

L, A, J POUR VOUS !

N° 6 - MAI/JUIN 2014

LES NOUVEAUX PARVIS DE LA GARE SAINT-LAZARE CÉLÉBRÉS

Le 14 mai 2014 a marqué l'ultime volet de la rénovation de la gare Saint-Lazare, avec l'inauguration des deux parvis « Rome » et « Havre » et de la rue intérieure, dont les travaux ont pris fin en avril dernier.

Les voyageurs, passants et riverains peuvent désormais profiter de plus d'espace et de transparence. Les nouveaux parvis se sont transformés en aires piétonnes où chaque mode de transport (Vélib', bus, taxis et deux roues motorisées) bénéficie d'un emplacement dédié.

Libéré du trafic automobile, le nouveau parvis « Havre » facilite le cheminement des voyageurs et notamment des personnes à mobilité réduite.

Des espaces conviviaux ont également été aménagés avec la création de salons urbains dans chacune des cours offrant aux voyageurs un lieu de vie, avec des sièges individuels et de grands magnolias plantés en pot.



Le 14 mai, le public était au rendez-vous pour célébrer ces nouveaux parvis. Moment festif où les passants et voyageurs ont pu pique-niquer sur de grandes tablées printanières, profiter de spectacles orchestrés par des artistes et de voir le grand retour des statues d'Arman, « L'heure de tous » et « Consignes à vie », qui ont été rénovées à l'occasion des travaux des parvis !

UN NOUVEL ESPACE D'ATTENTE EN GARE SAINT-LAZARE

Suite aux enquêtes* clients 2013 menées en gare Saint-Lazare, un nouvel espace d'attente sur mesure a été conçu.

Nos voyageurs y trouvent désormais des banquettes avec tablettes, ainsi que des tabourets et deux tables hautes équipées de prises électriques 220 W. Pour les personnes à mobilité réduite, une table adaptée a également été prévue. Ce nouvel espace d'attente confortable permet donc aux voyageurs d'attendre leur train, tout en chargeant leur téléphone, ordinateur ou tablette.



*Baromètre clients 2013

L'ACTU DE VOS LIGNES

LIGNE J : DISPOSITIF « NUIT » SUR DES RAMES DE LA LIGNE J

Plusieurs incivilités dans les 1^{ères} voitures situées derrière la cabine de conduite de trains circulant sur la ligne J avaient été remontées par les voyageurs et les agents. Pour la tranquillité de tous, un dispositif « Nuit » a donc progressivement été mis en place depuis septembre 2013 dans ces trains. L'objectif ? Condamner automatiquement les accès à cette voiture le semaine à partir de 21h et toute la journée les week-ends et jours fériés.

Aujourd'hui, les 42 rames concernées sont équipées. L'investissement pour la réalisation de ce dispositif Tranquillité s'élève à 250 000 euros.



POUR VOTRE TRANQUILLITÉ, CET ESPACE EST FERMÉ EN SEMAINE À PARTIR DE 21H, ET TOUTE LA JOURNÉE LES WEEK-ENDS ET JOURS FÉRIÉS.



LIGNE A : ÉCHANGES DE DONNÉES EN TEMPS RÉEL ENTRE RATP ET SNCF



Depuis mi-mai, les systèmes d'information voyageurs de RATP et SNCF sont connectés entre eux et permettent de diffuser sur les quais l'information en temps réel à tous les clients du RER A de part et d'autre de la ligne.

Par exemple, auparavant, si un train était en retard à Nation, les clients en gare de Sartrouville l'apprenaient une fois le train arrivé à La Défense. Aujourd'hui, ces mêmes clients, tout comme ceux de Maisons-Lafitte, Houilles... ont l'information en même temps que ceux à Nation. Et vice versa !

Une amélioration notable de l'information délivrée à tous les clients !

LIGNE L : UNE MESURE D'ARRÊTS EXCEPTIONNELS DANS CERTAINES GARES

Depuis le début de l'année, une mesure d'arrêts exceptionnels est mise en place sur les trains au départ de Paris Saint-Lazare et en direction de La Défense ou de Saint-Cloud.

Concrètement, un train A omnibus de Paris Saint-Lazare à Saint-Cloud est supprimé en heures de pointe du matin. Si le train B précède le train A de 2 minutes, le train B s'arrête alors exceptionnellement dans les gares d'Asnières-sur-Seine, Bécon-les-Bruyères et Courbevoie pour que le temps d'attente des voyageurs soit réduit.

