

# L, A, J POUR VOUS !

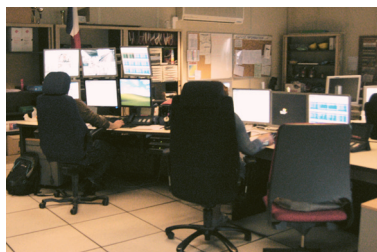
N° 2 - JUIN/JUILLET 2013

## L'INFORMATION VOYAGEURS SE RACONTE À ARGENTEUIL

Entièrement modernisé en 2011, le Poste d'Information Voyageurs d'Île-de-France (PIVIF) d'Argenteuil permet d'améliorer la qualité de l'information diffusée aux voyageurs en assurant la sonorisation de 11 gares sur la ligne J : Asnières-sur-Seine, Bois Colombes, Colombes, Le Stade, Argenteuil, Val d'Argenteuil, Cormeilles-en-Parisis, La Frette Montigny, Herblay, Sannois et Ermont Eaubonne. Les annonces diffusées peuvent être liées au trafic (perturbations, travaux...), à la sûreté (vigipirate, vols...) ainsi qu'à la sécurité (interdiction de traverser les voies, train sans arrêt...).

Pour que l'information soit claire, simple et compréhensible les agents utilisent depuis le début de l'année la méthode du « story telling ». Son principe est simple : ils doivent présenter la situation comme une histoire dans les 3 minutes qui suivent l'incident et ce, même s'ils ne disposent pas de toutes les informations. Ces annonces sont personnalisées et évolutives, elles permettent de capter plus facilement l'attention du voyageur, qui pourra ainsi adapter plus sereinement son voyage.

Cette modernisation de la sonorisation permet aujourd'hui aux agents de ce PIVIF de mieux informer et prendre en charge les voyageurs en situation normale comme perturbée.



## EMPLOIS D'ÉTÉ : DES JEUNES EN APPUI DU SERVICE COMMERCIAL DE NOS LIGNES



Les lignes L, A, J recrutent tous les ans courant avril. Cette année, la ligne L a recruté 13 jeunes saisonniers pour travailler cet été en gares sur les zones de Bécon-les-Bruyères à Courbevoie, Saint-Nom-la-Bretèche et Versailles Rive Droite. Une période de formation leur permet de venir en appui du service commercial de juillet à août, voire jusqu'en septembre.

Dès l'année prochaine, ouvrez l'oeil si vous voulez profiter de cette expérience.

# L'ACTU DE VOS LIGNES

## LIGNE L : SORTEZ EN 2 TEMPS 3 MOUVEMENTS À LA DÉFENSE

Avec plus de 50 000 voyageurs en heures de pointe qui se croisent dans le tunnel de la gare SNCF de La Défense, circuler est difficile. Si vous avez l'habitude de l'emprunter vous n'avez pas pu manquer la nouvelle signalétique mise en place pour vous aider à rejoindre votre destination plus rapidement. Des flyers avec un plan des sorties à privilégier ont aussi été distribués. Pour vous procurer ce plan, n'hésitez pas à le demander en gare ou sur [le blog de la ligne L](http://leblog.de.la.ligne.L), [malignel.transilien.com](http://malignel.transilien.com) en tapant « gare La Défense nouvelle signalétique ».



## LIGNE J : VOYAGEZ AU CŒUR DE L'IMPRESSIONNISME



La ligne J, belle inspiratrice de Claude Monet mais aussi des plus grands peintres impressionnistes, traverse des villes comme Asnières-sur-Seine, Argenteuil et Éragry Neuville. Un partenariat a donc été tissé entre SNCF Transilien, le STIF et le Musée d'Orsay pour pelliculer un train de la ligne J aux couleurs de l'impressionnisme. En l'empruntant, vous pourrez voyager dans le temps et l'espace à travers des œuvres restituées dans le contexte architectural du Musée d'Orsay. Laissez-vous surprendre le temps d'un trajet...

