

---

## Témoignages d'usagers de la ligne Paris-Cherbourg

### Incident lors de la tempête Egon - 12/13 janvier 2017

Lucie M. - Usagers du train Intercités 3353

Je souhaiterais vous transmettre mon impression sur le trajet Paris-Caen du 12 janvier où, pour cause d'intempéries, nous avons dû passer la nuit dans le train.

Vous trouverez en pièce jointe des documents visuels.

Pour ma part, le dérangement a été. J'ai 28 ans, je suis en bonne santé et j'ai l'habitude des trajets longs et des trajets compliqués. Dans notre wagon, il n'y avait ni (jeunes) enfants, femmes enceinte, personnes très âgées ou malade. Mais, ce n'était peut-être pas le cas pour tous les wagons !

Je souhaiterais donc vous transmettre mon témoignage afin que vous en ayez conscience et pour peut-être essayer d'améliorer les choses dans le futur.

Notre train partait de Paris à 18h45 à destination de Caen.

A 20h, nous étions bloqués à Evreux. On nous a tout de suite prévenus de l'arrêt du train et des raisons (tempête et problèmes d'électricité sur la voie). Cependant, personne n'a pu nous donner des informations sur le temps que cela prendrait ni sur les solutions possibles si sur le risque potentiel que nous devions dormir sur place une partie de la nuit.

J'imagine que les contrôleurs eux-mêmes ne savaient pas ce qu'il en adviendrait. Les contrôleurs, ont été par ailleurs très sympathique et ouverts au dialogue, mais, répondant sous le ton de l'humour (qui j'avoue fait du bien dans ces moment-là) manquait de réponses concrètes et officielles sur les différentes informations nous concernant.

Combien de temps cela peut-il prendre ? Allons-nous devoir dormir dans le train ?

Malgré cela, je trouve la prise en charge de la part des contrôleurs plutôt bonne.

Cependant, la plupart d'entre nous, voulions savoir s'il y allait avoir une prise en charge de la SNCF.

A 20h50, on nous a distribué une boîte avec de la nourriture et bouteille d'eau.

Apparemment, les réseaux routiers étaient également bloqués ce qui rendait impossible un rapatriement par car, bus ou taxi.

Et, en ce qui concerne un dédommagement possible, les contrôleurs nous ont dit que comme il s'agissait d'intempéries (catastrophe naturelle), il n'y aurait pas de dédommagement possible et encore moins de nuit à l'hôtel de prise en charge.

Vers les 23h-minuit, je me suis couchée m'étant mis à l'évidence que nous allions y passer la nuit. Je ne me rappelle pas avoir entendu une annonce officielle indiquant cela mais comme j'avais des écouteurs, peut-être que l'information est passée mais je ne l'ai pas entendue.

Grâce à des contacts, j'ai pu avoir eu vent de la situation plus précisément, notamment sur la situation des 2 autres trains qui étaient bloqués devant nous. Je regrette que les contrôleurs n'aient pas eu de contact instantané avec les autres contrôleurs des trains bloqués afin de nous tenir informés de manière officielle de la situation au moins durant les premières heures de notre arrêt.

---

Vers 6h du matin, la Croix rouge est passée dans les wagons afin de nous offrir des viennoiseries et boissons chaude. On nous a dit que nous devrions repartir d'ici 30 minutes.

Le train est effectivement reparti vers les 6h45 et nous sommes arrivés à Caen à 8h20.

Peu de personnes étaient au courant du document G30 pour le dédommagement. J'ai essayé de transmettre le mot mais comme vous pouvez l'imaginer, la plupart des personnes souhaite rentrer chez eux au plus vite et, pour certains, essayer de régler leurs problèmes dues à la prise de travail en ce vendredi matin occasionnés par ce grand retard.

Par ailleurs, la mise ne place du dispositif de dédommagement n'est pas clair ni facile d'accès. Il n'y a aucune communication et les gens ne sont pas au courant.

A l'arrivée à la gare, le personnel de la SNCF tentait d'informer les voyageurs, seulement, si l'on n'est pas au courant, on passe facilement au travers. Une annonce dans le train devrait être transmise pour tout retard de plus de 30 minutes.

Lorsque la plupart des voyageurs sont partis de la gare, nous étions environs une vingtaine à être informés sur ce dédommagement possible et à faire la file afin d'obtenir le document G30. Je trouve cela scandaleux.

J'ai donc reçu le document G30 mais, je ne trouve pas normal de devoir le retourner par la poste et payer ainsi un timbre postal. Cela devrait être pris en charge.

J'ai également vu que nous pouvions faire la demande via internet hors, pour trouver le lien, lorsque l'on n'est pas au courant, est presque impossible à trouver ! Par ailleurs, mon billet était un billet électronique et, pour me faire dédommager, je dois impérativement retourner le document par voie postal.