Depuis mi-février, cette mesure d'arrêts exceptionnels a été étendue en heures de pointe du soir et concerne les trains omnibus au départ de Saint-Cloud et en direction de Paris Saint-Lazare via La Défense.

Grâce à cette mesure, le temps d'attente pour les voyageurs des gares concernées est réduit lorsqu'un train est supprimé.

EN SAVOIR PLUS

VALIDER, C'EST LE DÉBUT DU VOYAGE !

Comme dans le bus et le tram, la validation de vos titres de transport est obligatoire dans le RER et le train Transilien.

➤ Un titre de transport valable mais aussi validé

Pour voyager à bord des trains Transilien, comme dans tous les transports de Paris et d'Île-de-France, il est nécessaire d'avoir un titre de transport valable mais aussi validé. Vous devez ainsi au début de votre parcours valider votre titre de transport aux barrières de contrôle de votre gare ou sur les bornes mises à disposition à l'entrée de votre gare ou sur les quais.

La validation permet d'être en règle. Par exemple, aujourd'hui sur le réseau tram et bus, la non validation de son titre de transport est soumise à contravention à hauteur de 5 euros.

➤ Un suivi de votre abonnement pour voyager en toute tranquillité

Valider votre titre de transport peut vous être utile. En effet, en validant systématiquement votre passe, vous saurez où en est votre abonnement et s'il est valable dans la zone que vous traversez.

➤ Une validation systématique pour une offre plus adaptée

La validation systématique de votre titre de transport permet de mieux connaître les trafics et les usages en Île-de-France afin que les transporteurs et le STIF puissent adapter l'offre à la réalité.

➤ Un jeu concours pour mieux comprendre

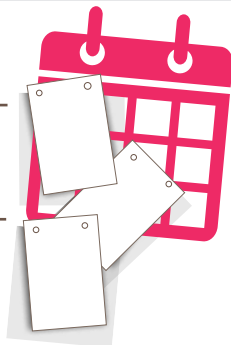
Du 12 au 16 mai, ont eu lieu dans les gares de nos lignes, des stands sur le thème de la validation. Suite aux échanges avec les agents, les voyageurs ont pu participer à un jeu concours en répondant à 4 questions liées au thème de la rencontre.

Parmi les bonnes réponses, 3 voyageurs ont été tirés aux sort et ont pu gagner un aller/retour pour deux sur le réseau Grandes Lignes de Paris Saint-Lazare !



AGENDA

Spécial musique



**11/06
et 13/06**

Concerts de jazz à Maisons-Laffitte

Mettez-vous dans l'ambiance avant le « Maisons Laffitte Jazz Festival », en venant assister à deux concerts sur le parvis de la gare de Maisons Laffitte, de 17h à 19h

21/06

Fête de la musique

Profitez d'un programme riche en musique en gare Saint-Lazare, avec de 13h30 à 14h30 l'Orchestre symphonique du rail, de 17h00 à 18h00 le concert de Laura Llorens et de 18h15 à 19h30 le concert de Guillaume Grand

Venez écouter un groupe de Gospel en gare de Versailles Rive Droite de 18h à 21h

L'ÉTÉ SERA CHAUD, NOUS NOUS Y PRÉPARONS

On espère tous un été sous le soleil ! Mais, l'été peut être aussi sujet à une élévation significative des températures, entraînant de fortes chaleurs voire une canicule. La circulation des trains et le confort des voyageurs en sont alors très impactés.

➤ Les impacts

Les fortes chaleurs ou les périodes de canicule ne sont, en effet, pas neutres en matière d'exploitation ferroviaire :

- les composants électriques et électroniques des trains, tels que le système de captage du courant ou les transformateurs de courant, peuvent être touchés.
- les installations fixes peuvent être sollicitées, avec notamment un risque de dilatation des installations caténaires et dans certains cas, une déformation des voies.
- la végétation des bords de voie peut être asséchée, augmentant le risque d'incendie.
- les conditions de voyage des clients peuvent être impactées, avec des températures élevées à bord des trains et des risques de déshydratation.

➤ Les mesures préventives SNCF

SNCF se prépare chaque année à ce phénomène naturel qui peut avoir des conséquences sur la circulation des trains. Les agents de lignes L, A, J déploient tous leurs efforts pour y remédier.

