

L, A, J POUR VOUS !

N° 3 - SEPT/OCT 2013

LE FRANCIEN EST ARRIVÉ SUR LA LIGNE L !

Depuis le 15 juillet, des clients de l'axe Paris Saint-Lazare – Bécon-les-Bruyères/Nanterre Université ont le plaisir de voyager à bord du Francilien. En effet, ce train se démarque de ses aînés sur bien des aspects ! Ce nouveau matériel conçu pour un réseau dense, permet notamment de maîtriser le temps d'arrêt en gare et une reprise de la circulation plus rapide en cas de signal d'alarme intempêtif avec le réarmement depuis la cabine de conduite.

Plus communicative, chaque rame est équipée d'écrans pour vous donner des « actus » de la ligne, et à terme d'un système d'information directement relié au centre opérationnel Transilien de Saint-Lazare.

On se sent également plus tranquille grâce à son ambiance lumineuse et colorée, et à son système vidéo et audio embarqué.

Le confort est aussi au rendez-vous : distance entre les sièges, plancher chauffant, espace « Personnes à mobilité réduite », climatisation et niveau sonore adaptés en fonction du nombre de personnes dans la rame.

Francilien a de beaux jours devant lui sur la ligne L mais aussi sur la J. À partir du 1^{er} semestre 2014 jusqu'à fin 2015, plusieurs rames seront déployées sur les axes Paris Saint-Lazare – Ermont Eaubonne/Pontoise, en remplacement des rames inox actuellement sur la ligne et qui seront alors radiées.



UN GRAND CHEF ENTRE EN GARE DE PARIS SAINT-LAZARE



Éric Frechon et Rachel Picard, Directrice générale de Gares & Connexions

© Toussaint

Avec son restaurant Le Lazare, Éric Frechon a ouvert le 9 septembre un nouveau lieu de vie dans la gare Paris Saint-Lazare. Événement inédit, c'est la première fois qu'un grand Chef s'installe dans une gare en Europe ! Cette ouverture s'inscrit dans la démarche de renouveler l'offre de restauration en gare, en proposant de nouvelles enseignes alliant modernité, originalité, qualité et goût. Pour Éric Frechon, il s'agit de démocratiser la bonne cuisine en la rendant accessible au plus grand nombre. Alors, bon appétit !

L'ACTU DE VOS LIGNES

LIGNE J : FOIRE EXPO DE MANTES-LA-JOLIE

La 63^e édition de la Foire Exposition de Mantes-la-Jolie s'est déroulée du 12 au 15 septembre au parc expo de l'île l'Aumône.

Partenaire pour la 6^e année consécutive de cet événement incontournable de la rentrée du Val de Seine, SNCF Transilien a accueilli sur son stand des milliers de visiteurs, l'occasion d'en savoir plus et d'échanger avec les agents présents sur différentes thématiques telles que la ponctualité, la prise en charge voyageurs, les travaux ou encore la sûreté.

Un réel moment de partage plébiscité tant par les clients que par les agents !



Béatrice André, Directrice du Pilotage et Secrétaire Générale des lignes Transilien L, A, J et Michel Vialay, Maire de Mantes-la-Jolie

LIGNE A : LA TRANQUILLITÉ A SON FORUM À POISSY

Depuis 2012, le Forum Tranquillité s'installe régulièrement dans les gares de vos lignes. Contrôleurs, conducteurs, agents de la gare, de la Surveillance Générale ou encore de médiation viennent à votre rencontre pour vous informer et échanger sur les thèmes de la tranquillité dans la gare et plus généralement des lignes L, A, J.

C'est la gare de Poissy qui accueille le prochain forum. Venez rencontrer les acteurs de votre tranquillité pour tout savoir sur leur mission, le 31 17, la borne d'appel d'urgence, les appareils de contrôle banlieue, la vidéo protection... bref, tous les moyens mis en œuvre pour votre tranquillité. Un questionnaire vous sera proposé pour nous permettre de travailler sur un plan d'actions mieux adapté à vos besoins.

Rendez-vous en gare de Poissy pour participer au prochain Forum Tranquillité le 8 octobre de 16h30 à 18h30.

LIGNE L : LES FEUILLES MORTES NE SE RAMASSENT PLUS À LA PELLE

Chaque automne, les feuilles mortes peuvent avoir de réelles répercussions sur le réseau ferroviaire. En tombant sur les rails, elles sont écrasées à chaque passage des trains et se transforment peu à peu en pâte végétale, à cause de l'humidité ambiante. Cette pâte provoque une perte d'adhérence pour les trains.

