

## **Échanté de mails avec le Service Voyageurs d'Eurostar au sujet du retard de 2H30 sur l'Eurostar Londres/Paris du 7 novembre 2012**

**→ 9 novembre 2012 à 16:44**

Bonjour,

Je voudrais savoir quelles sont les compensations prévues pour le retard de deux heures trente de l'Eurostar Londres Paris de 19h01, ce 7 novembre 2012

Le membre du personnel Eurostar a appliqué la consigne générale : il s'agit de gens descendus sur les rails (cette personne a même ajouté : "Vous n'avez qu'à vous en prendre à la racaille des banlieues". Je conteste vigoureusement cette version "officielle". Les gens sont descendus sur les voies car leur RER était bloqué SUITE À UN INCIDENT TECHNIQUE, donc de la responsabilité de la SNCF, et si les gens peuvent forcer les portes d'un RER cela aussi est du ressort de la SNCF.

Voilà mon point de vue.

Cordialement à vous,  
Vincent Roca

**→ 13 nov. 2012 à 11:33**

Cher Monsieur Roca,

L'équipe Traveller Care et moi-même vous remercions pour vos e-mails du 9 novembre. Dans ces derniers, vous évoquez le trajet que vous avez fait sur nos lignes le 7 novembre au soir.

Je regrette sincèrement que vous ayez connu un retard très significatif sur Eurostar à cette date. Nous mettons tout en œuvre pour que nos trains soient à l'heure, et je tiens à vous présenter mes excuses pour le préjudice subi.

Pour vous fournir un élément d'explication complémentaire, le retard du train a effectivement été causé par la présence de personnes sur les rails aux abords de Paris. Ces personnes ont investi les voies suite à l'immobilisation temporaire d'un train de la ligne RER B ; cependant, elles n'ont pas forcé l'ouverture des portes mais ont pris la décision commune d'actionner le mécanisme d'ouverture d'urgence et de descendre du train, à titre de protestation. Une alerte a alors été déclenchée imposant à tous les trains de s'arrêter. Le trafic a donc dû être suspendu pendant plusieurs heures à cause des agissements de ces individus et, malheureusement, le train 9050 en a subi les conséquences, et a accusé un retard de plus de deux heures, comme vous le savez.

Bien que notre politique de compensation nous permette de dédommager la majorité des scénarios de retards, certains facteurs ne nous permettent pas de le faire, notamment en cas de problèmes liés au comportement d'un tiers, comme lors de ce trajet. Aussi, bien que je sois consciente de l'impact que le retard n'a pas manqué d'avoir sur votre emploi du temps à bien des égards, je regrette de ne pouvoir vous proposer une compensation, outre mes sincères excuses pour la longue attente et les désagréments causés.

Consciente que l'absence de compensation ne manquera pas de vous décevoir, j'espère

néanmoins que vous comprendrez notre position compte tenu des raisons citées en amont. Fort heureusement, les incidents de ce type sont rares et j'espère que vous aurez l'occasion de le constater lors d'un prochain voyage éventuel sur nos lignes.

Bien à vous,

Laurence Brocard  
**Service aux Voyageurs, Eurostar**

➔ **13 novembre 2012 à 12:10**

Chère Madame,

merci de votre mail.

Je suis effectivement très déçu de votre réponse.

Le seul point nouveau que vous apportez est que "les gens" n'ont pas forcé les portes mais ont actionné le mécanisme d'ouverture d'urgence.

Pour moi cela ne change rien : le mécanisme d'urgence est là quand il y a urgence. Et quand un train est immobilisé sans information de causes ou de délai, il y a urgence : on ne laisse pas des "gens" enfermés comme cela pendant une heure, à quelques mètres de leur station d'arrivée. La SNCF est responsable de cette situation. Depuis le temps que ce genre d'incident se produit, pourquoi n'organise-t-on pas la descente des voyageurs et leur acheminement à la station la plus proche avec des agents de la SNCF qui veillent au bon déroulement de la chose. Je réfute donc l'argument de "retards liés au comportement d'un tiers", le problème est, au départ, un problème technique du RER B, donc sous la responsabilité de la SNCF.