## LIGNE A : UNE ÉVOLUTION DE L'OFFRE ADAPTÉE AU RYTHME DE VIE DES VOYAGEURS

Il y a un an, le STIF approuvait le schéma directeur RER A présenté conjointement par SNCF, RATP et RFF afin d'améliorer l'offre et la qualité de service de la ligne. Un des volets de ce schéma propose des solutions pour adapter l'offre de transport aux besoins des voyageurs. La première a été actée et est mise en place cet été sur la ligne : désormais, le service d'été commence une semaine plus tard, soit la 2<sup>ème</sup> quinzaine de juillet.

Une offre toujours plus adaptée à la vie des Franciliens !

# EN SAVOIR PLUS

## VOS TITRES DE TRANSPORT PLUS RAPIDEMENT

**Vous avez sûrement déjà vécu la file d'attente le 1<sup>er</sup> jour du mois pour recharger votre passe navigo ou pour acheter un ticket à la dernière minute. Voici quelques conseils simples qui peuvent vous permettre de gagner du temps.**

### ➤ Utiliser les automates de ventes Transilien

De couleur verte, ces automates sont situés dans toutes les gares Transilien d'Île-de-France. Vous pouvez en quelques minutes acheter des tickets de métro, bus, RER et tramway, des billets Île-de-France ainsi que recharger votre passe Navigo. Faciles d'utilisation, ils vous permettent de régler vos achats en espèces ou par carte bancaire.

### ➤ Favoriser les heures creuses

En heures de pointe, il est parfois plus difficile d'acheter des titres de transports rapidement. En effet, les guichets Transilien et les automates de ventes Transilien peuvent vite être occupés à certaines périodes d'affluence en gares.

Pour gagner du temps, dans la mesure du possible, nous vous conseillons de favoriser l'achat de vos titres de transports pendant les heures creuses. Pour connaître les horaires de vos boutiques Transilien, rendez-vous sur le site [transilien.com](http://transilien.com)

### ➤ Recharger votre passe Navigo en ligne

Depuis quelques mois, vous pouvez acheter un lecteur Navigo au bureau de vente Transilien de votre gare la plus proche. Il vous permet de recharger votre passe Navigo par internet quand vous le souhaitez à partir de votre ordinateur. Ce système de rechargement fait partie des accords avec le STIF, et SNCF Transilien, la RATP et Optile se sont engagés à le fournir conjointement. Pour recharger votre passe Navigo, il suffit de brancher le lecteur sur votre ordinateur, de vous connecter au site internet Navigo du STIF, d'insérer votre passe dans le lecteur et de suivre les instructions !

## AGENDA

**24/06  
au 10/07**

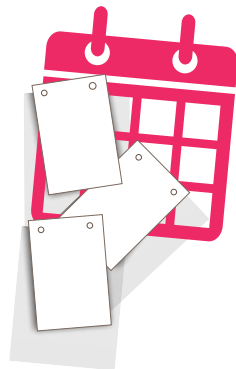
**Stand travaux à Paris Saint-Lazare**

Venez découvrir de 7h à 19h les prochains travaux prévus sur vos lignes

**01/07  
au 30/08**

**Profitez des navettes pour découvrir le Musée des impressionnistes Giverny et la Fondation Claude Monet**

Pour vous procurer les horaires d'été, rendez-vous au guichet de votre gare



## DE GROS CHANTIERS POUR MODERNISER ET RÉNOVER VOS GARES

**Nous œuvrons continuellement dans la rénovation des gares pour les rendre plus modernes, confortables et accessibles à tous.**

**Zoom sur quelques chantiers en cours et à venir.**

### ➤ **DES TRAVAUX EN GARE DE LA GARENNE-COLOMBES POUR AGRANDIR LE HALL ET LA RENDRE COMPLÈTEMENT ACCESSIBLE**

Les travaux de rénovation de la gare de La Garenne-Colombes viennent de commencer et dureront 14 mois. Ils permettront d'agrandir le hall et de rendre la gare totalement accessible, du parvis aux trains, aux personnes âgées, en fauteuil roulant ainsi qu'aux voyageurs munis de poussette et de valise. Voici les principales améliorations qui seront apportées à l'issue du chantier :

