L, A, J POUR VOUS !

N°10 - MAR/AVR 2015

AVEC HAPI, LES HISTOIRES ET ANECDOTES DU PATRIMOINE D'ÎLE-DE-FRANCE SONT À PORTÉE DE MAIN

Saviez-vous que le temps moyen de transport en Île-de-France est de 96 minutes par jour ? SNCF Transilien et le STIF, grâce à l'application HAPI, vous proposent de rendre vos 96 minutes de trajet plus utiles avec l'aide de Franck Ferrand, historien, écrivain et journaliste des éditions Parigramme, et de la start-up Clameurs.

Simple gratuite et intuitive, la nouvelle application HAPI vous permet de découvrir tout le patrimoine d'Île-de-France, simplement via votre Smartphone. Une application qui saura vous faire voyager dans l'histoire avec plus de 600 petits récits historiques, à lire ou à écouter.

HAPI

COMMENT ÇA MARCHE ?

HAPI offre 4 façons de naviguer dans l'application

- Par la géolocalisation : « Autour de moi »
- En renseignant votre trajet : « Sur mon trajet »
- En choisissant parmi 8 catégories : « Au fil de mes envies »
- En suivant les coup de cœur de Franck Ferrand

LES +

- Avant / Après : 30 photos comparatives d'hier et d'aujourd'hui
- Composition passé / présent : 10 sites pour créer sa photo originale en superposant les vues du passé et du présent.

TÉLÉCHARGEZ GRATUITEMENT DÈS AUJOURD'HUI LA NOUVELLE APPLICATION HAPI !

UNE CHAMPIONNE SUR LES LIGNES L, A, J

Depuis le 21 janvier, Haby Niaré, originaire de Mantes-le-Jolie et championne internationale de Taekwondo, est agent SNCF à Paris Saint-Lazare.

À 21 ans, Haby peut être fière d'un sacré palmarès : parmi ses nombreuses médailles, elle a déjà été championne d'Europe et 2 fois championne du monde. Elle a également terminé 1ère à l'Open de Tunisie et d'Australie et vient tout justede décrocher une médaille de bronze en Iran et 4 médailles d'Or à Cuba, puis lors d'une tournée en Orient (Louxor, Alexandrie et Doha).

Nous lui souhaitons la bienvenue !

Depuis plus de 30 ans, SNCF soutient le mouvement sportif et permet d'offrir à des athlètes une reconversion professionnelle grâce au dispositif Athlètes SNCF. Plus d'infos sur Haby et tous nos athlètes sur http://athletes.sncf.com/

SNCF

L'ACTU DE VOS LIGNES

L DÉPLOIEMENT DES ÉCRANS INFOGARES

La fin du déploiement de nouveaux écrans d'informations plus grands et plus modernes a eu lieu fin novembre dans 17 gares de la ligne L :

- De Garches à Saint-Nom la Bretèche ainsi que sur la Grande Ceinture Ouest
- De Sèvres Ville d'Avray à Versailles.

Ce sont au total 185 écrans qui ont été installés en 2014 sur toute la ligne, un projet financé par le STIF à hauteur de 100%.

J UN NOUVEAU PIVIF À MANTES-LA-JOLIE

Le nouveau PIVIF (Point d'Information Voyageurs Île-de-France) de Mantes-la-Jolie sera en service courant avril. Il est le dernier a être déployé sur les lignes A, J et L après ceux d'Argenteuil, Conflans Sainte-Honorine et Asnières-sur-Seine.

Ce PIVIF prendra en charge l'information sonore et visuelle de 13 gares de l'axe Mantes-la-Jolie via Poissy et de Mantes-la-Jolie jusqu'à Bueil. Il mobilisera du personnel 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Les équipements de télésonorisation ont été modernisés et permettront de prendre la parole depuis le PIVIF dans toutes les gares du périmètre.

La ligne J sera alors entièrement rénovée en terme d'information voyageurs.

A DES NAVETTES DÉDIÉES AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE SUR LES GARES DE CERGY

Dans le cadre des travaux de renouvellement des ascenseurs réalisés en gare de Cergy Préfecture, cette gare ne sera pas accessible aux voyageurs en fauteuil roulant du 9 mars au 28 juin 2015.

