

L, A, J POUR VOUS !

N° 7 - SEPT/OCT 2014

UN NOUVEAU PIVIF À ASNIÈRES POUR MODERNISER L'INFORMATION DES VOYAGEURS

Un Poste d'Information Voyageurs Île-de-France (PIVIF) pilote les annonces sonores et l'affichage des écrans d'information dans les gares et sur les quais. Dès le 1^{er} octobre, ce sont les 41 gares des lignes L et A gérées par SNCF qui bénéficieront d'un PIVIF moderne avec une ambition forte : toujours mieux vous informer.



Basé à Asnières, ce PIVIF centralisera l'information et la diffusera de manière homogène grâce notamment à la « Télésonorisation ». Ce procédé permet de diffuser les annonces sonores plus rapidement et avec une qualité optimale.

Les agents responsables de l'information gagneront également en rapidité grâce à un matériel moderne, donc plus performant.

Les nouvelles fonctionnalités leur permettront de prendre la parole à distance tout en s'adaptant à la situation locale.

Après le PIVIF d'Argenteuil et celui de Conflans Saint-Honorine, le PIVIF d'Asnières est le 3^{ème} PIVIF moderne ouvrant ses portes sur nos lignes. À terme, toutes les gares L, A, J seront gérées par 4 PIVIF entièrement modernisés.

Vous serez aussi informés plus rapidement et dans de meilleures conditions.

TRÈS BONNE RENTRÉE À TOUS !

Au programme cette année, petits et grands se sont vu distribuer par les agents des lignes L, A, J des crayons de couleurs et un livret d'informations pratiques : les grands travaux à venir, les bons plans locaux, etc.

Si vous ne l'avez pas eu entre vos mains, retrouvez-le sur vos blogs de lignes.

Très bonne rentrée à tous !



L'ACTU DE VOS LIGNES

LIGNE L : LE FRANCIEN ARRIVE À CERGY LE HAUT

En juillet 2013, le déploiement des rames Francilien a débuté sur l'axe Paris Saint-Lazare / Nanterre Université de la ligne L. C'est maintenant au tour de l'axe Paris Saint-Lazare / Cergy le Haut d'accueillir les rames du nouveau Francilien.

Depuis le 1^{er} septembre, 2 rames sont affectées sur cet axe aux heures de pointe du matin et du soir. 2 rames supplémentaires les rejoindront avant la fin de l'année.

Cette arrivée est fortement appréciée des voyageurs grâce au confort que ce matériel apporte.

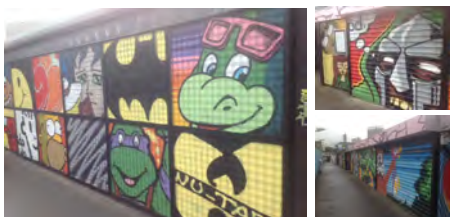
Dorénavant, 12 Franciliens circulent quotidiennement sur la ligne L.



LIGNE A : STREET ART À NANTERRE UNIVERSITÉ

En collaboration avec la Mairie de Nanterre, SNCF a fait appel au graffeur local, Thibaud Tchertchian, pour réaliser une fresque murale en gare de Nanterre Université.

En effet, les murs du bâtiment voyageurs étaient sujet à de nombreuses dégradations. L'artiste a créé une fresque aux ambiances Pop faisant référence aux dessins animés des années 90 assez unificateurs et détendus. Ces références parlent aux plus petits comme aux grands nostalgiques de cette époque.



LIGNE J : UNE RENTRÉE SCOLAIRE EN TOUTE TRANQUILLITÉ

Une rentrée signifie des écoliers, collégiens, lycéens qui prennent pour la 1^{ère} fois le train. Les acteurs de la sûreté se sont mobilisés en ce mois de rentrée scolaire pour prévenir et rassurer nos jeunes voyageurs, en rappelant les règles du « Bien voyager ensemble ».

Cette opération au service des jeunes voyageurs concerne plus de 250 agents de la Surveillance Générale (SUGE), 40 médiateurs, 250 contrôleurs, 900 agents commerciaux et 700 conducteurs sur le réseau et principalement dans les gares desservant des établissements scolaires, en majorité aux heures de rentrée et sortie de classe.

