

L, A, J POUR VOUS !

N° 1 - MAI 2013

CE JOURNAL EST POUR VOUS !

Vous êtes aujourd'hui plus de 650 000 voyageurs à emprunter chaque jour les lignes SNCF L, A, J. Ponctualité, information, confort, tranquillité... sont au cœur de vos préoccupations et ce sont nos priorités.

Nous sommes conscients des difficultés que vous rencontrez régulièrement, je peux vous assurer que nous travaillons sans relâche pour améliorer la qualité de service que nous vous délivrons.

Partager, écouter et informer est un des engagements que nous avons pris pour répondre à vos attentes. Au travers de nos différents dispositifs de communication et plus particulièrement les blogs de vos lignes, nous échangeons aujourd'hui avec certains d'entre vous sur vos attentes, nos métiers, les solutions pour mieux faire... échanges enrichissants qui nous ont déjà permis d'agir.

Dans la continuité de cet engagement, je vous adresse aujourd'hui ces quelques pages. Leur objectif ? Vous informer de l'actualité de vos lignes et vous donner les clés pour décoder le monde complexe de l'exploitation. Mais c'est aussi une nouvelle porte d'entrée pour vous inviter à partager toujours plus avec nous sur votre quotidien.

Bonne lecture et rendez-vous sur le blog de votre ligne pour poursuivre nos échanges !

Jean-Stéphane MONNET
Directeur des lignes Transilien L, A, J



CHOISISSEZ L'AMBIANCE MUSICALE DE VOTRE GARE



Jusqu'au 7 juin, vous pouvez participer au concours « Musique Classique en gares » en votant pour votre compositeur préféré sur les blogs de vos lignes. Les compositeurs ayant recueilli le plus de voix, seront ceux diffusés en gares d'Achères Ville, Sartrouville, Val d'Argenteuil, Aubergenville-Élisabethville, Les Mureaux et Saint-Cloud.

Pour en savoir plus et participer, rendez-vous sur les blogs de vos lignes L, A, J.

LES COREG EN VIDÉO



COREG ? Sur le terrain, ces agents COordinateurs RÉgularité ont pour mission de coordonner l'information en gare et aider à la circulation. Pour découvrir en image comment ces COREG assurent chaque jour la compréhension de l'information par tous les voyageurs, rendez-vous sur le blog de la ligne L, malignel.transilien.com

L'ACTU DE VOS LIGNES

LIGNE L : LES TRAVAUX DE L'ATELIER D'ENTRETIEN À LEVALLOIS TOUCHENT À LEUR FIN

En vue de l'arrivée du Francilien sur nos lignes, les ateliers du Technicentre sont en travaux depuis plusieurs mois. Avec 4 à 5 voies de maintenance sur 9 en moins, les agents se sont adaptés pour répondre à la production habituelle, mais les aléas ont rendu leurs tâches quotidiennes plus difficiles.

L'atelier de Levallois sera de nouveau à 100% opérationnel cet été, permettant ainsi d'assurer une maintenance des rames plus optimale pour leur remise en circulation plus rapide.



LIGNE A : DÉJÀ PLUS DE 40 MI09 LIVRÉS

Depuis décembre 2011, un nouveau matériel est en circulation sur la ligne A : le MI09. Ce MI09 vient en remplacement des MI84. Son déploiement est progressif, à raison de 2 nouvelles rames par mois jusqu'en 2014. Aujourd'hui, 42 rames sont disponibles sur les 60 prévues à terme.

Contrairement à son prédécesseur, le MI09 est à deux étages permettant ainsi de doubler la capacité à bord. Avantage non négligeable face à une augmentation de 10% environ du nombre de voyageurs en 10 ans sur cette portion de ligne.

Du fait de sa modernité, ce matériel est d'autant plus fiable et propose des technologies plus récentes : système d'information voyageurs embarqué, vidéo-protection à bord, réarmement des signaux d'alarme intempestifs à distance par le conducteur, ventilation réfrigérée...

Des premiers retours clients soulignent une amélioration nécessaire sur la température et l'information dynamique, et plébiscitent le confort à bord.

