Association des Usagers de la ligne D du RER

Témoignages d’usagers et d’usagères

Incident caténaire à Vert de Maisons

10 mars 2021

Améliorations proposées par SaDur

Proposition	Problème répondu	Acteur
Définir un temps maximal d'arrêt en pleine voie avant évacuation	Éviter que des usagers ne restent bloqués longtemps dans une rame non chauffée et sans toilettes	SNCF
Le conducteur d'une rame doit pouvoir ouvrir les toilettes	Éviter que les usagers se retrouvent à faire les besoins entre des sièges	SNCF
Prévoir un dispositif mobile pour se soulager dans les trains sans toilettes	Éviter que les usagers se retrouvent sans solution pour se soulager	SNCF ÎdFM
Prévoir les alternatives avant que l'évacuation d'un train ne commence	Permettre aux usagers d'anticiper leur retour chez eux	SNCF
Tenir informer les conducteurs de l'état d'avancement des mesures mises en place	Donner de l'information aux usagers quand ces difficultés surviennent	SNCF
Équiper les rames de marches mobiles permettant de rejoindre le sol	Faciliter l'évacuation des rames pour les usagers ayant des difficultés pour se déplacer	SNCF ÎdFM
Élargir les escaliers de service pour permettre les évacuations	Faciliter l'évacuation de l'emprise ferroviaire pour les usagers ayant des difficultés pour se déplacer	SNCF Réseau
Améliorer l'information dans les gares où arrivent les usagers provenant des rames évacuées	Permettre à l'usager de terminer son voyage après ces épreuves difficiles	SNCF
Prise en charge financière des moyens utilisés pour finir le trajet	Ne pas imposer également une peine financière après ce genre d'incident	SNCF ÎdFM

Résumé des témoignages et problèmes soulevés

L'incident du 10 mars 2021 ayant impacté de nombreux voyageurs lors de la pointe du soir, nous avons reçu de nombreux témoignages, provenant d'usagers bloqués dans différents trains. De nombreux points communs se recoupent dans ces témoignages, et permettent d'identifier des lacunes liées à la gestion de cet incident.

Tout d'abord, lorsque les usagers se sont retrouvés coincés dans les différents trains, nous notons que la grande majorité d'entre eux est restée plutôt calme, et a respecté les différentes consignes comme rester dans les voitures. Plusieurs témoignages indiquent également l'implication des conducteurs et leur volonté de tenir les usagers informés. Toutefois, le manque d'information leur parvenant a vite rendu difficile toute communication régulière et fréquente avec les usagers.

La durée de l'incident a provoqué de multiples situations d'inconfort pour les usagers : tout d'abord, l'épuisement des batteries de secours permettant d'assurer l'éclairage et le chauffage, a rapidement plongé les voyageurs dans une situation anxiogène : sans éclairage et sans chauffage, alors que les températures extérieures étaient hivernales. Ensuite, la dé-condamnation trop tardive des toilettes, (sujet sur lequel nous vous avons déjà interpellés à maintes reprises), a fait souiller des rames, par certains usagers ne pouvant légitimement pas se retenir davantage.

De même, si nous entendons que la sécurisation des voies est nécessaire pour évacuer les trains, la façon dont elle a été menée, couplé au manque d'informations parvenant du conducteur, a provoqué un sentiment d'abandon quand autour des trains arrêtés, les usagers voyaient par les fenêtres des agents SNCF s'affairer à la réparation. Ceci donnant le sentiment que la priorité était à l'infrastructure plutôt qu'à l'évacuation des usagers, d'autant plus quand ils étaient proches d'une porte de service.

Ensuite, est venu le temps de l'évacuation. Si la prise de parole d'un agent pour expliquer comment allait se dérouler l'évacuation a été plutôt bien accueillie, l'évacuation en elle-même a été difficile. La hauteur entre la plateforme et le ballast étant assez importante, des témoignages nous indiquent qu'il a été difficile pour certains usagers de descendre, et certains agents ont dû les porter afin de descendre.

Il y a également la question de la sortie de l'enceinte ferroviaire. Plusieurs témoignages concordent sur le fait que les usagers ont dû emprunter un étroit escalier métallique de service, pas très bien adapté à ce type d'évacuation.