En conséquence, SNCF a décidé de mettre en place des navettes de substitution adaptées effectuant des rotations entre les gares de Cergy Préfecture, Cergy Saint-Christophe et Cergy-le-Haut au service des personnes à mobilité réduite, en priorité aux clients utilisateurs d'un fauteuil roulant.

La navette est proposée du premier au dernier train de la journée pour effectuer des rotations rapides entre les différentes gares de Cergy. Ce service est une substitution au parcours initial, il est donc soumis aux mêmes conditions tarifaires, que ce soit pour les clients ou leur accompagnant.

Infos pratiques :

- De 5h30 à 11h, la navette stationne en priorité à la gare de Cergy Préfecture
- De 16h au dernier train (environ 1h30), la navette est stationnée en priorité à la gare de Cergy-le-Haut

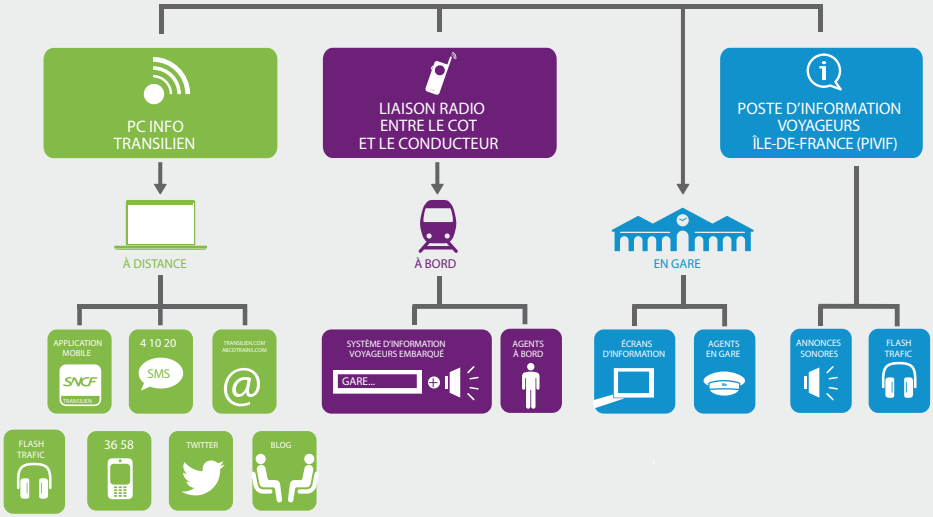
Un dispositif équivalent sera mis en place à Cergy Saint-Christophe, lors des travaux de renouvellement des 2 ascenseurs de cette gare qui débuteront le 18 mai.

EN SAVOIR PLUS

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.



AGENDA

28/03

Fitness is in the air

De 16h30 à 18h30, participez à un cours de fitness devant la gare Saint-Lazare sur le parvis Cours de Rome. 120 places sont disponibles sur inscription via un formulaire en ligne.

14/04 & 23/04

Rencontre à bord sur la ligne J & le RER A

Le temps d'un trajet, une équipe constituée d'agents et de dirigeants de gares viendront à votre rencontre pour échanger sur les outils à votre disposition afin d'être toujours mieux informés.

NOUVELLE TENUE SNCF : DES AGENTS « NEW LOOK »

De la mi-décembre à la fin février, SNCF a déployé la nouvelle tenue de nos 31 000 agents en contact direct avec les voyageurs (escale, vente et train) dans toutes les gares et tous les trains TGV, Intercités, TER, Transilien.

Cette nouvelle tenue a été conçue avec et pour les agents : ils ont été associés et ont pu s'exprimer à chaque étape clé du travail de conception. La mobilisation a été importante et a permis de créer une nouvelle tenue qui soit élégante, moderne, fonctionnelle et confortable.

↗ UNE FABRICATION MADE IN FRANCE

Au terme d'un appel d'offres européen, SNCF a choisi de confier à Armor Lux, entreprise française, la fabrication de sa nouvelle tenue. La qualité des matières qu'elle propose, l'efficacité de ses services logistiques et son goût pour l'innovation ont su convaincre.