LIGNE J : DES OPÉRATIONS RENFORCÉES CONTRE LES INCIVILITÉS

Depuis le 31 janvier, suite aux remontées des équipes gares et trains, mais également de clients du blog, des opérations de lutte contre les incivilités ont été renforcées sur Mantes-la-Jolie via Poissy et Mantes-la-Jolie via Conflans Sainte-Honorine. Ces opérations se traduisent par une plus grande présence des agents de la Surveillance Générale, des contrôleurs, des agents de médiation et agents commerciaux en gare et à bord des trains, avec pour objectif de limiter les actes de malveillance et d'incivilité sur ces axes. Ce dispositif a déjà porté ses fruits, avec une baisse significative des signaux d'alarme déclenchés abusivement.

EN SAVOIR PLUS

ÊTRE INFORMÉS... OÙ QUE VOUS SOYEZ

Pour bien voyager, l'information est essentielle. En gare, de nombreux moyens existent pour vous tenir informés en toute circonstance : les écrans, les annonces sonores, les différents affichages... À distance, c'est aussi simple ! Aujourd'hui plus d'un français sur trois possède un smartphone. SNCF Transilien a donc développé une application pour faciliter l'accès à l'information où que vous soyez.

➤ **SNCF Transilien : une application complète pour vos déplacements en Île-de-France.**

Plusieurs fonctionnalités pour faciliter votre voyage sur nos lignes :



Prochains trains

- Horaires actualisés des prochains trains au départ de votre gare et des prochains bus Noctilien
- Géolocalisation de la gare la plus proche avec l'itinéraire pour la rejoindre
- Vos gares et trajets en favoris

Si vous n'avez pas de smartphone, sachez que depuis le début d'année 2013, tous nos agents en contact avec la clientèle en sont dotés. Ils sont ainsi, grâce à l'application SNCF Transilien et d'autres, en mesure de toujours mieux vous aider et vous renseigner.

Pour télécharger l'application, flashez le tag ci-après.



App Store



Android Market



Info Trafic

- État du trafic, travaux en cours, et les événements prévus ayant un impact sur les conditions de circulation de votre ligne
- Abonnement aux Alertes Info Trafic et Alertes Info Travaux personnalisées (ligne, heures et jours)



Itinéraires

- Recherche de votre itinéraire en transport en commun d'Île-de-France, quel qu'en soit le mode (métro / train / RER / bus / tramway)
- Possibilité de contourner une ligne, un mode de transport ou encore une correspondance



Actualités

- Actualité des lignes Transilien, accès aux fils Twitter des lignes et blogs

AGENDA

**27/04
au 21/07**

Exposition Mme Elisabeth à Versailles

Venez découvrir la Demeure habituellement fermée au public

**18/06
et 19/06**

Rencontre « Borne libre service, simple et facile à utiliser » en gare de La Garenne Colombes

Petit-déjeuner le 18/06 de 8h à 10h30

25/06

Visite du Centre Opérationnel Transilien

Pour y participer, rendez-vous sur les blogs des lignes L, A, J



LES PARVIS DE LA GARE SAINT-LAZARE SE RÉNOVENT

Depuis le 2 mai dernier, des travaux de rénovation ont commencé sur les deux parvis « Rome » et « Havre » de la gare Saint-Lazare et la rue intérieure reliant ces derniers. Leur objectif ? Créer un espace plus aéré dans un quartier très dense et animé.

Véritables lieux de passage et d'intermodalité, le réaménagement de ces deux parvis permettra de faciliter les circulations autour de la gare, de gagner en accessibilité et fluidité, et d'améliorer les liaisons avec les transports urbains. Leur rénovation donnera jour à des aires piétonnes où chaque mode de transport (Vélib', bus, taxis et deux roues motorisées) bénéficiera d'un emplacement dédié.

➤ LE CHEMINEMENT DES VOYAGEURS FACILITÉ

Le nouveau parvis « Havre » ne sera plus confronté au trafic automobile, ce qui permettra de faciliter le passage des voyageurs et notamment des personnes à mobilité réduite. Sa rénovation portera ainsi sur la suppression des obstacles et la réalisation de chemins de guidage vers les traversées piétonnes et de balises sonores.