Pour prévenir au mieux ce phénomène, de septembre à décembre, un train appelé « Train laveur » arpente quotidiennement la ligne L et projette de l'eau à forte pression pour décoller la pâte végétale des rails. Cette opération « feuilles mortes », d'abord préventive, puis curative nécessite plusieurs passages de jour comme de nuit, sur les axes Saint-Cloud – Saint-Nom-la-Bretèche / Saint-Cloud – Versailles Rive Droite et la Grande Ceinture Ouest, tronçons de la ligne où la végétation est plus importante le long des voies.



EN SAVOIR PLUS

LES ÉQUIPES MOBILES DE LIGNE, ÊTRE LÀ QUAND VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS

Depuis plusieurs mois, SNCF Transilien crée des Équipes Mobiles de Ligne (EML) pour améliorer la qualité de service et d'information aux voyageurs. Leur vocation ? Elle répond à un besoin que vous nous avez exprimé : être là quand vous avez besoin de nous. Sur les lignes L, A, J, 3 équipes sont déjà en service :

- 1 basée à Boissy l'Aillerie pour toutes les gares de Gisors à la Frette Montigny
- 1 basée à Mantes-la-Jolie pour les gares de Bonnières/Bréval à Maurecourt /Villennes-sur-Seine
- 1 basée à La Défense pour toutes les gares de Versailles Rive Droite/Saint-Nom-la-Bretèche/Saint-Germain Grande Ceinture à Bécon-les-Bruyères



Pour mieux comprendre le rôle des EML, Yvonnick, encadrant et membre de l'EML basée à La Défense, répond à nos questions. Voici un extrait de son interview.

Quelles sont les missions de l'équipe, et de combien de personnes se compose-t-elle ?

Nous sommes 5 agents divisés en 2 équipes, une de matinée et une de soirée. [...] Quand il n'y a pas de perturbations, nous nous

positionnons en heures de pointe dans les gares où le flux de voyageurs est le plus important sur notre périmètre [...]. S'il y a des perturbations, nous sommes avertis par le Centre Opérationnel Transilien qui gère le trafic de la ligne. Nous nous positionnons alors aux endroits les plus stratégiques, dans les gares où nous serions les plus utiles.

L'équipe a été mobilisée sur les gros incidents de la ligne depuis octobre 2012. Peux-tu revenir sur vos actions ?

Effectivement, du 1^{er} octobre au 4 novembre 2012, nous étions présents sur la Grande Ceinture Ouest quand plus aucun train ne circulait [...]. Nous avons couvert les heures de pointe en gare de Saint-Nom-la-Bretèche pour s'assurer que tous les clients aient l'information sur ce qu'il se passait ainsi que sur les itinéraires de substitution mis en place. En heures creuses, nous nous déplaçons entre Noisy-le-Roi et Saint-Germain pour vérifier si les affichages étaient bien en place et les horaires de bus respectés. [...]

Pour lire l'interview dans son intégralité, rendez-vous sur le blog de la ligne L – mot clé : équipe mobile de ligne

AGENDA

14/09
au 19/10

Festival Baroque de Pontoise

Amateur ou simple curieux, venez découvrir l'art baroque à Pontoise

10/10

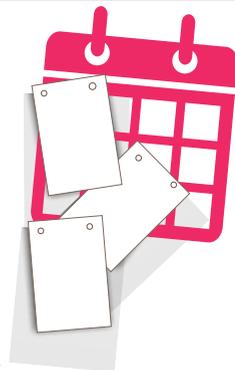
Opérations Toujours à votre écoute

Les acteurs des lignes L, A, J viennent à votre rencontre en gares de Bois Colombes et Versailles Rive Droite de 17h à 19h

08 et 10/10
05 et 07/11

Forum Tranquillité

Venez rencontrer les acteurs de votre tranquillité de 16h30 à 18h30 en gares de Poissy le 8 oct., Saint-Cloud le 10 oct., Argenteuil le 5 nov. et Les Mureaux le 7 nov.



RENOUVELLEMENT DES VOIES ET BALLAST RETOUR SUR LES TRAVAUX ÉPÔNE – ROSNY CET ÉTÉ

Depuis le renforcement de la politique d'investissement par RFF, en partenariat avec le STIF et SNCF, en 2008, les lignes L, A, J bénéficient de financements pour mener des travaux de renouvellement des installations anciennes (voies, signalisation, alimentation électrique...), de mise en accessibilité des gares et de création de nouvelles infrastructures pour un service aux voyageurs amélioré et une meilleure régularité.