Une fois sur la voie publique, les usagers, sans indication précise sur la gare leur permettant d'avoir à nouveau un train, n'ont pas été au bout de leurs peines. Si certains arrivés à Maisons-Alfort ont pu de reprendre un train, d'autres, et notamment les usagers ayant marché jusqu'à Créteil Pompadour, ont dû se rabattre sur d'autres solutions pour rentrer chez eux, notamment par la prise de VTC.

De ces témoignages, nous avons identifié plusieurs pistes d'améliorations pour que ce genre d'incident engendre moins de difficultés pour les usagers. Nous les avons reprises dans le tableau de la page précédente.

Bien entendu, cette liste n'est pas exhaustive. Toutefois, nous rappellerons qu'avec une fréquentation identique à celle de février 2020, toutes choses égales par ailleurs, le nombre de surincidents aurait sans doute été plus élevé : malaises voyageurs, descentes sur les voies bien plus rapidement, pour ne citer que les deux premiers qui nous viennent à l'esprit. Il est donc nécessaire de se servir de cet incident pour qu'il n'ait pas les mêmes conséquences pour les voyageurs s'il venait à se reproduire.

Témoignages – Usagers du ZICO 18h27 à Gare de Lyon

Note : Les témoignages sont restitués tel que reçu, seul une correction des éventuelles fautes et coquilles a été effectuée.

> Comme vous nous donnez la parole je saisis l'occasion de vous livrer ce qu'il s'est passé hier soir (10 mars 2021).
> J'arrive à GDL à 18h23 le RER ZICO de 18h27 est à quai voie 3.
> Je me dis chouette et je monte à bord .
>
> On attend le départ… 18h30 j'entends une annonce sonore provenant du quai (rien de la part du conducteur) "Suite à la panne d'un train (je ne sais où) le ZICO voie 3 prévu à 18h27 ne partira pas. Nous demandons aux voyageurs de descendre". On s'exécute non sans être agacés et la totalité du train long se dirige voie 1. Quai blindé !!
>
> Un RER pour Corbeil allait arriver puis un ZACO pour Melun 5 minutes après. Vu le contexte sanitaire avec un quai bondé et sachant qu'il arrive de Châtelet déjà bien rempli je décide de me diriger voie 2, car ils annoncent un ZICO prévu pour 18h42. Le RER se remplit très vite … on attend … on attend et le conducteur annonce par 2 fois qu'on ne part pas tout de suite car d'autres trains doivent partir avant nous.
>
> 18h50 nous partons enfin avec 8 minutes de retard.
>
> 19 h on est mis à l'arrêt entre Vert-de-Maisons et Créteil Pompadour. Une alerte sécurité est annoncée par le conducteur. Il nous précise qu'il ne sait pas combien de temps ça va durer et qu'il ne connaît pas la nature du problème. Peu de temps après, un RER passe sur la voie d'à côté vers Paris. Je vois alors des flashs en hauteur, comme des éclairs et j'entends du bruit. On attend toujours…
>
> 19h10 le conducteur annonce l'arrachement d'un caténaire. Je sais à cet instant que la situation est grave. Il donne des instructions pour notre sécurité et de ne surtout pas ouvrir les portes et sortir. Présence de câbles électriques au sol et possible circulation d'autres trains. Sur l'appli SNCF ils annoncent le trafic bloqué jusqu'à 21h30.
>
> Il a beaucoup communiqué avec nous durant l'incident. Il a fait des annonces régulières au compte-gouttes (au fur et à mesure qu'il avait lui-même des infos je pense). Je crois qu'il était aussi désemparé et démuni que nous. Il a fait preuve de bienveillance et d'empathie. Il nous a même félicités d'être restés à bord contrairement à d'autres voyageurs coincés dans un autre RER qui eux sont sortis.
>
> Le temps passe … il annonce que les secours arrivent plusieurs fois. Puis annonce la venue d'un expert pour évaluer la situation. Dehors des agents SNCF font leur apparition, peu avant 21 h.
>
> Le conducteur dit qu'ils doivent sécuriser les lieux pour l'intervention. Je me dis naïvement qu'ils vont réparer.
>
> À un moment ils sont une quinzaine dehors. Ils font des allées et venues le long de la voie et discutent.
>
> Une dame assise en face de moi ne se sent pas très bien. Envie urgente d'aller aux WC. Je lui indique les WC mais lui dis qu'ils doivent être fermés à clé. Elle y va et oui c'est fermé.
>
> 21h30 une personne (sûrement de la SNCF) demande si des voyageurs ont besoin d'aller aux WC (quelle question !!). Elle apporte la fameuse clé. Soulagement pour ma voisine !!
>
> 21h45 annonce sonore par quelqu'un d'autre que le conducteur : Évacuation du train. Il donne des consignes précises à savoir l'obligation d'attendre qu'un agent muni d'un gilet orange ouvre la porte et nous invite à descendre. Nous sortons dans le calme. Je comprends alors pourquoi il fallait attendre un agent en voyant la hauteur du train par rapport au sol. Cet agent a aidé chaque personne à descendre en les portant même. Je ne peux pas vous dire s'il y avait un agent à chaque porte. Une dame a chuté sur les cailloux en descendant du wagon d'à côté. Une foule énorme sur les voies.
>
> On nous dirige vers un escalier métallique puis on franchit une voie pour passer un portail ouvert qui donne sur la route. Un peu la panique à ce moment, car la personne qui a fait l'annonce a juste parlé de l'évacuation du train et rien d'autre. Un agent est abordé par toutes les personnes qui sortent par le portail. Il reçoit toute la colère et l'agacement des gens qui ne savent pas où aller. Il explique, un peu agacé aussi qu'on doit marcher pour rejoindre la gare de Créteil Pompadour et que des RER vont être mis en place mais pas tout de suite. J'arrive enfin à la gare. Des gens partout, des tas de voitures et des Uber arrivent dans tous les sens.
>
> Aucun train annoncé !! Rien n'est prévu à notre arrivée.
>
> Je regarde l'appli SNCF : Trafic interrompu jusqu'à 23 h.