À bord et en gare, les équipes ont un rôle de sensibilisation au respect des règles de sécurité comme ne pas traverser les voies ou ne pas tirer de signal d'alarme intempestivement.

Pour compléter le dispositif, 32 intervenants en milieu scolaire relaient le message actuellement dans les classes.

Pour une meilleure efficacité, ces interventions se déroulent sur toutes les lignes L, A et J.



EN SAVOIR PLUS

FLASH TRAFIC LIGNES L, A, J, BIENTÔT SUR LES ONDES !

Début octobre, un nouveau service « FLASH TRAFIC LIGNES L, A, J » s'installe sur vos lignes. L'objectif ? Vous permettre de connaître en temps réel l'état général du trafic sur vos lignes.

➤ Le FLASH TRAFIC, comment ça marche ?

L'animation des FLASH TRAFIC est confiée à des journalistes professionnels. Leurs sources d'information proviennent du Centre Opérationnel de Paris Saint-Lazare qui coordonne et supervise le trafic en temps réel. Afin d'avoir accès directement à l'information, les journalistes seront désormais au sein même du Centre Opérationnel dans des studios adaptés.

➤ Quels types de messages seront diffusés ?

On distingue 3 flashes distincts à écouter où que vous soyez...

- **Flashes direct :**
Ils vous informeront régulièrement en gare à l'instant T.
- **Flashes d'attente :**
Depuis votre smartphone ou internet, ils viendront vous informer en continu des prochains Flashes Trafic à venir.
- **Flashes travaux :**
Diffusés exclusivement sur podcast* et ré-écoutables sur internet, c'est un complément des annonces travaux faites en gare.

➤ Comment entendre ces flashes?

Ces flashes d'information seront diffusés du lundi au vendredi de 7h à 9h30 et de 16h à 20h sur :

- Les quais des gares grâce à la télésonorisation
- Votre smartphone avec l'application mobile Transilien
- Internet via transilien.com et sncf.com

Ces flashes sont également diffusés de 6h à 7h uniquement sur les applications à distance.

Vous pourrez désormais prévoir votre trajet, mieux l'organiser, anticiper d'éventuelles perturbations et mieux comprendre le fonctionnement général de vos lignes quotidiennes.



*Podcast : émission de radio ou de télévision que l'on peut télécharger depuis internet vers un baladeur.

AGENDA

13/09 au
19/10

Partenariat Festival Baroque de Pontoise

Amateur ou simple curieux, venez découvrir l'art baroque au Festival Baroque de Pontoise

14/10

Tchat sur le blog du RER A

Avec Monsieur Monnet, Directeur des lignes Transilien L, A, J et Monsieur Diebold, Directeur de la Ligne A du RER à RATP

4/11

Tchat sur le blog de la ligne J

Avec Monsieur Monnet, Directeur des lignes Transilien L, A, J



UN NOUVEAU CENTRE OPÉRATIONNEL POUR PARIS SAINT-LAZARE

Le nouveau Centre Opérationnel de Paris Saint-Lazare a ouvert ses portes. Avec ses 650 000 voyageurs et ses 1 570 trains en circulation par jour, il est le 1^{er} centre opérationnel en Île-de-France.

Zoom sur une refonte nécessaire.

➤ Un nouveau centre opérationnel pour plus de fluidité

La gestion de la circulation et de l'information repose sur le Centre Opérationnel de Paris Saint-Lazare, véritable « Tour de contrôle » de vos lignes L, A, J.

Ces dernières années, l'organisation avait atteint ses limites. Par exemple, le gestionnaire du plan de transport et de l'information gérait seul les 1 570 trains quotidiens, soit le double du 2^{ème} plus gros centre opérationnel Transilien. Les différents intervenants du réseau étaient regroupés sur un plateau en fonction de leur métier.

C'est dans un souci de fluidification des interfaces et des échanges d'information en interne et en externe que le projet du nouveau centre opérationnel a vu le jour.

➤ Quels sont les changements majeurs ?

Le principal changement réside dans une organisation par ligne. Tous les acteurs opérationnels sont répartis sur un même plateau par ligne L, A ou J. Chaque ligne a donc son équipe complète, composée des acteurs de :

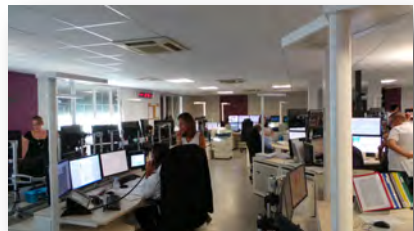
- La production (moyens humains et matériels)
- La circulation
- L'information et la prise en charge

Un autre changement majeur : la création d'un poste de « Correspondant RER A » (CREA) au sein de RATP et de SNCF co-gérant la ligne A.