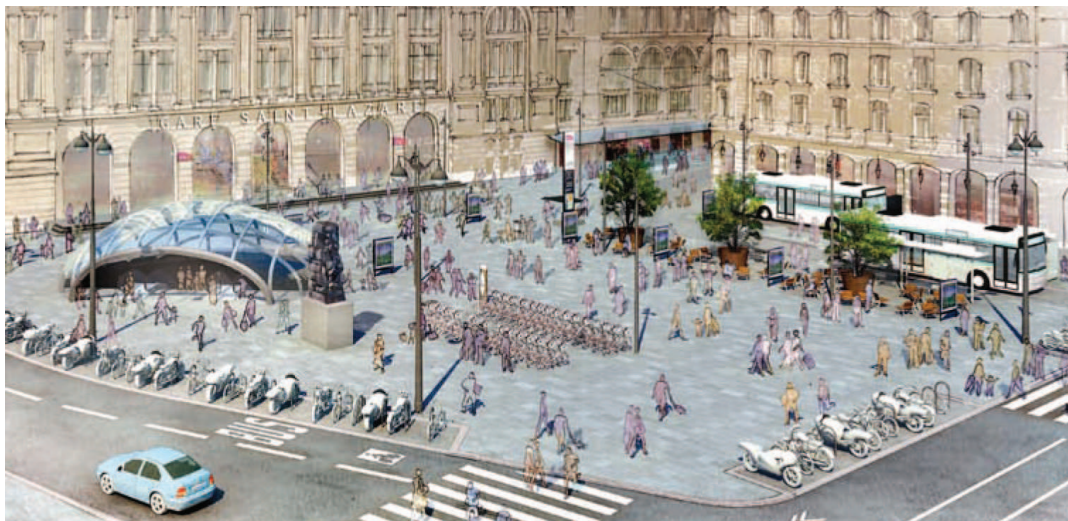
➤ DES ZONES DE BUS ET D'ATTENTE DÉDIÉES

Le parvis « Rome » accueillera des quais de bus hauts avec des rampes d'accès ainsi que les terminus des lignes Mobilien 20 et 26. Le parvis « Havre » sera quant à lui, une zone de dépose commune pour ces 2 lignes. Enfin, la rue intérieure accueillera une zone d'attente permettant ainsi de réguler la ligne Mobilien 26.

➤ DES ESPACES CONVIVIAUX AMÉNAGÉS

Des « salons urbains » seront créés dans chacune des Cours et offriront aux voyageurs un lieu de vie, avec des bancs individuels entourés d'arbres plantés en pot. Au centre de chacune des Cours, un espace permettra d'organiser des animations pour faire vivre encore plus la gare Saint-Lazare. Enfin, pour sécuriser l'ensemble des zones des parvis, ils seront éclairés grâce à des mâts hauts avec des spots orientables et la façade de la gare disposera de spots installés sur le toit de l'Hôtel Concorde.

Ces travaux de rénovation sont réalisés en partenariat avec la Ville de Paris, RFF, le STIF et la RATP et s'achèveront début 2014.



Perspective de la Cour de Rome

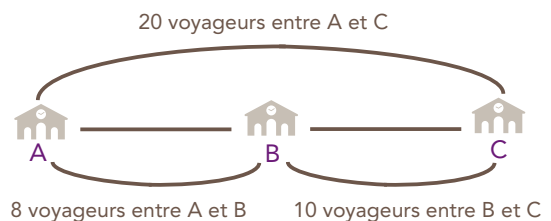
LA PONCTUALITÉ DE VOS LIGNES

RÉSULTATS DE JANVIER À AVRIL 2013

➤ LA PONCTUALITÉ EN THÉORIE

La ponctualité voyageurs prend en compte tous nos clients 24h/24 et 7j/7. Ceux arrivant avec au moins 5 minutes de retard à leur destination sont considérés comme en retard. Cet indicateur évalue le retard estimé de l'ensemble des voyageurs, quelles que soient leur origine et leur destination sur son trajet. Pour mieux comprendre, voici un exemple de calcul.

