



COMMUNIQUE SPECIAL CLIENTS

Chers clients,

Nous sommes conscients de la dégradation de la qualité de vos voyages sur les lignes normandes Intercités depuis quelques semaines. C'est pourquoi, nous tenons à vous apporter des éléments d'explication quant aux causes de ces difficultés.

De nombreuses causes viennent entacher la régularité de vos trains :

- Des travaux de maintenance des infrastructures indispensables sur le réseau de Paris St Lazare se déroulent de nuit afin de limiter les désagréments pour les clients, mais peuvent être plus longs que prévus. Dans ce cas, la voie est restituée tardivement impliquant des retards voire des suppressions de trains.
- Des chutes de feuilles entraînent des patinages et enrayages des trains, à l'instar du verglas sur les routes, phénomène difficilement maîtrisable. Il en résulte une usure prématurée des roues qui doivent être reprofilées engendrant des immobilisations de rames.
- Des heurts d'animaux nécessitent souvent l'immobilisation des rames pour réparation.
- Un nombre plus important de pannes diverses diminue la disponibilité de notre matériel générant des mises à quai tardives.
- Des grèves locales en gare et dans les ateliers de maintenance s'ajoutent à ces difficultés malgré la mobilisation de tous.

Actuellement la grève sur le RER A nous pénalise fortement compte tenu de l'augmentation du nombre de voyageurs passant de 450000 à 550000 personnes par jour. En effet, les agents d'accueil de Paris St Lazare sont totalement mobilisés sur l'orientation et la gestion des flux des clients en gare afin d'assurer la sécurité de tous. De plus, l'augmentation du trafic Transilien de substitution induit des retards sur l'arrivée de la gare déjà saturée.

Les intempéries d'aujourd'hui se cumulent à ces divers problèmes. En effet, la neige a bloqué certaines installations d'aiguillage. De plus, le patinage dû au verglas a pour conséquence des ralentissements. Au niveau des tunnels, des blocs de glace peuvent se détacher et briser des vitres, ce qui oblige à limiter la vitesse dans certains tunnels.

Enfin, en raison de la vague de froid actuelle, nous sommes dans l'obligation de condamner les toilettes dans les trains Intercités et TER (risque de gel et d'endommagement des canalisations d'eau). Nous sommes conscients de la gêne occasionnée et nous vous rappelons que des toilettes sont à votre

disposition en gare.

Nous travaillons activement à résoudre ces problèmes et nous mettons en place de nombreuses actions correctrices.

- L'intensification du passage des trains laveurs afin de nettoyer les rails des résidus de feuilles mortes qui font patiner les trains, ainsi que l'augmentation des opérations d'élagage sur les zones les plus denses en végétation, afin de limiter l'incidence des feuilles mortes.
- Pour dépanner plus efficacement les trains, des dépanneurs sont désormais présents en gares de Paris St Lazare, du Havre et de Cherbourg, permettant une plus grande réactivité. De plus, les dysfonctionnements peuvent désormais être signalés directement par les contrôleurs aux établissements de maintenance grâce à la mise en place d'une hotline.
- Des actions de fond sont menées parallèlement pour fiabiliser les locomotives : les pièces les plus fragiles sont identifiées puis remplacées au fur et à mesure sur tout le parc.
- Un travail est fait en collaboration avec la RATP pour établir un plan de transport le plus adapté possible à notre clientèle dans le contexte de grève.
- La mise en place d'un agent d'accueil supplémentaire le soir afin d'améliorer l'information des voyageurs au départ pour la Normandie.

Tous les agents sont mobilisés pour améliorer la situation au plus vite sur l'ensemble de ces sujets. Nous vous présentons nos excuses et vous remercions de la patience dont vous faites preuve.



**Armelle Le Hire Ringenbach,
Directrice des Lignes Normandes Intercités**