C'est dans ce cadre que le chantier de renouvellement des voies et ballast entre Épône-Mézières et Rosny-sur-Seine a été mené.

RETOUR SUR CES TRAVAUX DE GRANDE AMPLIEUR.

Le chantier, réalisé de nuit pour limiter les désagréments pour nos clients, a été mené selon une méthode de travail à grand rendement appelée « suite rapide », avec un « train usine » spécialisé permettant le renouvellement en continu de la voie sur plusieurs centaines de mètres.

Ce chantier a été fractionné en 3 étapes, pour optimiser la phase de travaux principaux et permettre une remise en circulation chaque matin.

➤ Phase 1, Travaux préparatoires (au printemps)

- Sondages et repérages topographiques
- Approvisionnements du chantier en matériaux et engins
- Mise en place des installations de sécurité provisoires obligeant, par exemple, les trains à rouler plus doucement pendant quelques jours sur les parties renouvelées, pour que le tassement et la mise en place de la nouvelle voie s'effectuent correctement



➤ Phase 2, Travaux principaux (cet été)

- Dégarnissage : ballast usagé enlevé puis évacué, ballast neuf déchargé et mis en place sur la voie
- Renouvellement des rails et des traverses : rails usagés coupés, mis de côté et évacués, anciennes traverses retirées et remplacées par des neuves, rails neufs posés puis soudés
- Relevage : ballast neuf déversé sur la voie pour la stabiliser et la positionner à la bonne hauteur

➤ Phase 3, Travaux de finition (fin d'été)

- Mise en place définitive des installations de sécurité
- Nettoyage complet du chantier
- Remise en état des pistes d'accès au chantier

Cette opération de grande ampleur a permis de mettre en place des constituants neufs pour améliorer la qualité et la régularité de la circulation et garantir le maintien de la sécurité.

CHIFFRES CLÉS

- 500 agents SNCF et salariés de l'entreprise Meccoli
- 37 000 traverses remplacées
- 41 000 tonnes de ballast déversés
- 45 km de rails posés soient 5 400 tonnes
- 300 wagons utilisés par jour
- 700 m de voies remplacées par nuit
- 32 millions d'euros de budget

LA PONCTUALITÉ DE VOS LIGNES

RÉSULTATS DE JANVIER À AOÛT

	RÉSULTATS	FAITS MARQUANTS DE CET ÉTÉ
	85,6 %	<ul style="list-style-type: none">• Absence d'alimentation électrique dans la zone de Paris Saint-Lazare• Accident de personne à Clichy-Levallois• Problème mécanique d'un train à Bécon-les-Bruyères
	84,8 %	<ul style="list-style-type: none">• Avarie matériel roulant à La Défense• Accident de personne à Bry-sur-Marne• Malaise d'un voyageur dans un train à Achères Ville
	86,7 %	<ul style="list-style-type: none">• Accident de personne à Clichy-Levallois• Panne d'alimentation électrique dans la zone de Paris Saint-Lazare• Problème mécanique d'un train à Thun le Paradis

Le redressement de la ponctualité sur nos lignes constitue notre priorité quotidienne. Les résultats restent éloignés de nos attentes et des vôtres, nous en sommes conscients. Les différentes actions évoquées dans le dernier numéro se mettent en place et en parallèle, nous agissons pour améliorer la robustesse de nos rames, et plus particulièrement sur celles endommagées afin de les remettre plus rapidement en service. Voici quelques exemples d'actions :

- Mise en place d'équipes mobiles de maintenance
- Doublement des équipes de maintenance de nuit et de week-end
- Accroissement des stocks de pièces de rechange
- Amélioration des rapatriements de rames avariées

LE SAVIEZ-VOUS ?

Sur quelle(s) ligne(s) L, A, J, retrouve-t-on les gares de :

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| 1/ Juzier | 5/ Cergy Préfecture |
| 2/ Conflans-fin-d'Oise | 6/ Bougival |
| 3/ Bécon-les-Bruyères | 7/ Achères Grand Cormier |
| 4/ Sannois | 8/ Les Mureaux |

Pour connaître les gares des lignes L, A, J, rendez-vous sur les blogs, rubrique « À propos de la ligne » ou sur le site transilien.com

1 = J - 2 = L, A, J - 3 = L - 4 = J - 5 = L, A - 6 = L - 7 = A - 8 = J

À VOTRE ÉCOUTE

À VOS IDÉES...