↗ UNE VOLONTÉ DE PRÉSENTER LA NOUVELLE SIGNATURE SNCF

La nouvelle tenue SNCF se veut unique pour tous les agents, d'un bleu marine estampillée d'un liseré rouge. Elle représente au-delà d'une tenue, une nouvelle signature SNCF qui accentue notre présence auprès des clients tout au long de leur voyage.

↗ DU NOUVEAU DANS LE RENOUVEAU ?

Autre nouveauté : tous les agents SNCF en contact direct avec les voyageurs portent la même tenue.

C'est un message fort : nous sommes plus que jamais au service de nos clients, encore plus disponibles et attentionnés, pour les accompagner tout au long de leur voyage, du guichet au train, en passant par les quais !

↗ DONNER PLUS DE VISIBILITÉ AUX CLIENTS

La nouvelle tenue a été pensée pour que les agents soient plus visibles pour nos clients : cette tenue se doit d'être un repère puissant et efficace. Avec cette tenue, les voyageurs peuvent plus facilement les repérer et les reconnaître immédiatement. Cette visibilité est accrue par des accessoires (coiffes, cravates, foulards...) reprenant subtilement ces codes couleurs.

Devenir une référence pour les clients, c'est l'ambition de la nouvelle tenue SNCF.

VOS LIGNES EN CHIFFRES

RÉSULTATS PONCTUALITÉ DE JANVIER À FÉVRIER 2015

	RÉSULTATS*	FAITS MARQUANTS DU DÉBUT D'ANNÉE 2015
L	82 %	• Problème d'aiguillage à Pont-Cardinet • Incident affectant la voie à Paris Saint-Lazare • Incident affectant la voie en gare de Suresne Mont Valérian
A	84,2 %	• Malaise voyageurs dans un train à quai en gare d'Achères Ville • Chute d'un voyageur dans le train à Houilles Carrière-sur-Seine • Incident affectant un aiguillage en gare de Maisons-Laffitte
J	86,2 %	• Incident affectant un aiguillage en gare de Pont-Cardinet • Problème d'alimentation électrique au niveau du poste d'aiguillage d'Asnières-sur-Seine • Limitation de vitesse entre Bois Colombes et le Stade suite à un renouvellement de voies et de ballast

* Résultats ponctualité voyageurs

ZOOM SUR L'INFORMATION VOYAGEURS

Pour toujours mieux répondre aux attentes de nos clients, chaque mois le Baromètre clients Transilien analyse la satisfaction de nos voyageurs sur plusieurs thématiques telles que l'information, la prise en charge, la propreté, le confort, la tranquillité… Sur la base d'une enquête téléphonique, les questions posées permettent, notamment, d'évaluer l'impact des évolutions et investissements que nous déployons sur nos lignes pour améliorer la qualité de service.

↗ L'INFORMATION VOYAGEURS EN QUESTION

« Globalement, avez-vous été satisfait(e) de l'information délivrée par SNCF au sujet de cette perturbation ? »	L	A	J
Évolution des réponses Clients* « tout à fait satisfait(e) » et « plutôt satisfait(e) » entre janvier 2014 et janvier 2015	+2 %	+9 %	+13 %

* Clients ayant subi au moins une perturbation la veille ou le jour même

Cette augmentation est encourageante et résulte des actions menées depuis plus d'un an sur nos lignes :

- Professionalisation accrue des équipes des PIVIF d'Argenteuil et de Conflans Sainte-Honorine (ligne J)
- Mise en service du PIVIF d'Asnières-sur-Seine en fin d'année 2014, gérant l'information de 41 gares des lignes A, L et U
- Lancement sur les ondes des Flashs Trafic A, L et J

Nos actions se poursuivent en 2015 avec, notamment, la mise en service du PIVIF à Mantes-la-Jolie (ligne J) et la formation continue de nos équipes sur la prise de parole en gare et à bord des trains.

À VOTRE ÉCOUTE

À VOS IDÉES...

↗ RETOUR SUR UNE NOUVELLE OFFRE CO-CONSTRUITE AVEC NOS CLIENTS

Lors de son dernier Conseil d'Administration, le STIF a validé une nouvelle offre pour les branches Versailles Rive Droite et Saint-Nom la Bretèche de la ligne L et pour la ligne U.