En gros j'ai compris qu'on nous demande de descendre et débrouillez-vous !! (je reste polie)

J'ai dû joindre mon compagnon qui est venu me chercher. Nous habitons Moissy Cramayel.

23 h je rentre chez moi… Après 5 h de trajet…

Je me dis qu'un incident peut arriver, mais je remets en cause la gestion de la crise :
- Pourquoi nous avoir laissés 3 h dans le train sans chauffage vu le contexte sanitaire nous laissant croire qu'ils allaient réparer pour au final nous évacuer ?
- Pourquoi avoir attendu 2h30 avant d'ouvrir les WC ?
- Pas de pompiers au portail par exemple est-ce normal ?
- Aucun agent pour distribuer de l'eau, des biscuits, couvertures de survie…

Je prends cette ligne depuis 2009 et chaque soir j'appréhende le retour.
Je pense avoir été précise dans mon témoignage.
Ce que je décris est la réalité.
Je souhaitais le faire, car j'ai lu beaucoup de mensonges sur Twitter par exemple.

Usager silencieux, j'ai conscience des difficultés de la SNCF. Mais là, franchement il y a vraiment un gros travail à mener et une prise en considération des passagers autrement que comme de la marchandise.

Les faits :

Départs environ 18h30 de gare de Lyon. Arrêt 20 min plus tard juste avant Créteil Pompadour.

Début d'une attente de 3 h avec un conducteur compatissant mais démuni et sans nouvelle de l'évolution de la situation.

Mon wagon était peu rempli, mais ce n'était pas le cas de tous les wagons… 3 h debout ça fait long.

Mais le pire arrive, car au bout de 2 h des envies se font sentir, et là, une pauvre dame ne tient plus, elle fait évacuer l'étage pour pouvoir uriner dans un sac… Parfait…

1 h plus tard, les "secours" sont là, les secours que dis-je, 10 pauvres gilets orange, qui nous demandent de tous descendre du train 1 par 1 à la vitesse de l'escargot et en s'appuyant sur l'épaule de la personne en gilet orange.

Vous vous doutez, que tout le monde veut sortir en même temps, c'est donc parti pour un zouk COVID endiablé de personne qui se collent comme des moutons pour vite, vite, vite descendre avant tout le monde.