Je ne trouve pas ça normal que le voyageur ait autant de démarches à faire pour se faire dédommager. Ça devrait être beaucoup plus pris en charge et être beaucoup plus simple.

En effet, dans ce cas présent, il s'agissait d'intempéries, n'incluant qu'à moindre dose la faute de la SNCF. Mais pour moi, voyageuse, le résultat est le même.

Nous avons tout de même eu presque 12h de retard, bloqué dans un train. Aller dehors était possible mais comme il pleuvait et qu'il faisait très froid (3C°), le mieux était de rester dans le train.

Donc, encore une fois, personnellement, ça a été mais je pense à toutes les personnes malades, âgées, enceinte, aux enfants (en bas-âge) ou simplement à des travailleurs qui étaient dans ce train et pour qui l'expérience aurait pu être beaucoup plus contraignante. Ne les oublions pas pour la prochaine fois.

### **Alexandre B. - Usager du train Intercités 3317**

Pour ma part, j'ai pris comme d'habitude le 18h10, je me trouvais en voiture 18. Le train s'est arrêté une première fois après la gare de Conches en Ouches, cet arrêt en pleine voie durera environ 2h de 19h15 à 21h15, avec une information limitée (toutes les 30 min, les raisons étaient arbres sur les voies avec coupures d'électricité). Puis nous sommes repartis à vitesse limitée jusqu'à la gare de Serquigny d'où ne repartirons que vers 04h40 le lendemain (Motif de l'arrêt : câbles EDF tombés sur les caténaires). C'est durant cet arrêt à Serquigny, où le service de la SNCF était déplorable. Car pendant 1h nous n'avons plus aucune information, sauf celle que nous étions à l'arrêt. Une distribution de nourriture a été organisée vers 22h30, mais environ 200 repas pour les femmes et les enfants (ce qui est légitime)

ont été distribués mais cela n'a pas suffi pour cette population, les hommes n'ont rien eu sauf quelques irrespectueux qui se sont servis devant des femmes. Bref, il n'y avait aucune organisation dans cette distribution, j'estime qu'il y avait bien 600 personnes car deux trains intercités étaient à quai. Les contrôleurs étaient désorganisés et ne donnaient que des informations partielles et seulement sur le quai donc impossible pour une personne isolée d'avoir les informations dans le train, elle ne pouvait laisser sa place sans surveillance sous peine de vol. Pour ma part, je n'ai eu ni repas ni même de bouteilles d'eau !!! Le contrôleur demandait à ceux qui avait un récipient/bouteille de le remplir à nouveau et de partager, en période d'épidémie de grippe quelque idée ingénieuse ! Vers 23h30, une patrouille de pompier est passée dans le train pour voir s'il y avait des besoins médicaux. Ce fut ensuite le silence radio jusqu'à 04h30. Personnellement, j'ai changé de train pour aller dormir dans un compartiment, avec ma couverture polaire (que j'ai toujours car le chauffage n'est pas toujours au rendez-vous dans les intercités) car rien de fourni par la SNCF, j'ai ainsi passé les heures suivantes à somnoler jusqu'à l'annonce que le 18h10 (3317) allait repartir pour Caen. Je l'ai pris puis arrivé à Caen, alors là vide intersidéral aucun comité d'accueil, même pas une fiche retard, le hall était vide d'agent, juste des gens attendant un train dans ce hall froid.

Puis aucun train ne repartait pour Paris sans une ou deux heures de retard, j'ai donc été dans l'obligation de poser une journée de congés. **DEPLORABLE**

Sachez que si vous souhaitez porter plainte, je m'associe à l'association. Je suis moi-même en train de chercher à me faire rembourser ma journée de congé en compensation financière. Car effectivement la SNCF n'est pas responsable de la tempête mais par contre laisser des passagers sans boire et manger en pleine hiver ce n'est pas tolérable. Serquigny ne se trouve pas en plein désert de Gobi mais en Normandie. Mais qu'attendre d'une société qui ne vous regarde que comme un chiffre et un paiement mensuel et non comme un client attendant un service de qualité.

### **Bernard F. - Usager du train Intercités 3317**

Départ à l'heure de PSL à 18h10

Vers 19h 20, arrêt à Conches sur Houche entre Évreux et Bernay

Précision du contrôleur "arbres sur les voies après Bernay : arbres préciser aussi par les autres naufragés.

Vers 22h, départ au pas du train et arrêt à Serquigny.

Le 17h 45 y était également sur la voie à côté.

A 22h30, distribution de quelques plateaux repas "pour les femmes et les enfants seulement " annoncée le contrôleur.

Peu d'informations fiables durant un long moment puis annonce de chutes d'arbres sur les caténaires entre Bernay et Lisieux.

Aucune annonce sur durée immobilisation. Aucun service offert par la SNCF.