- **Un partenariat avec Météo France**
Météo France fournit toute l'année des bulletins de prévisions météorologiques spécifiques sur les différents sites. Ces rapports étroits avec Météo France permettent d'anticiper l'impact de la canicule sur l'exploitation ferroviaire.

- **Une préparation du matériel**

Les équipements de climatisation ou de ventilation des trains est vérifié (filtres de climatisation et ventilateurs). Pour mieux répondre en cas de panne d'une climatisation dans un train, une permanence des services de dépannage est mise en place et le stock de pièces de rechange est augmenté. Enfin, un nettoyage préventif des transformateurs de courant des trains est effectué.

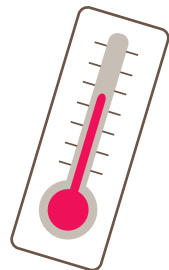
- **Une surveillance des infrastructures**

La mesure des températures des rails ainsi qu'une vérification des systèmes de tension de la caténaire sont effectuées. Par mesure de précaution, des limitations de vitesse des trains peuvent être mises en place. Enfin, des campagnes d'élagage sont réalisées pour limiter les risques d'incendie.

- **Une prise en charge adaptée des clients en cas d'alerte Météo France**




La climatisation ou la ventilation à bord des trains est déclenchée et les stocks d'eau disponibles dans les gares sont vérifiés.

Des annonces « solidarité » sont diffusées dans les gares pour sensibiliser les voyageurs à être bienveillants envers les enfants et personnes âgées en cas de fortes chaleurs ou de canicule.



LA PONCTUALITÉ DE VOS LIGNES

RÉSULTATS DE JANVIER À AVRIL 2014

	RÉSULTATS*	FAITS MARQUANTS DU MOIS D'AVRIL
	85 %	<ul style="list-style-type: none"> Incident affectant l'alimentation électrique sur la zone d'Asnières-sur-Seine Présence d'une personne sur les voies entre Saint-Cloud et Sèvres Malaise d'un voyageur à bord d'un train à Houilles-Carrières-sur-Seine
	83,9%	<ul style="list-style-type: none"> Avarie matériel à Châtelet Avarie sur une installation électrique entre Sucy Bonneuil et Boissy Saint-Léger Incident affectant la voie sur la zone de Nanterre
	85,8%	<ul style="list-style-type: none"> Incident affectant l'alimentation électrique sur la zone d'Asnières-sur-Seine Incident affectant un aiguillage à Houilles-Carrières-sur-Seine Présence d'une personne sur les voies en avant gare de Paris Saint-Lazare

* Résultats ponctualité voyageurs

Le réseau de Paris Saint-Lazare est très dense, avec chaque jour plus de 1600 trains qui circulent et 650 000 voyageurs qui les empruntent. Ces dernières années, les choses se sont accélérées, la fréquentation de nos lignes a augmenté de façon significative et les incidents se sont multipliés.

Pour améliorer la gestion des circulations et de l'information sur la zone de Paris Saint-Lazare, l'organisation du Centre Opérationnel Transilien (COT) et Centre Opérationnel de la Gestion des Circulations (COGC), véritables chefs d'orchestres des lignes L, A, J, évolue.

Cette nouvelle organisation, mieux adaptée à l'évolution de nos lignes, repose notamment sur la refonte des espaces de l'actuelle « tour de contrôle » et à un regroupement des opérateurs par ligne.

Pour mieux comprendre cette nouvelle organisation, découvrez le projet en images sur les blogs de vos lignes L, A, J.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Après les 88 écrans installés en début d'année en gare de La Défense, c'est à nouveaux 208 écrans qui ont été déployés dans les 11 gares de Bois-Colombes à Ermont et Conflans Sainte-Honorine.

Ces nouveaux écrans ont comme objectif de toujours mieux vous informer. Sur les quais, les écrans indiquent le temps d'attente en minute jusqu'à l'arrivée du prochain train et présentent les dessertes sur 2 colonnes. En gare, ce sont les horaires des 6 prochains trains en temps réel qui s'affichent.





TOUTE L'INFO
SUR VOTRE LIGNE
DANS CE JOURNAL,
VOUS AIMEZ ?

