

L, A, J POUR VOUS !

N° 4 - NOV/DÉC 2013

CONNAÎTRE LE TEMPS D'ATTENTE DE VOTRE TRAIN EN UN COUP D'ŒIL !

SNCF Transilien met en œuvre un nouveau projet en partenariat avec le STIF, qui consiste à faire évoluer les écrans d'information voyageurs. Son objectif ? Améliorer la qualité de l'information délivrée sur les écrans situés sur les quais en gare.

Ainsi, vous n'aurez plus besoin de calculer combien de minutes il reste avant l'arrivée du prochain train, le temps d'attente sera désormais affiché directement. Toutefois, au delà de 59 minutes, l'affichage ne changera pas, l'horaire de votre train restera indiqué en heure de passage. De plus, les mentions « À l'approche », « À quai », « Retardé » et « Supprimé » resteront affichées. Cette modification de l'affichage s'accompagne également d'une présentation des dessertes sur 2 colonnes. Une évolution de l'affichage pour avoir l'information en un coup d'œil !

Savoie sur Orge TIV3 - Lignes RGO (I) - RGO(S)		
LARA	2 min	Invalides NG
15 Austerlitz RER • St Michel Notre Dame • Mu:		
LARA	17 min	Invalides NG
15 Austerlitz RER • St Michel Notre Dame • Mu:		
LARA	29 min	Invalides NG
DEBA	41 min	Dourdan
LARA	58 min	Invalides NG
DEBA	10h05	Dourdan La Forêt

Écran d'information avec le temps d'attente

Versailles RG Château	
VICK 4 min	train long
Invalides	Chaville Vélizy
Pont de l'Alma	Viroflay Rive Gauche
Champ de Mars	Porchefontaine
Javel	Versailles RG Château
Boulevard Victor	
Issy Val de seine	
Issy	
Meudon Val Fleury	

1 raison de travaux en gare de Javel, les trains à de 06:30

Écran d'information avec les dessertes sur 2 colonnes

La mise en place est prévue d'ici la fin de l'année sur les branches de Cergy et Poissy pour la ligne A et sur les axes Pont-Cardinet/Nanterre Université et Pont-Cardinet/Saint-Cloud pour la ligne L. Pour les axes Saint-Cloud/Versailles Rive Droite, Saint-Cloud/Saint-Nom-la-Bretèche et Paris Saint-Lazare/Ermont Eaubonne, elle s'effectuera d'ici la fin du 1^{er} semestre 2014.

TRANQUILIEN : CONNAÎTRE À L'AVANCE L'AFFLUENCE DE SON TRAIN !



En collaboration avec la start-up Snips, SNCF Transilien a mis à votre disposition une application visant à améliorer le trajet quotidien : l'application Tranquilien. Cette application donne une estimation du taux d'occupation du train que vous souhaitez prendre. Une fois les gares de départ et d'arrivée entrées, vous voyez les prochains trains s'afficher selon un code couleur simple correspondant à la prévision d'affluence.

Vous décidez alors de décaler ou non votre départ de quelques minutes, si vous le pouvez.

Comment ça marche : c'est vous qui affinez les informations de base données par l'application en indiquant, une fois montés dans la rame, l'affluence de celle-ci, et informez les futurs utilisateurs de l'appli !

L'ACTU DE VOS LIGNES

LIGNE L : LA VISIBILITÉ DES AGENTS EN GARE

Les agents commerciaux Transilien que vous croisez en gare ont notamment comme mission d'être visibles et disponibles pour vous renseigner.

Ainsi, pour qu'ils puissent toujours mieux vous aider, une expérimentation « visibilité des agents en gare » a été lancée du 21 octobre au 22 novembre, dans les gares de Bougival, Garches et Vaucresson. Aux horaires clés, les agents se sont positionnés à proximité des automates de vente pour être visibles depuis les quais.

