

# À L'ATTENTION DES VOYAGEURS DES LIGNES N ET U

Chers clients,

Vos conditions de circulation ont été difficiles ces derniers temps. Avec toutes les équipes travaillant au service des Lignes N et U, je veux vous dire que nous sommes pleinement conscients des difficultés causées, et totalement engagés pour améliorer la situation actuelle.

Nous rencontrons depuis quelques temps de multiples incidents, dont la conjonction dégrade le service que nous vous apportons.

D'une part, des travaux d'une ampleur sans précédent sont actuellement réalisés sur notre réseau ferré : remplacement d'appareils de voie, modernisation de poste d'aiguillage, création de la nouvelle gare du Grand Paris à Clamart sous les voies de circulation de la ligne N, travaux sur les quais pour améliorer l'accessibilité aux trains, travaux de préparation de la future desserte EOLE entre La Défense et Mantes. Pour limiter les effets sur vos déplacements en semaine, nous avons choisi de mener ces travaux de nuit et les week-ends. Cependant la masse de travaux engagés, et le fait qu'ils touchent directement les voies, ont provoqué des perturbations. Nos Lignes N et U sont en pleine phase de modernisation, ce qui implique des travaux massifs de rajeunissement du réseau en même temps que des opérations de développement. De ce point de vue, cette année 2017 était très particulière puisque c'est la première fois que cohabitait l'ensemble de ces travaux.

D'autre part, vos trains ont subi des pannes importantes qui nous ont contraints à les maintenir en technicentre pour réparation. Malgré le travail sans relâche des équipes de maintenance, la conséquence immédiate est une diminution du nombre de trains disponibles chaque jour. Comme vous le savez, le déploiement de nouvelles rames Régio2N Ile de France, modernes et avec un haut niveau de confort et de services (écrans d'information voyageurs, chauffage et climatisation, ...) est prévu sur la ligne N à partir de fin 2019.

Enfin, des accidents de personnes ou des personnes se déplaçant dans les voies sans autorisation nous obligent à interrompre ou ralentir les circulations.

Ces incidents nous ont conduits à adapter notre plan de transport, à supprimer de façon inopinée certains trains ou à les faire circuler en composition courte. Chaque fois que c'était possible, nous avons mis en place des moyens de substitution routiers, et avons renforcé les annonces en gare ou sur les réseaux sociaux. De même, à bord des trains, nombreux sont les conducteurs qui relaient des informations vous permettant d'avoir de la visibilité sur la suite de votre parcours. Dans les mois à venir, nous voulons plus encore améliorer et renforcer l'information des voyageurs, dont l'application SNCF sur téléphone portable constitue un élément central. Nombre de nos clients ne l'utilisent pas encore.

Croyez en ma pleine et entière mobilisation, ainsi que celle de toutes les équipes SNCF, pour remédier à ces incidents et améliorer vos trajets quotidiens.

Je termine en vous souhaitant d'excellentes fêtes de fin d'année à vous et vos proches.

**Anne-Marie PALMIER**

Directrice des Lignes N et U

