

L, A, J POUR VOUS !

N° 5 - MARS/AVRIL 2014

PROGRAMME FIABILITÉ ÎLE-DE-FRANCE 2014-2020 TRAVAUX DE MODERNISATION DU RÉSEAU L, A, J

SNCF et RFF ont lancé en janvier le « Programme Fiabilité Île-de-France 2014-2020 » accélérant les travaux pour moderniser les infrastructures et améliorer la ponctualité et le confort des voyageurs. La priorité est ainsi donnée à l'Île-de-France et plus particulièrement aux lignes L, A, J, réseau ayant le moins bénéficié de modernisation ces 30 dernières années. Ainsi, sur nos lignes, c'est 200 millions d'euros qui seront investis cette année !

Parmi les nombreux travaux programmés, un important chantier de renouvellement des voies entre Meulan Hardicourt et Limay a lieu du 24 février au 4 avril. Il consiste à renouveler complètement les voies sur 18 km. Ce type de chantier, très technique, est assuré par des trains appelés « suites rapides », véritables usines sur rails.

Une opération de traitement de la végétation sera aussi réalisée entre Pontoise et Gisors (cf. p2). Cet été, auront lieu différents chantiers sur l'avant gare de Saint-Lazare, la partie des voies la plus chargée en aiguillages et signalisation : consolidation et nettoyage des voies, remplacement de rails, renouvellement d'aiguillage et de systèmes d'alimentation électrique...

Afin de limiter l'impact sur vos trajets quotidiens, cette année, la majorité des chantiers a été planifiée la nuit, le week-end ou pendant les vacances scolaires. Ainsi, les travaux de l'avant gare de Saint-Lazare, réalisés l'été, n'auront quasiment aucun impact sur vos circulations malgré l'ampleur du chantier.

Ce grand coup d'accélérateur pour 2014 se poursuivra jusqu'en 2020. Nous nous engageons à toujours mieux vous informer et vous prendre en charge (cf. p7).



FRANCILIEN, OÙ EN SOMMES-NOUS ?

Le déploiement du Francilien sur l'axe Paris Saint-Lazare – Nanterre Université s'est terminé début janvier. Nous avons donc dit au revoir aux Z2N (matériel à 2 niveaux circulant anciennement sur cet axe).

C'est maintenant au tour de la ligne J d'accueillir ce nouveau matériel. Dès le 31 mars, il va remplacer progressivement les rames inox sur l'axe Paris Saint-Lazare – Ermont-Eaubonne/ Pontoise et ce, jusqu'en juin 2015.

Et dès la fin de l'été prochain, quelques rames Francilien circuleront sur l'axe Paris Saint-Lazare – Gergy-le-Haut de la ligne L.



L'ACTU DE VOS LIGNES

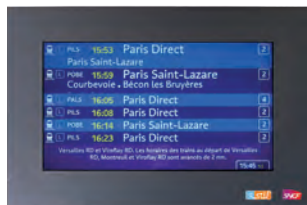
LIGNE J : TRAITEMENT DE LA VÉGÉTATION ENTRE PONTOISE ET GISORS

Dès mi-avril, une grande opération de traitement de la végétation sera réalisée entre Pontoise et Gisors. Au total, 42 km seront traités, représentant la zone où la végétation, très dense, génère d'importants problèmes d'adhérence et de détérioration des roues, avec la chute des feuilles à l'automne ou lors de tempête. Elle durera 3 semaines consécutives, permettant ainsi de réduire la durée totale des travaux.

Face à cette opération d'envergure, la circulation sera interrompue en journée entre Boissy l'Aillierie et Gisors du 14 au 25 avril en semaine, puis entre Pontoise et Gisors du 28 au 30 avril en heures creuses uniquement. Lorsque les trains ne circulent pas, des bus de substitution sont proposés aux voyageurs.



LIGNE L : 88 NOUVEAUX ÉCRANS À LA DÉFENSE



Pour toujours mieux informer nos clients, 88 nouveaux écrans ont été installés en gare de La Défense. 56 donnent les horaires des 6 prochains trains en temps réel et sont situés aux entrées et à l'intérieur de la gare. Les 32 autres affichent les temps d'attentes sur les quais. Ainsi, lorsqu'ils sont sur les quais, les clients n'ont plus besoin de calculer combien de minutes il reste avant l'arrivée de leur prochain train.

Ce dispositif a été mis en place par SNCF Transilien en partenariat avec le STIF.

LIGNE A : PARTENARIAT SNCF / RATP POUR LUTTER CONTRE LES INCIVILITÉS

La Direction de la zone Sécurité de Paris Saint-Lazare (SNCF) a créé un partenariat avec son homologue de la RATP pour assurer la tranquillité des voyageurs et améliorer la régularité des trains sur le RER A.