Concrètement, le CREA SNCF est basé au Poste de Commandes Centralisées (PCC) de Vincennes de la RATP et le CREA RATP travaille dans le nouveau Centre Opérationnel de Paris Saint-Lazare. Le but ? Échanger les informations plus rapidement et tisser un lien fort entre les 2 transporteurs. En situation perturbée, cette proximité fera gagner un temps précieux aux gestionnaires qui se transmettront l'information de vive voix.




➤ Une ambition forte

- **La ponctualité** : Améliorer la ponctualité des lignes L, A, J en réduisant le nombre de trains supprimés et les retards.
- **La prise en charge** : Mieux vous accompagner et vous guider tout au long de votre trajet grâce à des échanges facilités et directs entre l'ensemble des acteurs du plan de transport.
- **L'information voyageurs** : Vous informer dans les meilleures conditions et le plus rapidement possible grâce à un transit de l'information plus fluide.
- **Le partage de la ligne du RER A** : Créer un lien fort entre l'équipe dédiée RER A du côté RATP et du côté SNCF.



LA PONCTUALITÉ DE VOS LIGNES

RÉSULTATS DE JANVIER À AOÛT 2014

	RÉSULTATS*	FAITS MARQUANTS DE CET ÉTÉ
	86,2 %	<ul style="list-style-type: none">Incident affectant l'alimentation électrique en gare de Paris Saint-LazareIncident affectant la voie en gare de Paris Saint-LazareRestitution tardive de travaux et incident affectant l'alimentation électrique sur la zone de Sartrouville
	85,4%	<ul style="list-style-type: none">Malaise d'un voyageur à VincennesSignal d'alarme déclenché abusivement à La Défense, avarie matériel à Châtelet et malaise d'un voyageur à VincennesActe de malveillance sur un train à Achères Ville
	86,1%	<ul style="list-style-type: none">Incident affectant l'alimentation électrique en gare de Paris Saint-LazareIncident affectant la voie en gare du StadeRestitution tardive de travaux et incident affectant l'alimentation électrique sur la zone de Sartrouville

* Résultats ponctualité voyageurs

Le redressement de la ponctualité sur nos lignes constitue notre priorité quotidienne et la mise en place du Nouveau Centre Opérationnel de Paris Saint-Lazare s'inscrit dans cette démarche. En effet, c'est en vue d'améliorer la gestion des circulations et de l'information que ce projet est né (voir article p.4).

Outre les différents changements qui en découlent, ce projet comprend une nouveauté qui est la création d'un catalogue de scénarios adaptés à chaque situation perturbée. L'objectif est simple : améliorer la qualité de traitement d'un incident ainsi que l'information et la prise en charge voyageurs afin de toujours mieux vous satisfaire. Ainsi, lors d'une situation perturbée, l'ensemble des agents liés à la production (matériels, conduite...), la prise en charge et l'information sont informés du scénario choisi et peuvent mettre en place toutes les actions qui le composent rapidement.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le nom des trains des lignes L et J n'est pas choisi par hasard. Sa construction suit des règles spécifiques à chaque ligne. L'une de ces règles est cependant commune aux 2 lignes : **le choix de la 1^{ère} lettre signifie la gare de destination du train.** Par exemple, en prenant un train HOCA, le terminus est Houilles Carrières sur Seine.

À votre avis, où va votre train s'il s'appelle :

- COFA ?
- MALA ?
- PENA ?
- TOCA ?

COFA = Confians-Ste-Honorine ; MALA = Mantes-la-Jolie ; PENA = Paris Saint-Lazare ; TOCA = Portoise (l'exception qui confirme la règle, le « P » étant déjà utilisé pour Paris Saint-Lazare)

À VOTRE ÉCOUTE

À VOS IDÉES...

