



## Chers voyageurs,

Vous êtes nombreux à m'interpeller sur les incidents survenus ces dernières semaines. Vos messages sur le blog et sur le fil twitter retiennent toute mon attention.

Je sais votre mécontentement et il est légitime. Nous mettons tout en œuvre, avec les équipes de la ligne H et de SNCF RESEAU, afin de retrouver une situation acceptable.

Je vous propose de revenir sur les faits et de vous donner les éléments de compréhension.

La ponctualité de la ligne H s'est très fortement dégradée : depuis janvier 2017, elle est de 90,5% contre 95,4% pour la même période en 2016. Cette baisse est particulièrement marquée depuis mi-avril avec 5 semaines consécutives en-dessous de 90%.

Depuis début mars, les principaux facteurs de diminution de notre ponctualité sont par ordre d'importance :

- Les effets des travaux sur lesquels je reviendrai ci-dessous (4 points)
- Des événements extérieurs, notamment les intrusions dans les emprises ferroviaires ou colis suspects, avec, en particulier, un impact particulièrement lourd le 2 mai de la dramatique électrocution d'une personne montée sur une rame Eurostar en gare du Nord (3 points)
- Des comportements malveillants, notamment des jets de pierre sur les rames ou des bagarres (1,5 point)
- Des difficultés localisées dans un contexte d'évolution d'organisation à la conduite (1 point)
- Très peu de problèmes liés au matériel roulant

La réalisation des **travaux de renouvellement des voies** lancés le 13 mars dernier entre Saint-Denis et Saint-Ouen l'Aumône s'avère difficile. L'impact est immédiat sur notre ponctualité à travers trois phénomènes :

- Des restitutions tardives des chantiers réalisés la nuit impactent la pointe de matinée
- Les limitations de vitesse renforcées conduisent à alléger le plan de transport : la limitation de vitesse à 60km/h sur les 4 voies d'Épinay depuis le 15 mai impose ainsi une réduction de la desserte de la gare de Saint-Denis en pointe de soirée
- L'apparition de pannes sur les installations en journée en raison des travaux de nuit génère des opérations manuelles plus longues qu'en situation normale

Le chantier ne se passe pas comme prévu par SNCF RESEAU. Le nouveau train-usine adapté pour réaliser les travaux en zone dense n'est pas encore disponible en raison d'un retard de livraison. Un matériel plus ancien a donc dû être utilisé. Il ne présente pas le même niveau de performance et demande des opérations beaucoup plus lourdes de préparation et d'exécution. L'avancement des travaux s'en trouve réduit et alourdi et les risques de restitution tardive en fin de nuit augmentés.

Ainsi, alors que nous avions prévu la modernisation de 16 km de voies, l'absence du nouveau train-usine a contraint SNCF RESEAU à faire des adaptations des zones traitées. Nous avons donc dû modifier le programme pour centrer les travaux sur les zones à renouveler en priorité et notamment la zone d'Épinay, nœud ferroviaire, qui est l'une des plus complexes.

Sachez que 250 personnes travaillent chaque nuit sur ce chantier pour renouveler les voies et que ces équipes - auxquelles il faut ajouter celles qui accordent les protections pour permettre le chantier, celles qui reprogramment les opérations, celles qui interviennent dans la journée pour régler les incidents d'infrastructure, celles qui conduisent les trains, celles qui vous informent ... - sont toutes mobilisées pour réussir à renouveler les voies tout réduisant les impacts et en vous tenant informés des conséquences.

Ces travaux sont prévus jusqu'au 24 juin prochain.

Je suis sincèrement désolée de cette dégradation de la qualité et vous assure que nous nous mobilisons tous et à chaque instant pour vous.

Pour celles et ceux qui ne seraient pas abonnés, je vous invite à utiliser l'application SNCF. Vous pourrez ainsi recevoir des alertes sur la ligne H et obtenir des informations ciblées. Vous êtes également invités à nous suivre et à nous interpeller sur notre fil twitter.

Tout est fait pour limiter dans les semaines à venir les conséquences de ce chantier. Nous vous tiendrons bien évidemment informés au fur et à mesure.