



RETOUR SUR INCIDENTS



Vous avez subi depuis début juin des conditions de transport difficiles sur le RER D. La ponctualité en juin a été très basse. Nous avons notamment compté 9 journées noires : 3 sont liées à un problème d'alimentation électrique, 2 à des incidents dans le tronçon commun entre les lignes B et D, 1 à une évacuation de la Gare du Nord (colis suspect), 1 à un malaise grave de voyageur à Paris Nord, 1 à la panne du poste d'aiguillage de Melun, et 1 à un retard sur un gros chantier. C'est une conjonction exceptionnelle, mais elle vous a frappé très durement. Au nom de la SNCF, je tiens à m'excuser pour toute la gêne occasionnée.

Je voudrais revenir sur 2 sujets particuliers : la canicule et l'information.

La chaleur fragilise les infrastructures parce que les rails se dilatent et peuvent se tordre et les caténaires peuvent casser. Mais elle fragilise également les rames (50% d'incidents en plus) et elle rend les conditions encore plus pénibles pour les voyageurs. Les rames du RER D ont entre 18 et 25 ans et ne sont pas conçues pour être climatisées. Si on voulait le faire, il faudrait installer le système dans les parois et donc réduire le nombre de places assises de plus de 10%. Pour faire face à cette chaleur, nous nous sommes organisés : plusieurs dizaines de volontaires ont distribué plus de 50 000 bouteilles d'eau sur les quais au cours des 3 journées les plus chaudes.

Beaucoup d'entre vous ont signalé que l'information était mauvaise, avec notamment des mauvaises informations sur les écrans en gare. C'est vrai. Pour progresser, nous renforçons dès maintenant les postes stratégiques lors des incidents, nous remettons à plat tout le système d'information pour le simplifier. Notre objectif est de ne donner que des informations sûres, et au bon moment.

J'ai conscience des conditions difficiles dans lesquelles vous avez voyagé depuis un mois. Je veux vous assurer de la totale mobilisation de chacun des 5000 agents du RER D pour faire mieux. Cela prendra du temps car il faudra des années pour rénover toutes les voies et remplacer les trains. Mais tout ce que nous pouvons faire maintenant, nous le faisons. Nous sommes totalement mobilisés.

Directeur de la ligne D

SNCF TRANSILIEN VOUS REMERCIE DE VOTRE COMPRÉHENSION.

• surtransilien.com

• **service SMS**
Horaires en temps réel. Taper le nom de votre gare et envoyer au **4 10 20** (0,05€ par envoi + prix d'un sms)

• **appli transilien**
gratuit sur App Store et Play Store.
• **transilien.mobi**
Horaires des trains et des noctilien en temps réel sur votre mobile.

• **flash info ligne D**
Écoutez le dernier point trafic sur smartphone et transilien.com