- Le hall de la gare va être élargi et rénové avec un guichet adapté aux personnes en fauteuil roulant.
- Une nouvelle passerelle desservant les quais sera construite pour fluidifier le trafic. Les deux ascenseurs qui facilitent l'accès aux quais seront remplacés.
- Une partie des quais va être rehaussée et de nouveaux abris vont être installés.
- Une nouvelle signalétique et des équipements adaptés aux personnes à mobilité réduite permettront d'améliorer leurs déplacements.

Ces travaux sont réalisés en partenariat avec RFF, le STIF et la région d'Île-de-France.



Perspective de la nouvelle passerelle en gare de La Garenne-Colombes

### ➤ **DES ESCALIERS MÉCANIQUES EN GARES**

Pour plus de confort et faciliter vos déplacements, le remplacement des escaliers mécaniques se poursuit. Les prochaines gares sont :




- Versailles Rive Droite : les travaux ont commencé le 25 mars et s'achèveront courant juillet (réalisés en partenariat avec RFF).
- Sartrouville : les travaux débuteront en septembre pour se terminer à la fin du mois d'octobre 2013 (réalisés en partenariat avec le STIF).

### ➤ **UN NOUVEL ACCÈS EN GARE DES CLAIRIÈRES DE VERNEUIL**

Depuis le 26 avril, un Passage Élargi Contrôlé (PEC) est en cours d'installation en gare des Clairières de Verneuil. Il facilitera l'accès des voyageurs détenant des bagages et/ou poussette. Les travaux se termineront courant septembre 2013 et sont réalisés en partenariat avec le STIF.

# LA PONCTUALITÉ DE VOS LIGNES

## RÉSULTATS DE JANVIER À MAI

	RÉSULTATS	FAITS MARQUANTS DU MOIS DE MAI
	85,3 %	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accident de personne entre Pont Cardinet et Paris Saint-Lazare</li><li>• Problème d'une fermeture de portes sur un train en gare de Bécon-les-Bruyères</li></ul>
	84,9 %	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accident de personne à Noisy-le-Grand</li><li>• Absence d'alimentation électrique dans la zone de Sartrouville</li><li>• Signal d'alarme déclenché abusivement à Vincennes, avarie matériel à Boissy Saint-Léger et au Vésinet Le Pecq</li></ul>
	86,8 %	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accident de personne entre Pont Cardinet et Paris Saint-Lazare</li><li>• Défaillance d'une liaison de balise au sol (capteur permettant de détecter le passage d'un train) à Paris Saint-Lazare</li><li>• Absence d'alimentation électrique dans la zone de Sartrouville</li></ul>

La ponctualité de vos lignes est une de vos principales préoccupations, et elle est, aujourd'hui, loin de vos attentes. La densité des circulations et l'ancienneté du réseau et des matériels roulants l'expliquent en partie. Nous travaillons à la rénovation de nos infrastructures, comme vous le constatez par le nombre important de travaux depuis plus d'un an, et rajeunissons nos rames avec par exemple l'arrivée prochaine du Francilien. Néanmoins, les bénéfices n'en seront visibles qu'à moyen terme, il est donc nécessaire qu'à court terme, tous les acteurs des lignes L, A, J soient à la manœuvre pour améliorer notre service en la matière.