A aucun moment il a été annoncé qu'une salle nous était ouverte

Aucun café ni boissons chaudes ou autre

Vers 4h15, annonce rapide du contrôleur pour un départ imminent.

Arrivée à Caen à 5h 15. Accueil lamentable

---

Un seul agent présent dans le hall pour gérer les informations aux voyageurs sur les trains en partance pour Paris et pour ceux qui devaient continuer vers Cherbourg.

Aucune prise en charge tel que café ou autres ou taxis. ...seulement un bus et un ter pour ceux qui continuaient.

Les autres agents SNCF étaient enfermés dans leur bureaux bien au chaud.

Nous avons dû attendre plus de 15mn pour avoir des billets de retard.

**Sylvain R. - Usager du train Intercités 3317**

Points saillants :

Pour une fois, l'incident n'était pas lié à un matériel bon pour la réforme depuis des années

Gentillesse et compassion des agents mais débordés et non informés par leurs services sur la situation.

On nous disait toutes les heures : on est bloqué et on ne sait pas

Du coup, alors qu'on était à l'arrêt dans des zones blanches sans internet, très difficile de s'organiser pour faire face. Illustration me concernant ; le train a été stationné à Serquigny vers 20 h. J'y ai de la famille, mais comme j'espérais pouvoir repartir, je n'ai pas décidé d'essayer de la rejoindre. Si on m'avait prévenu à 20 heures, qu'on allait stationner encore une partie de la nuit, j'aurais appelé et j'aurais dormi dans un lit ! Et quand on a compris vers 10 / 11 heures qu'on allait y passer une partie de la nuit (je dis bien on a compris, pas "on nous a dit"), il était trop tard pour appeler.

Par ailleurs, pas assez de paniers repas, il a fallu partager de maigres rations, très peu de couvertures (même si le chauffage fonctionnait, il ne faisait pas chaud)

Question : pourquoi la SNCF n'a-t-elle pas affrété des bus ? Ceci alors qu'après le passage de la tempête, la météo était convenable.

Commentaire : tout ça semble avoir été vraiment mal géré par la SNCF et je le répète, pas de souci du côté des agents qui ont fait ce qu'ils pouvaient. Du côté des passagers, solidarité dans la galère

Les pompiers locaux sont passés pour voir s'il y avait des soucis de santé de passagers

**Sebastien R. - Usager du train Intercités 3315**

J'étais dans le 3315 qui a été bloqué #30mn à Mezidon puis 2h30 à la gare Caen ; je suis arrivé finalement à Valognes avec 3h00 de retard (à 23h00)

Pour moi, et avec étonnement la SNCF a bien géré globalement la crise à la gare de Caen (arrivée vers 19h30) : informations, distribution de paniers repas et commande de bus de remplacement qui sont arrivés vers 21h30 à la gare. Finalement à 21h45, nous avons été informés que le train reprenait sa route et est reparti de Caen à 22h00 pour faire les arrêts prévus.

A signaler un peu de panique au début de la part du « pauvre contrôleur » qui nous proposait de prendre des taxis à nos frais (que la SNCF pourrait éventuellement rembourser) pour continuer notre route.

Bravo à la chef de gare de Caen et son équipe pour leur dévouement, car gérer une foule de 200 personnes n'est pas simple.

---

## Vol de câble et incendie d'un poste d'alimentation - 25/26 février 2017

### Sébastien V. - Usager du train Intercités 3351

Je me suis rendu à la gare de Paris Saint-Lazare ce samedi 25 février 2017 pour prendre le train 3351 Paris-Caen de 17h45 qui avait été tout simplement supprimé. Deux heures plus tard, aux alentours de 20h, la SNCF annonçait aux voyageurs, qu'aucun train ne circulerait sur la ligne Normandie jusqu'au lendemain 14h. Les agents en gare, ont immédiatement pris l'initiative de prendre les noms prénoms des voyageurs bloqués en gare (je dirais qu'il devait y avoir entre 300 et 400 voyageurs à gérer), puis environ 1h30 plus tard, un agent m'a appelé pour me fournir un repas SNCF, un ticket de métro et les instructions nécessaires pour me rendre dans un hôtel Orfea à Magenta. Le lendemain le premier train à partir était à 14h45, cela représente donc 21 heures de retard. Pour ma part, j'ai emprunté le train 3313 de 16h10 pour avoir une place assise.

J'ai été agréablement surpris des dispositions qui ont été prises, car pour une fois la SNCF a su gérer l'incident et faire le nécessaire pour loger l'ensemble de ses passagers. Ma plus grosse crainte était que l'incident soit géré comme la nuit du 12 janvier 2017 dernier où j'avais emprunté le train 3353 de 18h45 qui était resté bloqué toute la nuit en gare d'Evreux en raison des intempéries. Je n'ai eu nul autre choix que de dormir dans le train et repartir pour le travail le lendemain matin à 5h. Manque de chance, le premier train d'ouverture avait roulé à 30 km/h jusqu'à Mantes-la-Jolie. C'était un train intercity (qui au passage est ultra inconfortable en termes d'assise) qui n'avait pas de chauffage pendant au moins 1h30 en début de trajet. La température devait avoisiner les 10 degrés Celsius.