Ainsi, chaque semaine les équipes SNCF et RATP se positionnent dans des gares clés et échangent sur les différends faits sécurité remarqués pour intervenir encore plus efficacement.

Lors de chaque opération, ce sont ainsi des milliers de voyageurs qui bénéficient de ce service tranquillité.



EN SAVOIR PLUS

POUR VOYAGER ENCORE MIEUX INFORMÉ, SUIVEZ LES FILS TWITTER DES LIGNES L ET J

Lorsque vous voyagez sur nos lignes, l'information est l'une de vos principales attentes. En effet, vous souhaitez connaître rapidement les horaires de votre prochain train, l'état du trafic ou encore les services proposés dans votre gare.

SNCF Transilien a ainsi développé les fils Twitter des lignes pour vous proposer toujours plus d'information et ce, à portée de main !

➤ Des fils Twitter pour être toujours mieux informé

Le principe des fils Twitter de vos lignes est de diffuser des messages courts d'information (140 caractères maximum), plus connus sous le nom de « Tweets ». Ces messages ont pour objectif de vous donner de l'information rapide et immédiate sur :

- L'état du trafic (perturbations inopinées, incidents, etc.)
- L'état des travaux (perturbations prévues liées aux travaux)
- Les nouveaux services et événements prévus dans vos gares

➤ Comment marche l'information en direct sur Twitter ?

Le PC info trafic Transilien est le poste de coordination de l'information à distance pour l'Île-de-France. Il coordonne et communique l'information via les différents médias consultés par les voyageurs. En contact permanent avec le Centre Opérationnel Transilien, il suit le trafic sur l'ensemble du réseau et est informé dès qu'un incident majeur se produit. Il peut dès lors alimenter la rubrique « état du trafic et travaux » sur transilien.com, directement en lien avec les messages sur Twitter.

Pour suivre votre ligne, c'est très simple ! Connectez-vous sur Twitter et suivez-nous @lignel_sncf ou @lignej_sncf ou flashez les tags ci-après :



Fil de la ligne L



Fil de la ligne J



AGENDA

31/03

Arrivée du Francilien sur la ligne J

Mise en circulation du Francilien sur l'axe Paris Saint-Lazare – Ermont-Eaubonne/Pontoise

10/04

Opérations Toujours à votre écoute

Les acteurs des lignes L, A, J viennent à votre rencontre en gare de La Défense de 17h à 19h

28/03 et
04, 11, 18
et 25/04

Scène ouverte

Venez écouter chaque vendredi de 13h à 14h en gare de Paris Saint-Lazare un artiste différent



LES MOYENS POUR ASSURER VOTRE TRANQUILLITÉ

Vous êtes près de 80 % à déclarer voyager en toute tranquillité sur les lignes L, A, J⁽¹⁾. Retour sur les actions mises en place pour assurer votre tranquillité.

➤ Les acteurs et moyens techniques

Au quotidien, de nombreux acteurs et moyens techniques sont à votre service pour que vos déplacements se déroulent en toute tranquillité sur les lignes L, A, J.

- **250 agents de la Surveillance Générale** veillent à la tranquillité de vos voyages et luttent contre les actes délictueux
- **250 agents du Service Commercial Train** contrôlent la validité de vos titres de transport, accompagnent les trains et participent à la sécurité des circulations
- **Plus de 100 agents de sécurité ou maîtres-chiens** assurent une présence rassurante dans les gares des lignes L, A, J
- **Plus de 40 médiateurs** contribuent à la cohésion sociale dans les trains et dans les gares en rappelant les règles de courtoisie et de savoir-vivre pour bien voyager ensemble
- **80 % des gares du réseau sont équipées de vidéo protection** pour assurer votre tranquillité et dissuader les actes de malveillance. Dès 2015, 100 % des gares seront vidéo protégées
- **262 bornes d'appels d'urgence** sont présentes dans toutes les gares de notre réseau et vous permettent de passer un appel d'urgence si vous êtes en difficulté ou témoin d'un événement dangereux
- **Le numéro d'appel 3117** vous permet de demander l'intervention des secours depuis un train en marche en cas de malaises, vols ou actes de violence

➤ La sûreté en gare de Paris Saint-Lazare, 2^{ème} gare d'Europe

La gare de Paris Saint-Lazare est un espace de 5 hectares, traversé par 450 000 voyageurs quotidiens, d'où partent 1 600 trains chaque jour. Paris Saint-Lazare c'est aussi un nouveau centre commercial avec des boutiques réparties sur 3 niveaux... Une véritable fourmilière !

Pour assurer la tranquillité de tous, de nombreux acteurs agissent au quotidien. Ainsi, les agents de la Surveillance Générale et les agents de sécurité sillonnent la gare et interviennent 365 jours par an, 24h/24. Ce dispositif est complété par la vidéo protection, grâce à près de 300 caméras présentes dans la gare.