Depuis le mois d'avril, tous les directeurs œuvrant sur vos lignes suivent personnellement un plan d'actions visant à redresser notre ponctualité. Fondé sur l'étude des incidents de la semaine, il se veut pragmatique et efficace. Parmi les actions récemment mises en place, voici quelques exemples :

- Modification du processus d'acheminements des trains vers les centres de maintenance pour optimiser leur réparation et donc accroître le nombre de matériels à disposition pour assurer nos trains quotidiens
- Déploiement d'un dispositif de signalement par les agents de conduite des difficultés rencontrées sur les fermetures de portes lors de leur trajet, afin que les vérifications nécessaires soient faites en amont
- Campagne de ramassage de cannettes sur les voies, celles-ci provoquant des courts-circuits notamment dans les aiguilles
- Consultation de l'ensemble des agents des lignes L, A, J pour que chacun participe à l'amélioration de notre qualité de service
- Présentation dans les écoles du milieu ferroviaire, ses dangers et les gestes civiques qui concourent à une bonne ponctualité (ne pas bloquer les portes, ne pas tirer les signaux d'alarme sans raison...)
- Etc.

Plus d'une centaine d'actions sont menées actuellement pour redresser notre ponctualité. Nous aurons l'occasion d'échanger dessus sur nos blogs de ligne.

# À VOTRE ÉCOUTE

## À VOS IDÉES...

### ➤ LES PANNEAUX D'INFORMATION DES GARES DESSERVIES (PIGD)

**Constat :** Les PIGD sont de nouveaux écrans d'information en gares qui présentent les prochains départs, en donnant l'heure et les voies, par destination et non plus par terminus. Déjà existants en gare de Paris Saint-Lazare, ils ont été mis en place en gares d'Asnières-sur-Seine, Argenteuil et Bécon-les-Bruyères. Entre satisfactions et insatisfactions, les avis des clients divergent.



**Réponse apportée :** Face aux différentes remontées, un questionnaire a été mis en place sur le blog de la ligne J et dans les gares concernées pour obtenir vos impressions et tenter de répondre à vos attentes.

Les premières tendances soulignent une amélioration nécessaire sur la taille des caractères pour plus de lisibilité. Depuis le 26 juin, une nouvelle présentation de l'information est donc testée dans un premier temps sur les écrans des gares d'Asnières-sur-Seine et Bécon-les-Bruyères, avec des lettres plus grosses et moins de gares affichées.

## À VOTRE RENCONTRE...

### ➤ VISITE DU CENTRE OPÉRATIONNEL TRANSILIEN PAR DES BLOGUEURS

Le 25 juin dernier, une dizaine de blogueurs des lignes L, A, J ont pu visiter le Centre Opérationnel Transilien (COT) situé en gare de Paris Saint-Lazare. Pilotée par le Dirigeant du COT, Jacques-Guy Langé, cette visite a permis aux participants d'avoir une véritable vision d'ensemble sur les rouages de la gestion du trafic en temps réel. Cela a notamment été l'occasion pour eux d'échanger avec les différents acteurs du COT, plus particulièrement ceux présentés dans le 1<sup>er</sup> numéro de ce journal, tout en découvrant leur environnement de travail.

« C'est une super visite, je la recommande à ceux ne l'ayant pas encore faite ». Commentaire d'un blogueur de la ligne J.

Ces visites ont lieu en moyenne une fois par mois (excepté en juillet et en août). Pour s'y inscrire, répondez aux billets mis en ligne sur les blogs des lignes L, A, J.



# LES COULISSES L, A, J

## LE CENTRE DE GESTION DES APPELS À PARIS SAINT-LAZARE : UNE SURVEILLANCE 24H/24

24 heures sur 24 et 7 jours 7, chefs de site et opérateurs, employés par la société prestataire Prosegur, se relaient au Centre de Gestion des Appels (CGA) de Paris Saint-Lazare pour assurer la sûreté et la tranquillité des personnes. Ils disposent de plusieurs outils :

- Des écrans où se succèdent les retours vidéos de toutes les gares des lignes L, A, J équipées de caméras de vidéo protection.
- Une multitude de téléphones qui permettent de répondre aux appels en provenance des 262 bornes d'alarme d'urgence disposés dans les gares, du boîtier d'appel mobile dont sont équipés 900 agents des gares ou du 3117, le numéro d'appel d'urgence de SNCF Transilien pour les voyageurs.
- Un outil de suivi des circulations ferroviaires grâce auquel ils peuvent localiser avec précision les trains d'où appellent les voyageurs, pour une intervention des services de secours plus rapide si nécessaire.