Une fois descendu du train, vous pensez que le pire est derrière, mais il arrive, plusieurs wagons entiers qui descendent sur les voies, ça fait du monde, on se retrouve donc la nuit, sur les voies dans un froid glaçant PENDANT 30 MIN à devoir attendre une nouvelle fois que chaque personne emprunte à tour de rôle le minuscule escalier en métal glissant qui permet de sortir des voies et de se retrouver en contre-bas pour … Aller à pied jusqu'à la gare de Créteil Pompadour.

Pourquoi pas me dis-je à nouveau, mais quid des personnes en béquille et âgées qui étaient dans mon wagon ?

Arrivé à la gare de Créteil Pompadour, PAS DE TRAIN, mais quelle blague. Donc une cohue énorme. Très COVID tout ça.

J'ai fini comme beaucoup par prendre un UBER qui m'a coûté 50 € soit 2 fois plus qu'en temps normal car affluence = coefficient sur les tarifs… J'ai trouvé cette solution, car je ne suis pas à 50 € mais bon nombre de personnes avec des enfants et des sacs de courses se sont retrouvés sans solution.

Je me tiens à votre disposition pour toute précision ou transmission de vidéo.

Note : Après relance, voici ces réponses aux questions de SaDur

– Si je comprends bien, le conducteur vous a tout de même tenu informé régulièrement via des annonces, même s'il n'avait pas d'information ?

Oui il prenait la parole pour dire qu'il ne savait rien. Le pauvre était aussi démuni que nous.

– Est-ce que dans la voiture, les usagers sont restés plutôt calme ?

Oui

– D'après votre témoignage, j'ai l'impression qu'ils sont restés dans la voiture en attente des secours, c'est bien cela ?

Oui, jusqu'à uriner dedans…

– En gare de Créteil Pompadour, est-ce que vous avez eu des informations sur cette absence de train, est-ce que des agents étaient présents pour aider les gens ?

Il y avait un pauvre type isolé et pas très aimable. Qui n'en savait pas plus à part qu'il n'y avait pas de train. 500 m à pied pour rien, il aurait été préférable de le dire immédiatement.

Je voulais vous signaler que j'ai été bloquée pendant plus de 2h30 entre Vert-de-Maisons et Créteil Pompadour, suite un une coupure de caténaire. Au bout de 2h30 nous avons été évacués sur les rails et nous avons dû aller à pied jusqu'à Créteil Pompadour.

Arrivé à la gare de Créteil Pompadour, nous avons constaté qu'il n'avait prévu aucune navette de substitution ou train de secours. Nous avons été pris pour des moins que rien et des animaux. Il y avait des femmes avec enfants, c'est inhumain.

La distanciation sociale n'était pas du tout leur priorité, je tenais à le dire.

J'ai dû appeler mon mari qui est venu me chercher vers 23h00, j'habite quand même à Savigny-le-Temple.

Témoignages – Usagers du ZICO 18h42 à Gare de Lyon

Vers 19 h, le train s'arrête au niveau du pont routier avant Créteil Pompadour, s'en est suivi une série d'explosion et de flash lumineux assez impressionnant. L'ADC nous annonce que le caténaire s'est arraché mais que malheureusement il ne sait pas dans quel état il se trouve.

Vers 19h30, il nous annonce que les secours se préparent pour se mettre en route. L'ADC ne savait pas comment la situation allait être gérée (évacuation/transvasement) du coup il nous répétait d'être patient, de bien rester à bord du train. L'expert caténaire est arrivé rapidement sur les lieux, vers 19h40, afin de commencer l'inspection et de voir l'étendue des dégâts. Les techniciens arrivèrent petit à petit afin de sécuriser la voie et commencer les travaux d'intervention. Toujours dans l'attente d'information, notre ADC nous maintenait informés avec le peu d'information qu'il avait.

Vers 21 h les secours sont arrivés sur place, une équipe de gilet orange, une bonne dizaine, voir un peu plus. Une fois que tout était parfaitement sécurisé, l'évacuation a pu commencer dans le calme et le soulagement. Le chef des opérations nous a expliqué que pour aller à Melun, il fallait retourner sur Paris et repartir avec un train pour le sud. C'est là que le flou et le sentiment d'abandon a commencé à gagner les passagers et moi-même. Nous nous sommes dit "Mais comment allons-nous faire ?". C'était un peu stressant et angoissant sachant que l'on est loin de chez soi, qu'il fait nuit et froid.