➤ DISPOSITIFS D'INFORMATION ET DE PRISE EN CHARGE LORS DE TRAVAUX : VOTRE AVIS COMPTE

Pour moderniser notre réseau et améliorer la ponctualité et le confort des voyageurs, de nombreux travaux sont réalisés sur nos lignes. Lorsqu'un chantier impacte votre voyage, nous mettons en place un dispositif pour vous informer et vous accompagner. **Étant les 1^{ers} concernés, votre avis est important. Il nous aide à mesurer votre satisfaction, identifier ce qui fonctionne aujourd'hui ou les points encore à améliorer... pour mieux préparer les prochains chantiers.**

Nous avons donc lancé un questionnaire en ligne fin juillet, pour collecter votre ressenti et vos impressions. Plus d'une centaine de réponses ont déjà été analysées. Plusieurs adaptations et améliorations sont en cours de mise en place. Par exemple, pour les travaux de Cergy Préfecture cet été, nous avons créé un livret horaires spécifique. Les remontées du questionnaire ont révélé l'intérêt de cet outil, mais aussi la nécessité d'y donner les horaires par gare de départ pour une meilleure compréhension. Cette amélioration sera prise en compte sur le prochain livret horaires réalisé pour un chantier.

Vous aussi, donnez votre avis en flashant le code ou en allant sur les blogs de vos lignes (recherche par mot clé : questionnaire travaux).



À VOTRE RENCONTRE...

➤ LES INTERVENTIONS EN MILIEU SCOLAIRE POUR SENSIBILISER LES JEUNES

Sensibiliser les jeunes voyageurs aux risques ferroviaires et aux règles du « Bien voyager ensemble » passe par la mobilisation renforcée des acteurs lors de la rentrée scolaire (voir article p.2) mais aussi tout au long de l'année par des interventions directement dans les classes.

Depuis 23 ans, Didier est intervenant en milieux scolaires. Il nous en dit plus sur ses rencontres avec les jeunes voyageurs.

« Pour programmer mes interventions dans les classes, je contacte les établissements de primaires, collèges ou lycées sur mon périmètre. Il arrive parfois que les demandes viennent directement des établissements qui connaissent déjà l'intérêt de ces interventions. En classe, je me sers d'outils pédagogiques adaptés à chaque niveau sur les règles de sécurité et les bonnes pratiques à avoir à bord des trains et en gare. Ces outils facilitent l'échange mais aussi l'apprentissage des bonnes pratiques. La répétition du message et le nombre important d'interventions commencent à payer. Je vois des pistes d'amélioration, c'est très encourageant. »



Des primaires aux lycéens, les 25 intervenants sur le réseau de Paris Saint-Lazare ont animé plus de 800 interventions en milieu scolaire et rencontré plus de 18 000 élèves sur l'année scolaire 2013-2014.

LES COULISSES L, A, J

COMMENT SE PRÉPARE LE PLAN DE TRANSPORT LORS DES TRAVAUX SUR VOS LIGNES ?

En octobre, les voies, le ballast et les appareils de voies sont renouvelés à Poissy. Pendant 3 week-ends du 4 au 19 octobre, les clients vont adapter leur voyage avec un plan de transport modifié et des bus de substitution. Mais comment tout cela se décide et s'organise ? **C'est une des missions de la Plateforme de Conception et d'Adaptation Transilien (PCAT) des lignes L, A, J.**

Zoom sur les principales étapes.

A-2* : Réunion préparatoire

Réseau Ferré de France (RFF) et SNCF Infra (mainteneur du réseau) réunissent les entreprises ferroviaires concernées par le chantier, comme SNCF, pour leur présenter et analyser ensemble les impacts des travaux envisagés sur la circulation des trains et donc sur les voyageurs. La PCAT représentant les intérêts des clients des lignes L, A, J, minimise au mieux l'impact sur leur voyage. **Dans le cas de Poissy**, l'impact majeur est l'arrêt de la circulation des trains sur le secteur de Poissy. La PCAT a demandé une coupure de la ligne tard dans la soirée du vendredi pour permettre aux clients de rentrer chez eux.

A-2 : Études techniques

La PCAT définit le plan de transport avec des solutions sur rail et sur route pour compenser les trains ne pouvant plus être assurés.