« Le 24 mars dernier, j'ai reçu un appel, via le 3117, d'un voyageur situé dans un train à destination de Mantes-la-Jolie. Il m'a signalé la présence de 6 individus dégradant le train et en possession de bombes lacrymogènes. J'ai immédiatement alerté les services de sûreté de SNCF, qui ont très rapidement pu intervenir pour interpellé les personnes concernées. »

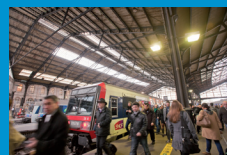
Témoignage de Yoan, opérateur au CGA de Paris Saint-Lazare.



Yoan signale aux pompiers toutes les informations utiles suite au malaise d'un voyageur.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

**1 train part  
de Saint-Lazare  
toutes les 28  
secondes en  
heure de pointe !**

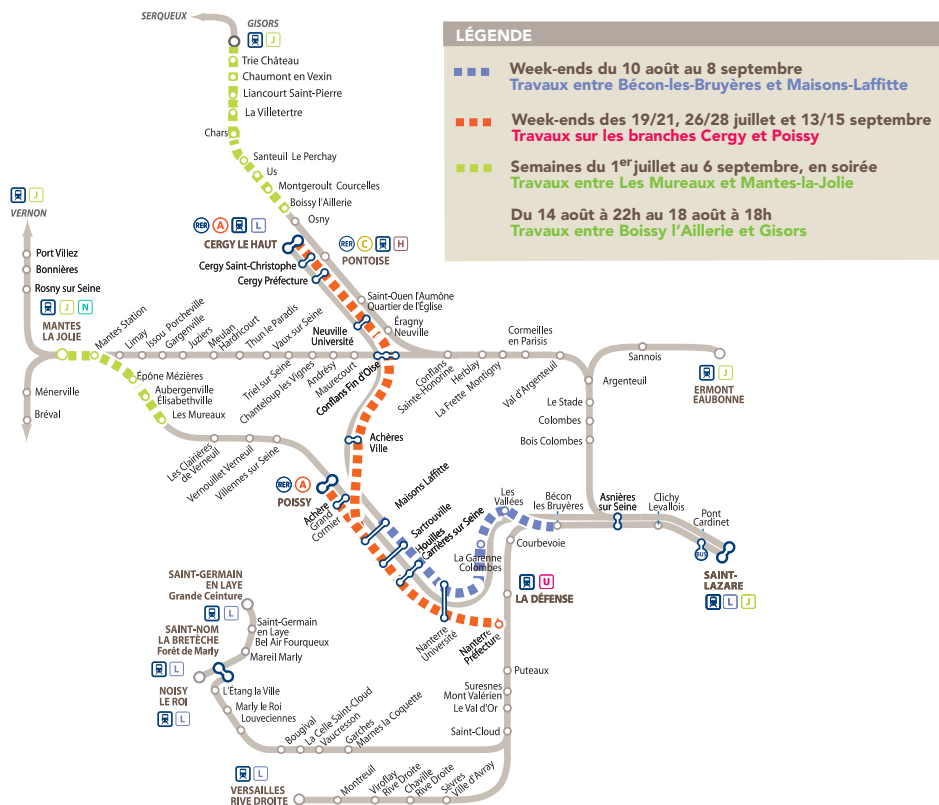


# ZOOM SUR NOS PLUS GROS CHANTIERS

## VOICI LES PRINCIPAUX CHANTIERS SUR VOS LIGNES DE JUILLET À SEPTEMBRE

Des substitutions par bus et des allongements de temps de parcours sont prévus, renseignez-vous en gares, sur [transilien.com](http://transilien.com), [intercites.com](http://intercites.com) et sur [ter-sncf.com](http://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](http://transilien.com).



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

 [malignel.transilien.com](http://malignel.transilien.com)

 [malignea.transilien.com](http://malignea.transilien.com)

 [malignej.transilien.com](http://malignej.transilien.com)