L'intervention d'évacuation s'est très bien passée, le personnel nous a vite pris en charge et aidé à sortir mais une fois les voies quitter c'était démerdé vous pour rentrer…

En gros on nous a clairement dit, si on peut venir vous chercher c'est bien sinon bah on ne sait pas

Les points positifs de cette drôle d'aventure c'est d'avoir eu un ADC communiquant, qui a pris soin de ses passagers comme il le pouvait et qui a bien insisté sur le fait de ne pas sortir du train. Les passagers, de notre train en tout cas, ont bien respecté ces règles et ça ce n'est peut-être pas grand-chose mais ça fait plaisir car ça permet de ne pas ralentir l'intervention. Il faut signaler à la SNCF et IDF mobilités que le comportement des passagers dans cette situation est une source extrêmement importante et non négligeable de stress pour les agents et les autres passagers qui tentent de rester calme.

J'ai pris un train ZICO à Gare de Lyon. Je ne sais l'heure exacte de départ, mais nous étions dedans à 18h35 (sûrement un départ à 18h42, mais étant donné que le précédent avait été annulé car panne du matériel, je n'avais plus fait attention à l'heure) La destination du train était du coup pour Melun via Combs-la-Ville.

Je me rendais pour ma part à Savigny le Temple.

La rupture du caténaire est intervenue entre 19h10-19h20 à quelques centaines de mètres de Créteil Pompadour

Le conducteur donnait des informations mais qui n'étaient pas forcément utiles. À part le fait qu'un caténaire avait été arraché, que les secours arrivaient et qu'il ne fallait pas descendre, rien. Je pense que lui-même n'avait pas d'informations à communiquer.

L'évacuation a débuté aux alentours de 22 h

Tout s'est passé dans le calme avec l'aide des agents SNCF. L'évacuation a tout de même été longue, car la voie d'accès à la « terre ferme » via un escalier était très étroite au regard de la centaine de personnes dans le train.

Nous avions l'information que des trains « devraient repartir » de Pompadour mais la majorité des passagers se sont débrouillés pour rentrer par leur propre moyen (les prix Uber nous permettaient de le constater rapidement !)

J'ai moi-même fini ma course en UBER pour 70 € car il n'était pas question d'attendre à 22 h un train qui risquait de ne jamais arriver.

Au global très mauvais ressenti. Nous ne comprenons pas qu'il faille 2h30 pour nous évacuer sur 100 m alors que des agents étaient bien présents sur les voies pour constater les dégâts. Aussi, le manque de « soutien » de la SNCF a l'arrivée était catastrophique (pas de moyens de transport de substitutions, pas d'eau…)

Je pense qu'en état de crise sanitaire une réponse plus rapide pour nous permettre de sortir du wagon était préférable.

J'étais dans le train, et même dans le wagon qui a causé la rupture du caténaire.

Au-delà de l'aspect totalement impressionnant du choc (d'énormes « éclairs » à plusieurs reprises qui en a fait paniquer plus d'un), la gestion était catastrophique.

Près de 2h30 d'attente dans un train au milieu des voies pour au final nous faire sortir sur les voies sans aucune solution pour la suite.

Dans certains wagons, des personnes ont uriné, car l'attente était longue et les toilettes condamnées.

Les infos avec le conducteur étaient assez régulières mais… inutiles. Lui-même n'avait pas vraiment d'informations. Pendant plus d'1 h nous avons eu le droit à « les secours arrivent »

Au final nous avons été évacués de manière assez lente pour marcher les 500 derniers mètres jusqu'à Pompadour. Par la suite chacun son problème !

Autre détail mais plus de 3 h dans un wagon, en pleine crise sanitaire avec un masque c'était vraiment compliqué

Sachant qu'il faisait très froid pour laisser les fenêtres ouvertes trop longtemps

J'étais dans un train ZICO parti de Gare de Lyon approximativement vers 18h45 après deux départs reportés.