Nous reviendrons vers vous très prochainement sur le blog de votre ligne avec les résultats de l'expérimentation et des décisions qui en ont découlé.



LIGNE J : OUVERTURE D'UNE BOUTIQUE DU QUOTIDIEN EN GARE D'HERBLAY



En fin d'année, une boutique du quotidien ouvrira ses portes en gare d'Herblay. C'est en vue de s'adapter au rythme des Franciliens qui effectuent quotidiennement des trajets domicile-travail et de faire de la gare un lieu de vie, que ce concept de magasin a été choisi.

En effet, les voyageurs pourront repérer rapidement des produits et services qui répondent à leurs besoins (presse, relais colis, épicerie...) et ce, quel que soit le moment de la journée. L'accès y sera rapide et le self-service facilité. Enfin, ils pourront profiter d'un réseau Wi-Fi.

LIGNE A : PLUS DE TRAINS EN SOIRÉE VERS CERGY ET POISSY

Dans le cadre du schéma directeur du RER A, le STIF a approuvé la proposition faite par SNCF, RATP et RFF d'augmenter le nombre de trains circulant sur la branche Cergy-le Haut / Poissy. Ainsi dès le 16 décembre, la fréquence d'un train toutes les 20 minutes sur les branches SNCF sera prolongée jusqu'à 21h30 au lieu de 20h30 actuellement.

Début 2014, l'ensemble des trains sur la branche Cergy-le-Haut / Poissy circulera avec des rames à deux niveaux, vous apportant plus de confort dans vos déplacements quotidiens.

Une adaptation de l'offre toujours plus proche des habitudes de nos voyageurs !

EN SAVOIR PLUS

SAVOIR DANS COMBIEN DE TEMPS PASSE VOTRE BUS DEPUIS LA GARE... MAINTENANT C'EST POSSIBLE !

Prochains départs			14:43
	Ligne	Destination	Vendredi 11 oct.
CF Transdev	11	GARE PLACE ROMAGNE	01 min
CF Transdev	11	GARE PLACE ROMAGNE	30 min
CF Transdev	17	GARE DE FIN D'OISE	55 min
CF Transdev	11	GARE PLACE ROMAGNE	15:44
CF Transdev	14	GARE PLACE ROMAGNE	15:50
CF Transdev	17	GARE DE FIN D'OISE	16:02
CF Transdev	14	GARE PLACE ROMAGNE	16:05

Vous descendez du train et ne savez pas dans combien de temps est votre prochain bus. Ne courez plus ! SNCF Transilien met en place, en partenariat avec Transdev et Keolis, de nouveaux écrans pour faciliter vos correspondances dans plusieurs gares.

➤ Des écrans qui affichent les prochains départs de vos bus en gare

Généralement installés à la sortie des gares et en direction des gares routières, ces écrans affichent les prochains départs de bus. Ils vous permettent ainsi de connaître le temps d'attente ainsi que le numéro de la ligne et la destination du bus.

➤ Un dispositif qui voit le jour dans les gares de vos lignes

Suite à l'expérimentation lancée il y a quelques mois en gare d'Achères Ville, SNCF Transilien a décidé de généraliser ce type d'affichage. En effet, les voyageurs ont apprécié de pouvoir consulter les prochains départs de leurs bus en gare dès la sortie du train.

Le déploiement de ces écrans a ainsi commencé dans les gares de :

- Conflans Sainte-Honorine
- Conflans Fin d'Oise
- Poissy
- Versailles Rive Droite

Leur mise en service est prévue d'ici la fin du mois de décembre 2013.

➤ Un investissement pour une meilleure offre

Le montant des investissements pour la réalisation de ce projet sur l'ensemble des lignes confondues du réseau, s'élève à 368 000 euros et a entièrement été subventionné par le STIF.