Cette nouvelle offre est issue d'un travail de fond réalisé par SNCF et anciennement RFF, en collaboration étroite avec les 19 municipalités concernées et l'association d'usagers Plus de Trains pour La Défense. Pendant un an, plusieurs réunions de concertations ont permis de mener les réflexions nécessaires à l'évolution de l'offre. Un objectif : adapter l'offre actuelle pour répondre aux attentes des voyageurs tout en fiabilisant l'exploitation.

Aujourd'hui, le STIF a validé le scénario co-construit avec tous ces acteurs. La prochaine étape ? La mobilisation de tous les acteurs SNCF pour mettre en place cette nouvelle offre.

Les branches Versailles Rive Droite et Saint-Nom la Bretèche de la ligne L et la ligne U aujourd'hui

À VOTRE RENCONTRE...

↗ UNE RENCONTRE « TOUJOURS À VOTRE ÉCOUTE » SPÉCIALE À SAINT-LAZARE

Tous les deuxième jeudi du mois, les lignes A, J et L organisent, dans une ou plusieurs gares, les rencontres « Toujours à votre écoute ». Ces opérations sont l'occasion de pouvoir échanger en direct avec les clients de la gare sur leurs préoccupations, leurs idées... mais aussi de revenir sur des évènements récents pour avoir leur ressenti et leur vision de l'expérience vécue.

Le 12 mars dernier, ce fut le cas en gare de Paris Saint-Lazare. De 17h à 19h, les agents des lignes A, J et L ont profité d'un « Toujours à votre écoute » spécial pour revenir sur la prise en charge en situation perturbée, et notamment celle qui a eu lieu le 29 janvier dernier. En effet, la situation perturbée avait entrainé un flux de clients hors norme provenant du RER A. Pour gérer la densité de voyageurs dans la gare, un dispositif spécial avait été mis en place.

Grâce à cette opération « Toujours à votre écoute », nous avons échangé avec les clients sur les mesures prises ce jour-là. Quelques idées ont également été proposées.

Des échanges constructifs pour toujours mieux vous accompagner !

LES COULISSES L, A, J

LES ÉQUIPES MOBILES DE LIGNE
ÊTRE LÀ QUAND NOS CLIENTS ONT BESOIN DE NOUS

Créées le 1er août 2012, les équipes mobiles de lignes (EML), intervenant là où le besoin s'en fait le plus sentir, viennent en complément des équipes en gare et permettent ainsi d'améliorer les services apportés aux voyageurs.

Les lignes A, J et L sont toutes dotées d'EML pour répondre à un besoin exprimé par nos clients, à savoir être là quand ils ont besoin de nous !

Vivien Claverie, agent de l'EML sur le périmètre de Saint-Cloud, nous explique plus en détail le rôle des EML au bénéfice de nos clients.

↗ COMMENT S'ORGANISE VOTRE ÉQUIPE MOBILE DE LIGNE ?

Je fais partie de l'EML de Saint-Cloud. Nous sommes basés à Suresnes Mont Valérien et nous intervenons sur 24 gares de la ligne L. L'équipe se divise en 3 pour être là quand nos clients ont besoin de nous : 1 équipe pour la matinée couvrant la pointe du matin, 1 équipe pour l'après-midi couvrant celle du soir et 1 équipe en week-end.

↗ QUEL EST VOTRE RÔLE ?

Positionnés en visbilité, nous avons principalement un rôle d'information sur le trafic ou sur les perturbations liées aux travaux. Nous sommes à même de répondre à tout type de questions sur la gare dans laquelle nous intervenons, mais aussi sur les autres gares de notre périmètre. Nous avons un lien permanent avec les sonoristes et le Centre Opérationnel Transilien (COT), ce qui nous permet de donner des informations à nos clients en temps réel. Nous pouvons également faire remonter au COT ou aux sonoristes d'éventuels problèmes d'information afin de les corriger rapidement.

↗ EN CAS D'INCIDENT, QUE FAITES VOUS ?

La priorité lors d'un incident de circulation est de se placer dans les gares adjacentes à la gare impactée afin d'amortir les flux de voyageurs. Nous leur indiquons le meilleur itinéraire à emprunter.