Exemple : Tous les jours, le train X part de la gare A à 8h, dessert la gare B à 8h05 et arrive à son terminus en gare C à 8h10. Aujourd'hui, le train X est parti de la gare à 8h, a desservi la gare B à 8h10 et est arrivé à son terminus en gare C à 8h14. **Quelle est la ponctualité voyageurs sur le trajet A – C du train X ?**



Résultat ponctualité : En s'appuyant sur le tableau reprenant les horaires théoriques et les horaires réels de ce train, nous comptons les 8 voyageurs entre A et B comme retardés car ils ont eu au moins 5 minutes de retard. Néanmoins, les 30 voyageurs entre B – C et A – C sont considérés comme à l'heure car ils ont eu moins de 5 minutes de retard.

La ponctualité voyageurs pour ce train est donc de $(1 - (8/38)) \times 100$, soit 78,9 %.

	A	B	C
Horaires théoriques du train X	8h00	8h05	8h10
Horaires réels	8h00	8h10	8h14
Retard	0 min	5 min	4 min

➤ LES RÉSULTATS PONCTUALITÉ DE JANVIER À AVRIL

	RÉSULTATS	FAITS MARQUANTS
L	83 %	<ul style="list-style-type: none"> Incendie d'un poste de signalisation à proximité de la gare de Sèvres Ville-d'Avray Conditions météorologiques – Épisode neigeux Trafic fortement perturbé suite à l'agression d'un conducteur à Saint-Nom-la-Bretèche
A	84,3 %	<ul style="list-style-type: none"> Panne de train à Nanterre Préfecture, signal d'alarme déclenché abusivement à La Défense, incident affectant les voies à Achères Trafic fortement perturbé suite à l'agression d'un conducteur à Saint-Nom-la-Bretèche
J	84,9 %	<ul style="list-style-type: none"> Fiabilité du matériel (rames anciennes) Conditions météorologiques – Épisode neigeux Trafic fortement perturbé suite à l'agression d'un conducteur à Saint-Nom-la-Bretèche

Ces résultats n'atteignent pas nos ambitions. Ce sujet est donc notre priorité. Toutes nos équipes se mobilisent pour revenir à des résultats acceptables. Nous espérons que les actions mises en place apporteront rapidement leurs fruits.

ZOOM SUR L'INCENDIE DU POSTE DE SIGNALISATION À SÈVRES VILLE-D'AVRAY

Dans la nuit du samedi 23 février, un incendie d'origine accidentelle d'un poste de signalisation près de la gare de Sèvres Ville-d'Avray a fortement perturbé le trafic. En effet, pendant plusieurs jours sur la ligne U aucun train n'a pu circuler, et sur une partie de la ligne L touchée, la circulation était limitée à un train toutes les quinze minutes. Dès dimanche 24 février, un dispositif renforcé d'information voyageurs a été organisé dans les gares pour renseigner et guider les clients vers des itinéraires alternatifs. De plus, les agents de SNCF Infrapôle se sont mobilisés pour mettre en place une installation mobile provisoire en vue de rétablir au plus vite la circulation. **Pour en savoir plus et voir la vidéo sur la remise en état des installations, rendez-vous sur le blog de la ligne L malignel.transilien.com – mots clés : incendie Sèvre Ville d'Avray**

À VOTRE ÉCOUTE

Soucieuses de toujours mieux répondre à vos attentes, les lignes L, A, J mettent tout en œuvre pour être à votre écoute et aller à votre rencontre. C'est notamment, à travers des rencontres clients en gares, des clubs clients des lignes L et A, et des échanges sur les blogs de vos lignes que c'est aujourd'hui possible.

À VOS IDÉES...

➤ LES FICHES HORAIRES

Constat : À travers divers échanges sur les blogs des lignes L, A, J, certains d'entre vous nous ont fait part du trop grand nombre de fiches horaires à consulter pour une même destination. Par exemple, pour se rendre en gare de Conflans Sainte-Honorine, vous deviez consulter la fiche horaires de Paris Saint-Lazare – Mantes-la-Jolie via Conflans Sainte-Honorine, mais aussi celle de Paris Saint-Lazare – Gisors.