Le train s'est immobilisé à peu près un quart d'heure au niveau de l'incinérateur carrefour Pompadour à droite (en allant sur la banlieue)

Le cheminot a été prompt à nous donner le peu d'infos qu'il avait… (tout au long de notre calvaire) et surtout il demandait aux voyageurs de bien rester dans la rame pour les risques d'électrocution

Il a essayé de détendre l'atmosphère qui était pesante surtout lorsqu'il nous a appris qu'une caténaire était HS …

Lorsque le cheminot nous a indiqué qu'une équipe spécialisée était arrivée pour remettre de l'ordre, nous pourrions repartir des réparations

Mais malheureusement cela ne s'est pas passé comme ça. Nous avons été évacués par la SNCF …

Mais au programme aucun transport de substitution, pas de bus ! Pas de train … Perso mon épouse est venue me chercher (30 km) et nous avons pris deux personnes. Mais au-delà de cet incident, c'est l'habitude du personnel de la SNCF qui nous a évacué pas d'empathie… Débrouillez-vous …

Et une phrase que je retiens d'un responsable. « Il faut évacuer rapidement pour remettre le trafic…grandes lignes en fonction ». De nous, il s'en foutait littéralement… Ce qui a généré un peu de tension. Perso j'ai pu marcher jusqu'au rond-point de carrefour Pompadour et ma femme est venu me chercher (nous avons pris 2 personnes en stop).

Témoignages – Usagers du ZICO 18h57 à Gare de Lyon

Étant présent dans un train impacté par l'incident de hier soir, je me permets de vous apporter mon témoignage

18h57 Je suis monté dans le ZICO voie 3 à GDL, le train démarre à l'heure, sans difficulté. Je suis dans le wagon de queue, celui-ci a une ventilation, mais de l'air frais, pas de chauffage de ce vieux wagon. Après avoir fait quelques centaines de mètres, nous devinons un défaut électrique, en effet, le train se retrouve en roue libre et s'immobilise tout doucement. À ce moment-là, nous avons encore de la lumière dans le wagon (batterie du train). Après quelques minutes d'attente, le chauffeur nous fait une annonce micro pour nous annoncer une rupture caténaire au niveau de Le Vert de Maisons. L'application SNCF annonce une reprise du trafic estimée à 21h30.

La lumière et la ventilation se coupent, le chauffeur nous annonce que les batteries du train sont épuisées.

21h09 la lumière revient pour quelques minutes, le chauffeur nous annonce avoir réussi à retrouver un peu d'énergie, mais que c'est temporaire. Le chauffeur nous annonce qu'ils réfléchissent à une solution pour nous évacuer, ou nous transférer vers un autre train.

21h15 nous reperdons la lumière dans le train. Sur Twitter une annonce prévoie une reprise d'ici 30 minutes.

L'alimentation est rétablie, le chauffeur nous annonce une communication avec son régulateur pour un départ imminent…

21h43 le chauffeur nous annonce des personnes sur les voies, donc la circulation ne reprendra pas. L'application SNCF annonce une reprise du trafic estimée à 23 h.

21h57 le chauffeur nous annonce un malaise dans un train précédent, et une attente d'intervention des pompiers.

22h39 Le train redémarre, mais à vitesse réduite. Le chauffeur nous annonce son obligation à rouler doucement, afin de faire attention à d'éventuelles personnes encore sur les voies.

22h54 nous arrivons à Maisons-Alfort, le chauffeur nous invite à changer de wagon pour ceux qui ont froid, certains wagons de ce train ayant du chauffage, d'autres non. Quelques minutes après, le chauffeur nous annonce que finalement ce train n'ira pas plus loin, car il est sur la voie encore impactée par la rupture de caténaire (voie 2).

Il nous demande de descendre du train, et d'attendre un train qui arrivera voie 1, train qui vient de démarrer de GDL.

23h17 nous avons pu monter dans le train arrivant de GDL, train rénové, avec chauffage, et des ports USB pour recharger les mobiles. Le train démarre à allure réduite.

23h35 nous quittons VSG, toujours à allure réduite.

23h47 nous arrivons enfin à Yerres, ma gare d'arrivée. La descente se fait sur le quai 1, pas fait pour cela, étroit …

Veuillez noter qu'aucun agent n'a été croisé, personne n'a vérifié si les trains étaient bien évacués, que personne ne restait malade seul dans le train. Aucun agent rendu à quai. Et surtout, pourquoi rester bloqués dans un train à 500 mètres de Gare de Lyon pendant 4 heures ? À chaque fois c'est la même chose, ils savent que l'intervention va nécessiter plusieurs heures, mais laissent les gens enfermés, sans eau, sans accès aux WC…

Pourquoi ne pas avoir évacué ?