Afin de répondre toujours mieux à vos attentes en matière de tranquillité, nous organisons régulièrement des rencontres clients dans vos gares. Pour en savoir plus, rendez-vous sur les blogs de vos lignes.



(1) Enquête mensuelle Transilien auprès des clients Navigo

LA PONCTUALITÉ DE VOS LIGNES

RÉSULTATS DE JANVIER À FÉVRIER 2014

	RÉSULTATS*	FAITS MARQUANTS DU MOIS DE FÉVRIER
	82,7 %	<ul style="list-style-type: none">• Incendie à bord d'une locomotive à Clichy-Levallois• Accident de personne à Asnières-sur-Seine• Incident affectant la signalisation en gare d'Asnières-sur-Seine
	83,2 %	<ul style="list-style-type: none">• Accident de personne à Nation• Panne d'un train à Cergy Préfecture• Avarie matériel à Auber
	83,6 %	<ul style="list-style-type: none">• Incendie à bord d'une locomotive à Clichy-Levallois• Acte de malveillance affectant l'alimentation électrique dans la zone d'Épône Mézières• Accident de personne à Asnières-sur-Seine

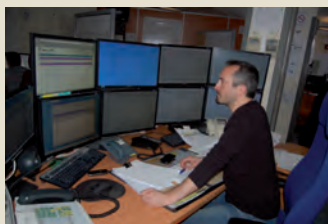
* Résultats ponctualité voyageurs

Les mois de janvier et février restent loin de nos attentes en matière de ponctualité voyageurs. Pour l'ensemble des 3 lignes, l'une des causes principales de ces résultats est la forte perturbation du trafic en janvier suite à l'agression d'un conducteur par un fumeur en gare de Paris Saint-Lazare pour avoir voulu lui rappeler l'interdiction de fumer sur les quais et à bord des trains.

Tout au long de l'année, des opérations sont réalisées sur les lignes L, A, J pour lutter contre les incivilités, telles que fumer sur les quais et à bord, et vous permettre ainsi de voyager en toute sécurité et confortablement. Aussi, une opération Tolérance 0 a été lancée avec le renfort de la police en gare de Paris Saint-Lazare pour remédier aux actes de malveillance. L'objectif est simple : affirmer les règles du bien vivre ensemble et la nécessité de les respecter.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le Centre Opérationnel de Gestion des Circulations de Paris Saint-Lazare (territoire des lignes L, A, J) suit en temps réel la circulation de 1 600 trains par jour qui transportent plus de 650 000 voyageurs. Il est composé de 4 régulateurs et d'un chef régulateur.



Frédéric, chef régulateur du Centre Opérationnel des Circulations de Paris Saint-Lazare

À VOTRE ÉCOUTE

À VOS IDÉES...

➤ L'OPÉRATION « CO-DESIGN DE LA GARE SAINT-LAZARE »

Notre projet : Le Co-design fait travailler ensemble et simultanément des agents et des clients sur l'ambition de faire de Saint-Lazare une gare de l'excellence opérationnelle en France et en Europe.

Sous un format créatif, le co-design favorise la génération d'idées et permet d'en tester certaines auprès d'utilisateurs de la gare, qu'ils soient agents ou clients.

Votre contribution : Le 4 février s'est déroulée la 1^{ère} rencontre Co-design en gare Saint-Lazare. Les participants, clients et membres d'associations d'usagers des lignes L et J, ont co-construit une fresque représentant la gare Saint-Lazare en 2017, devenue une gare d'excellence opérationnelle. L'idée principale qui en est ressortie : « Une gare avec moins de stress, mais plus de zen ».

À la fin de la rencontre, les attentes des clients ont été recensées pour être étudiées. Très prochainement, un retour sera effectué auprès des participants pour travailler avec eux les idées ou actions retenues afin d'améliorer la qualité de service à bord.



Si vous aussi, vous souhaitez prendre part à ce projet, rendez-vous sur le blog des lignes L et J.

À VOTRE RENCONTRE...

➤ UNE OPÉRATION « TOUJOURS À VOTRE ÉCOUTE » EN GARE DE PARIS SAINT-LAZARE

Face à une dégradation de la ponctualité voyageurs depuis quelques mois sur les lignes L, A, J, une opération « Toujours à votre écoute » d'envergure s'est déroulée en gare de Paris Saint-Lazare le 18 février de 17h à 19h.

Ainsi, les agents de la gare, accompagnés d'agents en charge de la production ou encore des services sont allés à la rencontre des clients pour les écouter et répondre à leurs questions.

Cette rencontre a permis aux voyageurs d'en savoir plus sur les problèmes récurrents qui touchent leur voyage quotidien mais aussi sur les actions prévues pour améliorer la qualité de service à court et moyen termes en 2014 en matière d'information et de prise en charge des voyageurs, de matériel, de travaux, etc.