Dans le cas de Poissy, les solutions sont :

- les trains circuleront entre Mantes La Jolie – Les Mureaux
- les RER A branche Poissy seront limités à Maisons-Laffitte
- les trains Paris Saint-Lazare – Maisons-Laffitte auront une capacité doublée
- des bus seront mis en place entre Sartrouville – Les Mureaux et Sartrouville – Poissy, la gare de Sartrouville ayant une grande gare routière facilitant la rotation des bus

A-1 : Financement

Des appels d'offres sont lancés afin de couvrir les besoins en bus et leur fréquence. Les commandes de sillons (parcours d'un train d'un point à A à un point B et sur un horaire précis) sont faites auprès de la Direction de la Circulation Ferroviaire (DCF) et validées par RFF.

Dans le cas de Poissy, ce sont les bus de la compagnie des Courriers de Seine et Oise (CSO) qui ont été retenus.

M-3** : Planification des moyens

Le plan de transport est finalisé avec la gestion des moyens humains et matériel nécessaires pour assurer les trains (mise en place des rames, commande adaptée des agents de conduite...).

La PCAT transmet le plan de transport adapté à l'équipe Information Voyageurs pour qu'elle débute la campagne d'information (voir article dans le LAJ pour vous n°5).

De J-21 à J-1* : Derniers bouclages

Pour répondre à d'éventuels changements, la PCAT verrouille le plan de transport jusqu'à jour J-1 avant de laisser la main au Centre Opérationnel de Paris Saint-Lazare.



ZOOM SUR NOS PLUS GROS CHANTIERS

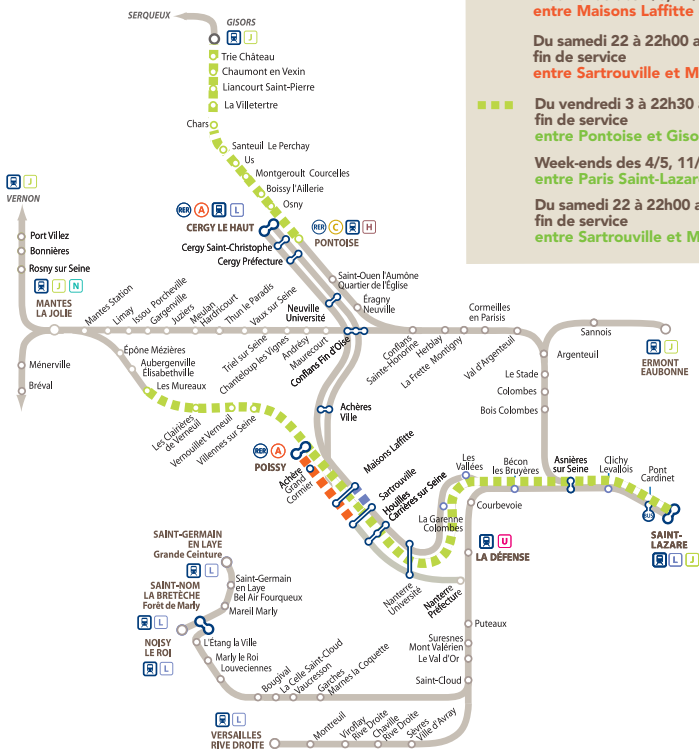
VOICI LES PRINCIPAUX CHANTIERS SUR VOS LIGNES D'OCTOBRE À NOVEMBRE

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 samedi 22 à 22h00 au dimanche 23 novembre fin de service entre **Sartrouville et Maisons Laffitte**
- ■ ■ Week-ends des 4/5, 11/12 et 18/19 octobre entre **Maisons Laffitte et Poissy**
- ■ ■ Du samedi 22 à 22h00 au dimanche 23 novembre fin de service entre **Sartrouville et Maisons Laffitte**
- ■ ■ Du vendredi 3 à 22h30 au dimanche 5 octobre fin de service entre **Pontoise et Gisors**
- ■ ■ Week-ends des 4/5, 11/12 et 18/19 octobre entre **Paris Saint-Lazare et Les Mureaux**
- ■ ■ Du samedi 22 à 22h00 au dimanche 23 novembre fin de service entre **Sartrouville et Maisons Laffitte**



L. A. J. Pour vous - Direction des lignes Transilien L. A. J.
 Directeur de publication : Jean-Stéphane MONNET - Rédactrices : Magali Aligaba, Marion Karabachian & Sarah Labidi
 Crédits photos SNCF - Ne pas jeter sur la voie publique

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