Pourquoi ne pas avoir sorti une locomotive gazole pour tirer ou pousser le train jusqu'au quai…

Cette entreprise est désespérante…

J'étais dans le train ZICO à destination de Melun via Combs la Ville Quincy. Il passait à 18h57 à Gare de Lyon.

Je suis indignée de ce qu'il s'est passé hier soir dans le RER D. Suite à une rupture de caténaire, nous nous sommes retrouvés 3H45 bloqué dans le RER D juste à la sortie de gare de Lyon en pleine voie.

Durant cette attente juste interminable, notre dignité a bien été mise de côté. En effet, durant ces 3H45, nous n'avions pas de chauffage, c'était de plus en plus difficile, nous avions tous super froid. Dans mon wagon se

trouvait un bébé et des enfants en bas âge. Nous avons appelé des numéros d'urgence pour qu'on nous vienne en aide, personne ne pouvait rien faire pour nous, c'est inadmissible. De plus, dans la rame les toilettes étaient fermées, nous avons été obligés de faire nos besoins dans des endroits non prévus à cet effet, aux yeux de tous. Une fois de plus notre dignité a été totalement bafouée. Nous avions pendant de long moment même plus de lumière dans les wagons, rendant l'ambiance hyper flippante digne d'un film d'horreur. Pendant 3h45, nous étions à proximité immédiate d'une rue du 12e arrondissement (nous nous en sommes rendu compte quand nous sommes repartis) et PERSONNE en 3h45 n'est venu nous évacuer. D'autres trains ont pu être évacués, mais nous, laissés à l'abandon, on aurait pu crever ici ça n'aurait gêné personne.

Les informations se sont faites très rares, j'obtenais plus d'information sur Twitter ou par des amis bloqués dans les trains devant moi. Le peu d'informations que nous avons eu, cela été des mauvaises nouvelles : rupture caténaire, personne sur les voies, malaise dans le train d'avant intervention des pompiers. Nous sommes restés bloqués de 19 h à 22h45.

Arrivée enfin à Maisons-Alfort le train nous a dit qu'il ne pourrait pas continuer nous laissant encore dans une incertitude déjà interminable. Nous avons dû nous débrouiller par nos propres moyens pour rentrer chez nous. J'ai mis 5 h à faire gare de Lyon Montgeron.

Bonjour je vous contacte au sujet de l'incident du caténaire d'hier soir

J'étais dans le train de 19 h départ gare de Lyon direction Melun. Nous nous sommes arrêtés juste après la sortie du tunnel de gare de Lyon et nous sommes restés bloqués pendant 3h30.

Les lumières et le train ont pu se rallumer vers 21h15-30 il me semble mais vu que des personnes étaient sur les voies nous n'avons pas pu repartir immédiatement. Ensuite il y a eu un malaise dans le train devant nous et nous avons donc attendu l'intervention des pompiers. Nous sommes repartis à 22h30 il me semble soit 3h30 après notre départ de gare de Lyon. Pas de possibilité d'aller aux toilettes, je ne sais pas combien de temps nous sommes restés dans le noir complet. Bref une très belle soirée avec la SNCF

J'ai quitté mon travail à 18h15 je suis arrivé chez moi à 00 h je pense que c'est une belle performance. Je suis même plutôt fière j'ai battu mon record de 4 h pour rentrer chez moi l'année où il y a eu de forte neige !

J'espère que ce témoignage vous sera utile, heureusement pour moi les personnes présentes dans mon train sont restées calmes et patientes je n'ose pas imaginer ce que cela aurait pu être avec des gens hystériques.

Bonne journée à vous et bon courage si vous prenez également le RER

NB :

Alors oui nous avons reçu des informations je dirais peut-être une intervention par heure mais en soi rien n'avançait donc bon je ne vois pas ce qu'il aurait pu nous dire de plus

La période dans le noir s'est bien passée tout le monde est resté calme on avait les lumières des téléphones donc on arrivait à peu près à voir dans le wagon le plus gros souci c'était plus le manque de chauffage en fait parce qu'on avait réellement tous assez froid

Et j'ai dû attendre la reprise du trafic pris un autre train à Maisons-Alfort et je suis allée jusqu'à Boussy St-Antoine. Là-bas je peux rentrer à pied donc pas de problème avec les bus comme d'autres ont dû avoir.