AGENDA

30/11

Partenariat Racing Métro 92 Rugby

La ligne J vous amène au stade Yves du Manoir à Colombes pour la rencontre Racing Métro vs Montpellier

12/12

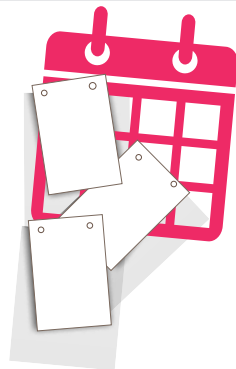
Opérations Toujours à votre écoute

Les acteurs des lignes L, A, J viennent à votre rencontre en gare de Garches Marnes la Coquette de 17h à 19h

30/11
et 01/12

Le Train du chocolat

Venez découvrir tous les secrets du chocolat à Paris Saint-Lazare



NOS RÉPONSES FACE AUX ALÉAS CLIMATIQUES

Les aléas liés aux conditions climatiques (fortes pluies, neige, feuilles mortes...) sont lourds de conséquences sur la régularité des trains. SNCF Transilien se prépare ainsi chaque année à ces phénomènes naturels et les agents des lignes déploient tous leurs efforts pour réduire leurs impacts sur la circulation.

➤ Une veille météorologique

Pour éviter les incidents, SNCF travaille à la prévention de ces risques avec Météo France. Dans le cadre d'une convention, Météo France fournit toute l'année des bulletins donnant les prévisions météorologiques sur les sites. Ces rapports étroits avec Météo France permettent ainsi d'anticiper l'impact des conditions climatiques sur les infrastructures, le matériel et les gares.

➤ Des mesures adaptées face aux conditions climatiques

En fonction des saisons et selon les bulletins de prévisions météo, les agents mettent en œuvre des opérations de surveillance et de maintenance sur les infrastructures ferroviaires.

Zoom sur deux exemples d'opérations réalisées.

- Lors de la saison automnale, un train laveur-brosseur arpenté quotidiennement vos lignes pour nettoyer la pâte végétale déposée sur les rails en raison de la chute des feuilles mortes (cf. L, A, J pour vous ! N°3, rubrique « L'actu de vos lignes »).
- Lorsqu'une « alerte froid » est déclenchée, les agents en poste, astreinteurs et volontaires du froid se mobilisent. L'ensemble de ces agents agissent selon leur périmètre d'intervention (dégivrage des vitres frontales, réduction de la vitesse de circulation des trains, réchauffement des aiguilles, déneigement des accès...).

➤ Des impacts sur les circulations

Malgré les moyens mis en œuvre et la mobilisation de tous, certains aléas climatiques ne peuvent jamais être totalement maîtrisés.

Par exemple, en automne, la chute des feuilles mortes sur les rails peut abîmer les roues qui doivent alors être réusinées en atelier voire changées. C'est une opération lourde, qui dure plusieurs jours et qui ne peut s'effectuer que dans un atelier de maintenance spécialisé. La rame est alors retirée de la circulation. Si les événements se multiplient, et malgré un parc de roues de réserve important et des équipes de maintenance renforcées, ces réparations peuvent nous conduire à réduire la composition de certains trains, voire à en supprimer.






Roue abîmée



Réusinage d'une roue en atelier pour supprimer le méplat

LA PONCTUALITÉ DE VOS LIGNES

RÉSULTATS DE JANVIER À OCTOBRE

	RÉSULTATS*	FAITS MARQUANTS DU MOIS D'OCTOBRE
	85,1 %	<ul style="list-style-type: none">• Restitution tardive de travaux suite à des difficultés de remplacement d'une aiguille à Pont Cardinet• Colis suspect face à une voie à Paris Saint-Lazare (mise en place d'un périmètre de sécurité)• Présence d'un arbre sur une caténaire à Louveciennes
	84,5 %	<ul style="list-style-type: none">• Incident affectant la voie entre Cergy Préfecture et Cergy Saint-Christophe• Colis suspect à Châtelet• Accident de personne à Achères Grand Cormier
	86,5 %	<ul style="list-style-type: none">• Restitution tardive de travaux suite à des difficultés de remplacement d'une aiguille à Pont Cardinet• Immobilisation de nombreuses rames pour maintenance• Patinage d'un train suite aux intempéries entre Gisors et Pontoise