Réponse apportée : À partir des échanges entre ces clients et SNCF Transilien, nous avons créé une seule fiche horaires pour plusieurs destinations. Elles simplifient l'accès à l'information. Où les trouver ? Rendez-vous sur le site SNCF Transilien www.transilien.com



À VOTRE RENCONTRE...

➤ UNE OPÉRATION SPÉCIALE TRANQUILLITÉ EN GARE DE CERGY PRÉFECTURE



Le 15 mai dernier, s'est déroulée en gare de Cergy Préfecture de 10h à 12h, une opération « Toujours à votre écoute » spéciale Tranquillité. Cette rencontre a permis de faire découvrir aux voyageurs présents, les différents métiers et outils dédiés à leur tranquillité et de recenser leurs attentes en matière de sûreté. La présence de différents acteurs de la tranquillité le jour J, tels que les agents de la Surveillance Générale, les contrôleurs, les agents de médiation ou encore les agents en gare, a permis d'affiner les échanges en fonction des problématiques abordées.

Plébiscitées par les clients et les agents SNCF, d'autres rencontres seront organisées d'ici la fin de l'année.

LES COULISSES L, A, J

CENTRE OPÉRATIONNEL TRANSILIEN : SUPERVISER ET COORDONNER LE TRAFIC EN TEMPS RÉEL

Avec chaque jour 1 630 trains commerciaux et 650 000 voyageurs, les lignes SNCF Transilien L, A, J, sont parmi les plus chargées du réseau d'Île-de-France. En assurer l'exploitation relève donc d'un défi quotidien. C'est au Centre Opérationnel Transilien (COT) que revient le rôle de superviser et coordonner le trafic en temps réel et ce, au travers de trois missions fondamentales : l'adaptation du plan de transport, la gestion de ses moyens de production et la construction et la diffusion de l'information voyageurs.

En situation normale, le COT a un rôle de surveillant, telle une tour de contrôle. Néanmoins, dès lors que le trafic se perturbe, autrement dit lorsqu'un incident a lieu, les membres du COT s'activent pour permettre un retour à la normale, en limitant au maximum les conséquences pour les voyageurs et sur la circulation des trains en cours, toujours dans un souci de respect de la sécurité. Voici les différents acteurs du COT qui entrent en jeu dans la gestion de cette situation perturbée.

➤ LE GESTIONNAIRE DU PLAN DE TRANSPORT ET DE L'INFORMATION (GTI)

Son rôle est d'établir un nouveau plan de transport, qu'il doit faire valider par le Coordinateur Régional Circulation et ses régulateurs.

➤ LE GESTIONNAIRE DES MOYENS (GM)

Il s'assure de fournir les moyens matériels et humains nécessaires au nouveau plan de transport et, si besoin, il fait appel aux agents de conduite de réserve, tout en organisant les échanges de matériels avec le centre de maintenance. Son lien avec le GTI est primordial : il l'informe de la disponibilité des rames et des conducteurs.

➤ LE GESTIONNAIRE DE L'INFORMATION VOYAGEURS (GIV)

À partir des renseignements transmis par le GTI, le GIV construit et diffuse l'information voyageurs aux différents acteurs du terrain :

- Points d'Information Voyageurs Île-de-France (PIVIF), agents commerciaux, agents de conduite, pour les messages en gare et à bord des trains
- PC info pour l'envoi des SMS, la mise à jour des applications smartphone et des réseaux sociaux



Ces acteurs se mobilisent quotidiennement pour minimiser l'impact sur vos voyages, tout en assurant votre sécurité.

ZOOM SUR NOS PLUS GROS CHANTIERS

VOICI LES PRINCIPAUX CHANTIERS SUR VOS LIGNES JUSQU'À FIN JUIN.

Pour connaître les moyens de substitution ou les autres travaux prévus, renseignez-vous en gares, sur transilien.com, intercites.com et sur ter-sncf.com.

L'ensemble des informations peut évoluer. Renseignez-vous en gares et sur la rubrique « État du trafic et travaux » de transilien.com.



Pour toujours plus d'infos et d'échanges, rendez-vous sur les blogs de vos lignes :

L malignel.transilien.com

A malignea.transilien.com

J malignej.transilien.com