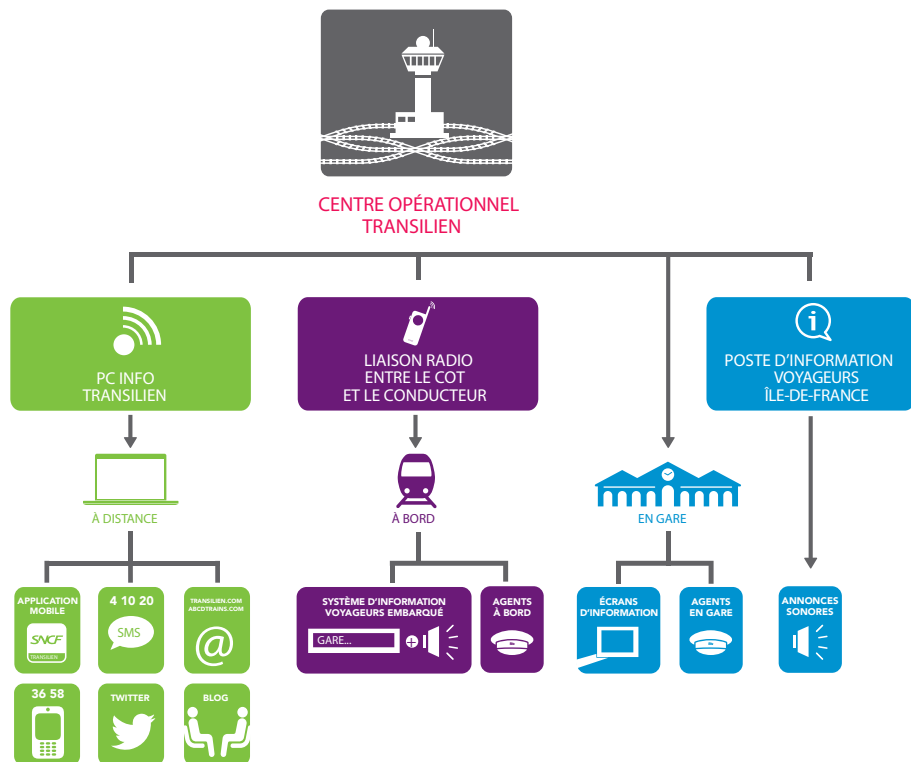


DITES-LE
NOUS

LES COULISSES L, A, J

LES COULISSES DE L'INFORMATION

Les agents du Centre Opérationnel Transilien (COT) supervisent et coordonnent le trafic au quotidien, en temps réel. Lorsqu'un incident est signalé au COT, les gestionnaires de l'information voyageurs ont pour mission de coordonner l'ensemble des canaux d'information en gare, à bord et à distance.



UNE RENCONTRE CLIENTS À BORD SUR L'INFORMATION

Le temps d'un trajet Saint-Nom la Bretèche – Paris Saint-Lazare le 11 avril, des agents sont allés à la rencontre des voyageurs pour leur présenter les outils d'information à distance mis à leur disposition. Moment convivial où les voyageurs ont pu tout savoir sur l'application SNCF Transilien, les alertes Infos Travaux et Trafic et bien encore...



ZOOM SUR NOS PLUS GROS CHANTIERS

VOICI LES PRINCIPAUX CHANTIERS SUR VOS LIGNES DE JUIN À JUILLET

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 15 juillet au 29 août entre **Maisons-Laffitte et Cergy-le-Haut**
Du 11 juillet à 12h au 14 juillet à la fin du service entre **Sartrouville et Maisons-Laffitte**
- ■ ■ Du 15 juillet au 29 août entre **Maisons-Laffitte et Cergy-le-Haut**
Du 11 juillet à 12h au 14 juillet à la fin du service entre **Nanterre Préfecture et Cergy-le-Haut / Poissy**
- ■ ■ Les dimanches 15, 22 et 29 juin en soirée et les lundis 16, 23 et 30 juin en matinée entre **Mantes-La-Jolie et Épône Mézières / Conflans Sainte-Honorine**
Du 11 juillet à 12h au 14 juillet à la fin du service entre **Sartrouville et Poissy**
- ■ ■ Du 15 juillet au 22 août de 9h30 à 16h30 (sauf week-ends et jours fériés) entre **Boissy l'Aillierie et Gisors**



Votre prochain journal clients sera un numéro spécial sur les travaux de cet été !

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