Votre argument génère le genre de déclaration de l'agent de l'Eurostar dans lequel j'étais : "Vous n'avez qu'à vous en prendre aux racailles de banlieues".

Votre silence sur ce point est éloquent : vous couvrez ce genre de déclaration ce qui est scandaleux pour un Service public.

Mon dépit n'est pas dû à un non-remboursement de votre part. Il est dû à votre non-reconnaissance de votre responsabilité. Et à votre non-réponse relativement aux déclarations abusives du personnel de la SNCF dans la gestion de ce genre de crise.

Quant à la rareté des incidents de ce genre, il n'y avait qu'à entendre les réactions des voyageurs dans l'Eurostar pour en douter ! Malheureusement !

Cordialement à vous,  
Vincent Roca

➔ **14 nov. 2012 à 11:00**

Cher Monsieur Roca,

Je vous remercie pour votre réponse et vos observations.

Le mécanisme d'urgence est effectivement là pour des situations urgentes. Ce mécanisme doit normalement être actionné en dernier recours, et dans des cas de danger imminent.

L'ouverture de ces portes doit de toute façon se faire sous la supervision d'un membre du personnel, si cela s'avère nécessaire. Ces consignes sont en évidence dans les trains RER. En

l'occurrence, les passagers à bord du RER B ont décidé d'ouvrir les portes sans l'accord préalable des autorités compétentes (SNCF/RATP) et au mépris du danger et des répercussions potentiellement graves sur leur propre personne et sur autrui.

Comme tout transport public, la SNCF a un devoir d'information vis-à-vis de ses usagers et les passagers du RER B ont la possibilité de contacter le service Relation Clients de la SNCF afin d'obtenir des réponses concernant la carence en informations au moment des faits. La SNCF ne peut cependant pas être accusée d'avoir gardé les passagers à bord du train puisque cette mesure, dont je ne sous-estime pas la difficulté pour les usagers, visait à assurer leur sécurité.

En outre, le problème de caténaire (car c'est de cela qu'il s'agit) qui a affecté le RER B pendant près d'une heure n'a eu aucune incidence sur la bonne marche du service Eurostar. C'est à partir du moment où la présence des passagers du RER sur les voies a été signalée que le service a commencé à être perturbé. De ce fait, et compte tenu des raisons citées en amont, les retards qui ont ponctué notre service le 7 novembre au soir sont bel et bien imputables au comportement d'un tiers.

Si mon intention est de clarifier à qui incombe la responsabilité de ces retards conformément à nos Conditions de Transport et aux législations applicables, elle n'est pas de blâmer ou de porter un jugement moral. Le représentant d'Eurostar à qui vous avez parlé à bord a employé des mots inacceptables qui ne représentent en aucun cas l'opinion d'Eurostar. J'ai effectivement omis de relever ce point dans votre e-mail précédent; il s'agit d'un oubli pure et simple, et je m'en excuse. L'agent mis en cause a pu être identifié et l'épisode porté à l'attention de son responsable afin qu'une enquête soit ouverte. Toute action disciplinaire en découlant sera purement confidentielle, mais n'en sera pas moins stricte si les faits sont avérés.

Croyez bien que ce n'est pas de gaieté de coeur que je réitère notre position concernant le dédommagement que vous espériez recevoir. Un retard de deux heures trente reste un retard de deux heures trente quelle qu'en soit la cause. J'espère toutefois avoir pu apporter un éclairage différent sur les raisons qui nous poussent à adopter cette position à cette occasion.

Bien à vous,

Laurence Brocard

**Service aux Voyageurs, Eurostar**

➔ **14 novembre 2012 à 13:17**

Bonjour,

Je vous remercie de votre courrier et des précisions que vous apporter.

Pour clore cette échange, je constate que vous ne faites donc aucune différence entre des gens venus sur la voie de l'extérieur et des gens venus sur la voie descendus d'un train. Pour moi les premiers sont des tiers et les seconds sont des clients de la SNCF. Dès l'instant où ils montent dans train, ils sont sous la responsabilité de la SNCF.

Mais bon, il est clair que nos points de vue divergent...

Merci tout de même de votre réactivité.

Cordialement,  
Vincent Roca