↗ POURQUOI AVOIR LANCÉ LE FIL TWITTER @EMLSAINTCLOUD ?

En octobre dernier, nous avons lancé le fil Twitter @EMLSaintCloud pour être encore plus à l'écoute de nos clients. Le but de ce fil est de relayer les informations du COT et diffuser des informations venant directement du terrain. Déjà 116 tweets postés, plus de 144 followers et de nombreuses retombées encourageantes. Alors, n'hésitez pas à nous suivre sur @EMLSaintCloud !

SUIVEZ-NOUS !
Pour toujours plus d'infos et d'échanges, rendez-vous également sur les blogs et les fils Twitter de vos lignes :

- malignel.transilien.com et sur @LIGNEL_SNCF
- malignea.transilien.com
- malignej.transilien.com et sur @LIGNEJ_SNCF

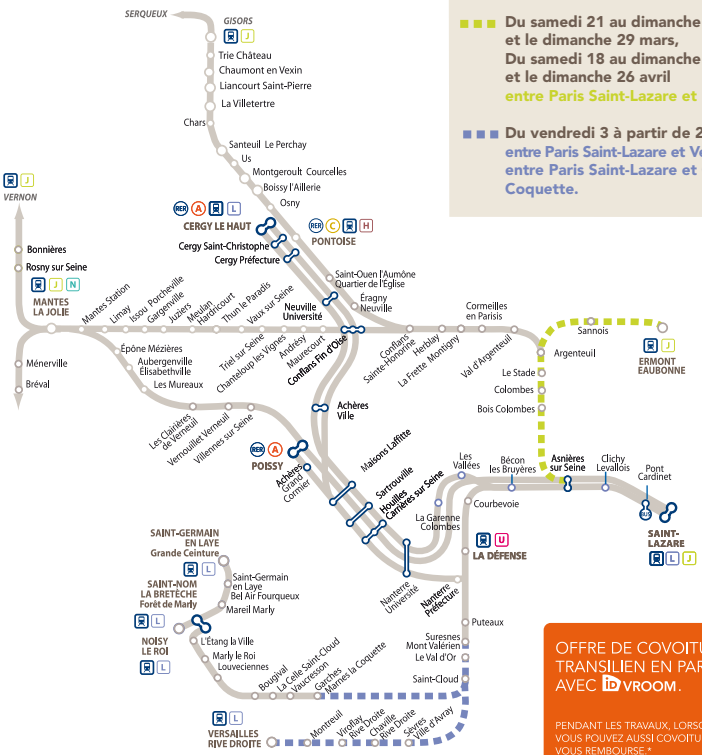
ZOOM SUR NOS PLUS GROS CHANTIERS

VOICI LES PRINCIPAUX CHANTIERS SUR VOS LIGNES JUSQU'À FIN AVRIL 2015

Des bus de remplacement 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 21 au dimanche 22 mars, et le dimanche 29 mars, Du samedi 18 au dimanche 19 avril, et le dimanche 26 avril entre Paris Saint-Lazare et Ermont-Eaubonne.**
- **Du vendredi 3 à partir de 21h45 au lundi 6 avril entre Paris Saint-Lazare et Versailles Rive Droite entre Paris Saint-Lazare et Garches Marnes la Coquette.**



OFFRE DE COVOITURAGE TRANSILIEN EN PARTENARIAT AVEC iDVROOM.

PENDANT LES TRAVAUX, LORSQUE VOTRE TRAIN NE CIRCULE PAS, VOUS POUVEZ AUSSI COVOITURER AVEC iDVROOM.COM, TRANSILIEN VOUS REMBOURSE.*

*Offre soumise à conditions. Pour en savoir plus, idvroom.com

L.A.J Pour vous – Direction des lignes Transilien L.A.J
Directeur de Publication : Jean-Stéphane MONNET – Rédaction : Magali Algaba, Sarah Labidi & Frédéric Touraine
Crédits photos SNCF – Ne pas jeter sur la voie publique
SNCF – 2 place aux Étoiles – C.S. 70001 – 93633 LA PLAINE SAINT-DENIS CEDEX – R.C.S. BOBIGNY B 552 049 447 –

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

- L malignel.transilien.com
- A malignea.transilien.com
- J malignej.transilien.com