J'étais dans le train. Bloqué au niveau de l'incinérateur de Pompadour, suite à l'arrachage d'un caténaire

Nous avons patienté pendant plus de 3 heures, pour nous voir débarquer et nous laisser dans la nature.

J'ai encore en mémoire les propos du cadre de la SNCF à un usager « la gare la plus proche Pompadour se trouve à 1 km… Il n'y a pas de train de remplacement ! Pas de bus » … bref débrouillez-vous

Beaucoup de personnes se sont retrouvées sans moyens de rentrer chez elles. Mon épouse est venue me chercher et nous avons pris deux personnes que nous avons déposé sur le chemin …,

Pour conclure nous avons été laissés à l'abandon par la SNCF.

(Après demande de précision)

Bonjour ,

J'étais dans un train ZICO parti de GDLyon approximativement vers 18h45 après deux départs reportés.

Le train s'est immobilisé à peu près un quart d'heure au niveau de l'incinérateur carrefour Pompadour à droite (en allant sur la banlieue)

Le cheminot a été prompt à nous donner le peu d'infos qu'il avait… (tout au long de notre calvaire) et surtout il demandait aux voyageurs de bien rester dans la rame pour les risques d'électrocution

Il a essayé de détendre l'atmosphère qui était pesant surtout lorsqu'il nous a appris qu'une caténaire était HS …

Lorsque le cheminot nous a indiqué qu'une équipe spécialisée était arrivée pour remettre de l'ordre …Nous pourrions repartir des réparations

Mais malheureusement cela ne s'est pas passé comme ça …Nous avons été évacués par la SNCF …

Mais au programme aucun transport de substitution… pas de bus ! Pas de train …

Perso mon épouse est venue me chercher (30 km) et nous avons pris deux personnes

Mais au-delà de cet incident… C'est l'habitude du personnel de la SNCF qui nous a évacué pas d'empathie … Débrouillez-vous…

Et une phrase que je retiens d'un responsable… « il faut évacuer rapidement pour remettre le trafic… grandes lignes en fonction »

De Nous il s'en foutait littéralement… Ce qui a généré un peu de tension

Perso j'ai pu marcher jusqu'au rond point de carrefour Pompadour et ma femme est venu me chercher (nous avons pris 2 personnes en stop)

Voilà vous pouvez transmettre mon témoignage sans problème

Bien cordialement

Témoignages – Usagers du RUPO 18h56 à Gare de Lyon

Bonjour J'ai pris mon train Rupo à 18h56 à la gare de Lyon et le train s'est arrêté entre la gare de Lyon et Maisons-Alfort. Le conducteur nous a informés que nous serions arrêtés à cause d'une panne électrique, nous n'avions aucune autre information, nous avons tout appris par Twitter. Il faisait froid, le chauffage était éteint, les gens ont commencé à sortir du train et à marcher le long des voies, d'autres fumaient, d'autres urinaient par la fenêtre, j'ai essayé autant que possible de garder l'esprit droit mais c'était difficile quand 2 heures s'étaient déjà écoulées et que nous n'avions aucune nouvelle. Enfin, après 23h00, le train a bougé et a avancé vers Maisons-Alfort. Nous avons tous dû descendre du train et trouver notre propre chemin de retour, car il n'y avait même pas de bus. J'ai pris un VTC qui m'a coûté 32 euros pour Viry Châtillon, je suis arrivé chez moi à 23h40, je n'ai pas arrêté de pleurer depuis, je me sens humilié, abandonné. J'ai eu l'impression d'avoir été kidnappé pendant un instant.

Il y a eu 3 annonces de la part du conducteur :

1 : Il y a un problème électrique sur les voies, nous serons arrêtés, espérons-le pas pour longtemps.

2 : Une personne vérifiera pour que nous puissions nous déplacer à Maisons-Alfort.

3 : Maisons-Alfort est terminus

Quand nous sommes arrivés à Maisons-Alfort il n'y avait personne et aucun agent. Je suis sorti de la gare et il n'y avait personne pour même demander un bus.

J'ai quitté la gare pour chercher un VTC et je suis revenu au bout de 15 minutes, car il faisait trop froid pour attendre à l'intérieur et j'ai vu la police SNCF.