Lors de cet incident, les contrôleurs ont été à mon sens laissés à l'abandon et ils ont fait tout ce qui était en leur pouvoir pour aider les voyageurs.

Pour terminer, j'ai connu bien d'autres incidents, tels qu'une collision entre le train et une famille de porcins, un retard de 3h45 le 28 décembre 2016 au matin pour problème d'aiguillage à Mantes-la-Jolie et 23 minutes le soir même pour raison de problème d'alimentation électrique sur la dernière voiture de première classe. La liste est malheureusement très longue.

Maintenant que fait la SNCF pour les abonnés optiforfait comme moi dans un tel cas de figure ?

Et bien contrairement à ce qu'il se passe pour un voyageur qui possède un billet plein tarif qui se verra remboursé dans le meilleur des cas à 100% ou encore un abonné forfait qui aura posé une réservation et recevra pour un retard de 21h comme le weekend dernier une compensation en point monnaie de l'ordre de 12500 points. Moi je recevrais certainement une compensation forfaitaire de 5 euros sur mon abonnement après 2/3 mois de traitement et l'application de la déduction 4 mois après la demande initiale. Ma pensée à ce sujet, est qu'aujourd'hui la SNCF a mis en place le G30, une garantie ponctualité proactive, mais a complètement oublié les abonnés optiforfait, car la somme dérisoire de 5 euros ne permet pas d'effacer certains faits. Je pense notamment au lendemain du 28 décembre, je parlais à Lyon en Vacances depuis Caen, d'après vous que s'est-il passé ?

Le train est arrivé avec 40 minutes de retard à Paris Saint-Lazare. Moi, ma compagne, la petite, le chien, les valises avons dû passer le trajet Paris-Lyon en voiture-bar, car le TGV suivant était complet en cette période de vacances. Que pensez-vous d'offrir 5 misérables euros pour des voyageurs qui n'ont même pas pu avoir le droit au confort et accumulé 1h15 de retard au final ?

---

### Samuel L. - Usager du train Intercités 3303

Les voyageurs ont attendu des bus en gare de Mantes pendant deux heures, dehors, dans le froid SANS aucune information de la SNCF et des 5 agents présents.

J'ai assisté à des scènes parfaitement indignes. Les bus pris d'assaut par la foule, les gens se poussant les uns les autres sans respect pour les personnes en difficulté et sans aucune indication de la part des agents.

Nous ne savions pas si le train d'Evreux allait partir au fil des arrivées des bus ou si tout le monde serait attendu, ce qui a amplifié la panique. Arrivés à Evreux (j'étais dans le 3ème bus), il n'y a eu pendant 15 minutes aucune information, aucun accueil, aucune prise en charge des personnes. J'ai dû aller chercher moi-même un agent qui était seul à gérer le départ du prochain train pour Caen.

Il y avait des étrangers qui ne comprenaient rien à la situation, une dame aveugle laissée seule dans la gare, des personnes à mobilité réduite, des mamans ou papas seuls avec des bébés, bagages et poussettes, des femmes enceintes et ainsi de suite... j'ai été très choqué par ce comportement que je n'ai jamais vu depuis que je prends le train (j'ai 39 ans).

Par ailleurs, il semble que les agents de Mantes-la-Jolie n'arrivaient pas à joindre leur cadre d'astreinte (nous étions un dimanche) et n'ont donc été capables (à eux 5 !) de ne prendre aucune décision et de pas un seul instant choisir de prendre la parole pour avertir les environ 500 personnes qui attendaient.

Tous les voyageurs n'avaient qu'une seule question en tête : pourquoi diable nous avoir autorisé à partir de Paris pour nous mettre dans une telle galère ?

Et que dire quand les trains suivants sont arrivés ? Les passagers du 11h30 (ou environ), ont eu des cars rapidement, mais une fois à Evreux, il leur a fallu attendre au moins 2 heures. Je ne connais pas la suite de leur périple, j'ai fini par partir en voiture, raccompagné par une amie qui a fait l'aller-retour Caen-Evreux pour me sortir de la situation.

Il y aurait encore beaucoup à dire, notamment sur l'attitude de certains agents à Evreux qui semblaient même se cacher volontairement plutôt qu'affronter les interrogations légitimes des clients.

Le problème n'est pas le blocage, l'incendie ou les pannes, mais la gestion déplorable de cette crise et le manque d'information et d'humanité envers les voyageurs.