➤ LA GARANTIE DES GARES, AVEC VOUS NOUS SOMMES LÀ

Depuis le 9 juillet, devenez acteur de l'amélioration de la qualité de service en gare de Paris Saint-Lazare en signalant tout problème rencontré depuis votre mobile et, ce grâce à un dispositif innovant : la Garantie des gares.

Comment ça marche ?

Les équipements (écrans d'information, escaliers mécaniques, ascenseurs, poubelles) et services de la gare (toilettes, presse, restauration) proposent un QR Code et un code SMS. Si vous constatez un dysfonctionnement (propreté, fonctionnement, tranquillité...), flashez le QR Code avec votre smartphone, qui vous renverra vers une page web où vous pourrez signaler le problème. Si vous n'avez pas de smartphone, vous pouvez envoyer un SMS. L'information est aussitôt reçue par un agent de la gare qui intervient dans les meilleurs délais. Une fois le problème résolu, vous en êtes informé.

Pour quels bénéfices ?

Étant les utilisateurs quotidiens de la gare, vous pouvez contribuer à la remontée des dysfonctionnements. Cette démarche participative est bénéfique pour tous : un pilotage de la qualité plus réactif et la garantie d'avoir des équipements et services en gare qui soient fonctionnels. Alors, pour le confort de tous, n'hésitez pas : flashez !



À VOTRE RENCONTRE...

➤ UNE OPÉRATION SPÉCIALE EN GARE DE CLICHY-LEVALLOIS POUR MARQUER LA FIN DES TRAVAUX

Après plusieurs mois de travaux, la gare de Clichy-Levallois a fait peau neuve. À cette occasion, le 19 septembre les agents et le chef de projet ont rencontré les clients lors d'une opération « Toujours à votre écoute » spéciale Fin de Travaux.



Les clients ont pu en savoir plus sur les installations et changements effectués : réhabilitation de la verrière, rénovation du bureau de vente et du hall... mais également d'apprécier le mur en pierre découvert en cours du chantier, qui du fait de sa beauté a été réhabilité pour être conservé.

Cet échange leur a aussi permis de revoir leur ancienne gare au travers d'un album photos, et donc de comparer le « avant/après » !

LES COULISSES L, A, J

LE MÉTIER D'AGENT D'ESCALE FERROVIAIRE : LA PONCTUALITÉ ET LA SÉCURITÉ AVANT TOUT !

Avec 1 train qui part de Paris Saint-Lazare toutes les 28 secondes en heures de pointe, le rôle des agents d'escale ferroviaire est essentiel : assurer votre sécurité et la ponctualité de vos trains.

ZOOM SUR LE RÔLE DES AGENTS D'ESCALE FERROVIAIRE

Vous les avez peut-être déjà remarqués en gare de Paris Saint-Lazare ou à Mantes-la-Jolie, les agents d'escale ferroviaire sont situés en tête de quai et portent une casquette blanche.

Ces agents jouent un rôle déterminant pour que votre train parte à l'heure et en toute sécurité :

- **Ils effectuent les vérifications techniques nécessaires avant chaque départ**
- **Ils donnent l'autorisation de départ au conducteur du train qui ferme alors ses portes avant de démarrer**
- **Ils surveillent le train jusqu'à ce qu'il quitte la gare et, en cas de risques avérés, arrêtent le train**

Durant toute cette phase de départ, il ne faut pas solliciter l'agent d'escale ferroviaire. En effet, il doit être focalisé sur ses procédures pour assurer votre sécurité et réagir en temps réel s'il détecte le moindre souci.

Lorsqu'il ne donne pas le départ, l'agent d'escale ferroviaire oriente et informe les voyageurs. « Ce que j'aime dans mon métier, c'est d'être au cœur de la gare, être en contact avec les autres services opérationnels (Centre Opérationnel d'Escale, postes d'aiguillages...) mais aussi avec les clients pour les informer et faciliter leur déplacement. »

Témoignage d'Alan, agent d'escale ferroviaire à Paris Saint-Lazare.

Ainsi, pour votre sécurité et éviter un départ retardé, ne montez pas dans le train après le signal sonore.



Alan donne le départ d'un train en gare de Paris Saint-Lazare.

SNCF RECRUTE DES AGENTS D'ESCALE FERROVIAIRE (H/F)

Vous êtes titulaire d'un CAP, d'un BEP ou d'un BAC ? Vous avez plusieurs expériences professionnelles significatives ? Votre profil nous intéresse !

Envoyez votre candidature à :
SNCF - établissement de Lignes Transilien L, A, J
Pôle RH - Recrutement/Insertion
13 rue d'Amsterdam, 75008 Paris
ou sur www.sncf.com, rubrique « recrutement ».