* Résultats ponctualité voyageurs

Ce mois d'octobre reste loin de nos attentes en matière de ponctualité voyageurs. Pour la ligne J, l'une des causes principales de ces résultats est la chute abondante des feuilles mortes sur nos rails, provoquant le patinage et l'enrayage de nos trains dans certaines zones, notamment entre Gisors et Pontoise. En effet, 10 rames ont dû être immobilisées afin de réusinier ou changer les roues dans des ateliers de maintenance spécialisés. Des actions ont néanmoins été entreprises en parallèle pour faire face aux nuisances de ce phénomène naturel :

- Renforcement des équipes de maintenance dans les ateliers spécialisés
- Adaptation de la vitesse de circulation sur la zone de Gisors pour limiter l'usure des roues
- Augmentation du passage du train laveur-brosseur sur les zones concernées

LE SAVIEZ-VOUS ?

En Île-de-France, certaines procédures sont adaptées à la densité du trafic ferroviaire. Par exemple, pour limiter le stationnement prolongé d'un train en pleine voie suite à un signal d'alerte et éviter ainsi les sur-incidents, lorsqu'un conducteur du réseau Île-de-France perçoit un signal d'alerte radio entre 2 gares, il peut aller jusqu'au prochain quai à la vitesse maximale de 30km/h après l'arrêt d'urgence réglementaire. C'est ce qu'on appelle la marche à vue, procédure qui permet d'acheminer les voyageurs en gare tout en garantissant la sécurité par un déplacement à vitesse réduite.

À partir de janvier, une nouvelle adaptation va également aider à la fluidification du trafic suite à une alerte : la réglementation autorisera les trains à poursuivre la mission au-delà du 1^{er} quai sur une distance de 15 km maximale.

À VOTRE ÉCOUTE

À VOS IDÉES...

➤ LES NOUVEAUX MARQUES-PAGE ITINÉRAIRES ALTERNATIFS



Notre projet : Lors de situations perturbées sur votre ligne, il existe pour la majorité des gares des lignes L, A, J des marques-page « itinéraires alternatifs » vous permettant de poursuivre votre voyage par un autre moyen de substitution. Ces marques-page sont en cours d'évolution pour les principales gares de vos lignes, avec notamment le plan du réseau et les lignes de bus proposées, un plan du site de la gare pour trouver vos moyens de transport plus facilement...

Votre contribution : En empruntant quotidiennement les lignes, vous étiez les mieux placés pour mesurer l'évolution de ce document. Ainsi, le premier marque-page pour la gare de Poissy, vous a été soumis sur les blogs des lignes J et A afin de connaître vos avis et impressions.

Au travers de questions simples, telles que « ce document vous semble t-il pratique ? », « Connaissez-vous une autre solution de transport au départ de cette ligne et à destination d'une autre gare ? », nous avons pu améliorer ce support. Par exemple, certaines lignes de bus qui n'étaient pas mentionnées initialement ont été ajoutées.

À VOTRE RENCONTRE...

➤ UNE RENCONTRE À BORD POUR TOUT SAVOIR SUR L'INFORMATION, LE CONFORT ET LA SÛRETÉ DANS VOS TRAINS

Le 7 novembre dernier, s'est déroulée à bord d'un train au départ de Mantes-la-Jolie et à destination de Paris Saint-Lazare une rencontre clients / agents autour de l'information, du confort et de la sûreté à bord. Le temps d'un trajet, les clients ont échangé avec des agents de conduite, du centre opérationnel transilien, du centre de maintenance du matériel, de la Surveillance Générale, du Service à la clientèle ou encore des contrôleurs sur cette thématique.

