



34, rue du Commandant Mouchotte 75699 PARIS Cedex 14  
Tél. : +33(0)1 53 25 60 00 - Fax : +33(0)1 53 25 61 08

Monsieur Jean-Pierre SUEUR  
Ancien Ministre  
Sénateur du Loiret  
1 bis, rue Croix de Malte  
45000 ORLEANS

LE PRÉSIDENT

Paris, le **22 AOUT 2011**

Monsieur le Ministre,

Dans votre lettre du 12 juillet 2011, vous avez appelé mon attention sur la situation de la ligne Orléans — Paris pour laquelle vous demandez que des mesures exceptionnelles et urgentes soient prises.

Après un automne 2010 et un début d'année 2011 très difficiles, justifiant l'application d'une mesure commerciale exceptionnelle en mars dernier, la régularité de la ligne Orléans — Paris s'est ensuite sensiblement améliorée.

Toutefois, cette tendance favorable s'est inversée au mois de mai. Plusieurs incidents importants sur les installations ferroviaires ont notamment entraîné des retards conséquents pour lesquels nos clients ont été indemnisés selon les modalités de l'engagement horaire garanti.

Comme vous le savez, la ligne Paris — Orléans — Tours fait partie des douze lignes sensibles pour lesquelles j'ai annoncé un plan de renforcement de la qualité de service, associant nos partenaires du système ferroviaire, RFF et les autorités organisatrices Régions et Etat. Ces lignes ont la caractéristique commune de rencontrer depuis plusieurs mois des difficultés liées à une véritable « crise de croissance » consécutives à l'augmentation du trafic, au vieillissement de l'infrastructure, et à l'utilisation d'un matériel roulant dont la modernisation n'est pas finalisée.

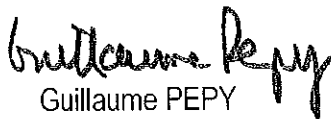
C'est dans ce cadre, et afin de disposer d'un diagnostic approfondi des causes d'irrégularité de cette ligne, que l'Etat, autorité organisatrice des trains d'équilibre du territoire, et SNCF ont mandaté l'Ecole polytechnique ferroviaire de Lausanne pour réaliser un audit indépendant. Les premières recommandations ont été partagées à la mi-juillet. Des plans d'actions issus de cette analyse seront mis en œuvre dès septembre sur une période de 18 à 24 mois, en associant les principaux acteurs du système ferroviaire (SNCF, RFF ainsi que l'Etat).

.../...

Sans attendre la restitution de cet audit, SNCF s'est déjà fortement mobilisé localement à travers la mise en œuvre d'actions concrètes ayant pour objectif une amélioration continue de la qualité de service. Cela s'est notamment traduit par des actions de fiabilisation du matériel roulant, l'amélioration des processus opérationnels entre les différents acteurs sur le site de Paris-Austerlitz, ainsi qu'une meilleure qualité de l'information des voyageurs en situation perturbée, et la mise en place d'un blog de ligne Paris – Orléans – Tours ([maligne-intercites.com](http://maligne-intercites.com)).

L'engagement des équipes autour du projet a conduit à des améliorations encourageantes qui ont ponctuellement été masquées par les différents incidents évoqués ci-dessus. Ainsi, en cumul de janvier à mi-août 2011, 90,2% des trains Intercités Paris – Orléans – Tours sont arrivés à l'heure ou avec moins de 10 minutes de retard, contre 86,6% pour la même période de 2010.

En vous assurant de la mobilisation de l'entreprise pour assurer à nos clients un service de qualité, je vous prie de croire, Monsieur le Ministre, à l'assurance de ma haute considération.

  
Guillaume PEPEY