LES COULISSES L, A, J

UN DISPOSITIF RODÉ POUR VOUS INFORMER, CONSEILLER ET ORIENTER PENDANT LES TRAVAUX

Le Programme Fiabilité Île-de-France 2014-2020 prévoit dès cette année de nombreux travaux sur les lignes L, A, J. Ces chantiers auront un impact plus ou moins important sur vos voyages quotidiens. Il est donc essentiel pendant ces périodes de travaux que vous soyez toujours mieux informés et pris en charge pour poursuivre votre voyage. Un dispositif sur mesure a donc été conçu pour répondre à vos attentes.

➤ ZOOM SUR CE DISPOSITIF

Depuis 2 ans, ce dispositif œuvre pour assurer l'information et la prise en charge des voyageurs pendant les travaux. Les principes sont simples :

- Une information très anticipée de la période de travaux, de ses conséquences sur la circulation des trains et des moyens de substitutions qui seront mis en place
- Un plan de substitution, notamment par bus, étudié précisément pour prévoir tous les scénarios possibles
- Une signalétique adéquate dans les gares concernées et à proximité pour vous guider vers les moyens de substitution existants
- Des agents en nombre pour vous accompagner, dont les agents en service, les agents d'astreinte et les équipes mobiles de lignes (voir article journal n°3, en ligne sur vos blogs)

Ce dispositif est piloté par une équipe composée de 15 personnes, représentant l'ensemble des métiers. Grâce à son expertise, elle adapte l'information et le dispositif de prise en charge selon la criticité des travaux et de l'impact de votre voyage.



ZOOM SUR L'INFORMATION ET LA PRISE EN CHARGE VOYAGEURS EN 2013

- 245 000 flyers travaux distribués
- 300 000 calendriers travaux (semaines et week-ends) distribués
- + de 100 billets publiés sur les blogs de vos lignes

Dispositif de prise en charge voyageurs mis en place les 25 et 26 janvier 2014, pour les travaux de remplacement de voies du Stade.

ZOOM SUR NOS PLUS GROS CHANTIERS

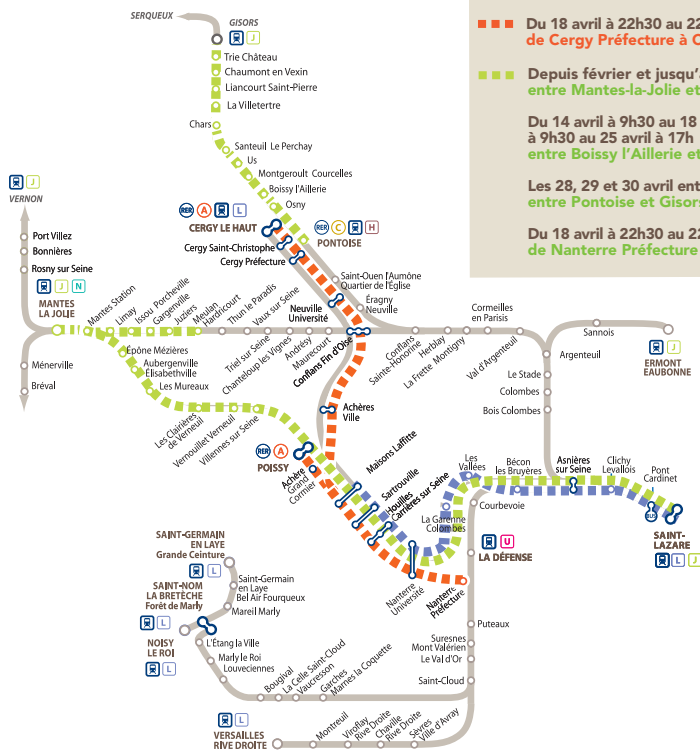
VOICI LES PRINCIPAUX CHANTIERS SUR VOS LIGNES DE MARS À AVRIL

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

- ■ ■ Du 18 avril à 22h30 au 22 avril à 4h30
de Cergy Préfecture à Cergy-le-Haut / Poissy
 - ■ ■ Du 18 avril à 22h30 au 22 avril à 4h30
de Cergy Préfecture à Cergy-le-Haut / Poissy
 - ■ ■ Depuis février et jusqu'au 6 avril
entre Mantes-la-Jolie et Meulan Hardricourt
- Du 14 avril à 9h30 au 18 avril à 17h et du 22 avril à 9h30 au 25 avril à 17h
entre Boissy l'Aillierie et Gisors
- Les 28, 29 et 30 avril entre 9h30 et 17h
entre Pontoise et Gisors
- Du 18 avril à 22h30 au 22 avril à 4h30
de Nanterre Préfecture à Cergy-le-Haut / Poissy



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