À l'issue de cette rencontre, les attentes des clients ont été recensées pour être étudiées. Très prochainement, un retour sera effectué auprès des voyageurs ayant participé à l'animation pour présenter les idées ou actions retenues pour améliorer la qualité de service à bord.

« Cette rencontre a été très intéressante et il faudrait répéter ce type d'opération assez régulièrement pour voir l'évolution de la satisfaction des voyageurs. »
Témoignage d'un client de la ligne J.



LES COULISSES L, A, J

LA MISSION DE L'ANNONCEUR : SURVEILLER ET AVERTIR L'APPROCHE D'UN TRAIN

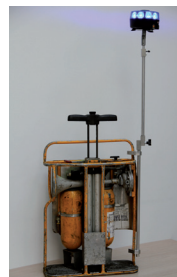
Qu'est-ce qu'un annonceur ? Un agent qui diffuse des annonces sonores en gare ? En réalité, l'annonceur est le garant de la sécurité des agents qui interviennent sur les voies.

ZOOM SUR LA MISSION DE L'ANNONCEUR

Tout au long de l'année, les installations ferroviaires demandent des tournées de contrôles préventives et des opérations de maintenance régulières (relevé sur le terrain, vérification des systèmes mécaniques ou électriques, petits dépannages...). La nuit étant réservée aux travaux de plus grande ampleur, c'est durant la journée que ces opérations sont réalisées. Qui dit journée, dit circulation des trains... Et c'est là qu'intervient l'annonceur.

Équipé d'une trompe à grande puissance, il délivre le signal lors de l'approche d'un train, pour permettre le dégagement complet de la zone. Elle peut même être entendue sur un chantier bruyant, comme lors d'élagage avec le bruit des tronçonneuses.

Pour des raisons de sécurité, il ne doit effectuer aucune autre mission. En effet, son rôle est primordial pour que les opérateurs de production puissent se concentrer sur leurs tâches. Il est sous l'ordre d'un agent de sécurité, reconnaissable avec son gilet blanc, qui est soumis à une réglementation précise.



Trompe à grande puissance

Sur des chantiers de plus grande envergure, d'autres dispositifs d'annonce sont utilisés. Automatiques ou actionnés à distance, ils détectent et avertissent l'arrivée des trains.

À QUEL ENDROIT SE POSITIONNENT-ILS ?

L'annonceur et les autres dispositifs d'annonce ne sont pas positionnés au hasard. En fonction du chantier où les agents travaillent et de la vitesse des circulations, un agent de sécurité leur détermine une position précise. En effet, ils restent sur une partie sécurisée, généralement sur une piste à côté des voies ou sur les quais.

L'annonceur, au même titre que les autres dispositifs d'annonces, est donc un maillon indispensable dans la chaîne des chantiers de maintenance de notre réseau !

ZOOM SUR NOS PLUS GROS CHANTIERS

VOICI LES PRINCIPAUX CHANTIERS SUR VOS LIGNES DE DÉCEMBRE À JANVIER

Des substitutions par bus et des allongements de temps de parcours sont prévus.

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

LÉGENDE DES ZONES IMPACTÉES

■ ■ ■ Semaines du 9 au 13 décembre, en soirée
entre **La Défense** et **Saint-Cloud**

Semaines et week-ends du 10 janvier au 1^{er} février
entre **Paris Saint-Lazare** et **Versailles Rive Droite**

■ ■ ■ Week-end du 29 novembre au 1^{er} décembre
entre **Maisons-Laffitte** et **Poissy**

■ ■ ■ Week-end du 29 novembre au 1^{er} décembre
entre **Poissy** et **Les Mureaux**

Semaines du 2 au 13 décembre et du 6 au 17 janvier,
en soirée
entre **Sartrouville** et **Mantes-la-Jolie**

Week-end du 24/26 janvier
entre **Asnières-sur-Seine** et **Ermont-Eaubonne**



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

 malignel.transilien.com

 malignea.transilien.com

 malignej.transilien.com