

# L, A, J POUR VOUS

LE JOURNAL DES CLIENTS DES LIGNES    - N°11 - AUTOMNE 2015

## DOSSIER

L ET U : DES LIGNES REPENSÉES  
POUR ÊTRE AU PLUS PROCHES  
DE VOS BESOINS / p. 6

### FEUILLES MORTES

SNCF SE PRÉPARE POUR L'AUTOMNE / p. 5

### RETOUR SUR...

LES TRAVAUX DE L'ÉTÉ - RER A / p. 10



# POUR VOTRE SÉCURITÉ, NE ROULEZ PAS SUR LES QUAIS ET RESTEZ ATTENTIFS !



**➤ CIRCULER SUR UN ENGIN À ROULETTES SUR LES QUAIS  
EST DANGEREUX POUR VOUS ET POUR LES AUTRES.**

L'EFFET DE SOUFFLE LORS DU PASSAGE D'UN TRAIN PEUT VOUS  
HAPPER VERS LA VOIE SI VOUS ÊTES EN BORDURE DE QUAÏ.

# UNE RENTRÉE HAUTE EN COULEURS

Pour les lignes LAJ, l'été aura été marqué principalement : par un épisode de fortes chaleurs qui aura sur-sollicité nos installations électriques en gare St Lazare en juillet, et par la prise en charge des voyageurs du RER A en août durant les travaux à Cergy et entre Auber et La Défense.

Tous les agents Transilien ont été mobilisés pour informer et prendre en charge ceux d'entre vous qui n'étaient pas partis en vacances. Ce numéro 'LAJ pour vous' y revient et présente aussi l'actualité des prochaines semaines.

Celle-ci sera riche en nouveautés avec de nouveaux panneaux d'information dans 20 gares, une nouvelle signalétique à La Défense, une gare St Lazare plus accueillante et plus moderne, des travaux importants pour moderniser vos lignes. Et puis une nouvelle offre verra le jour mi-décembre sur la ligne L entre Paris et Versailles/St Nom la Bretèche. Elle offrira de nouvelles dessertes répondant mieux à vos besoins, avec davantage de trains. Depuis plusieurs mois, nous nous préparons à cette échéance qui marquera, nous l'espérons, un point de départ pour améliorer la qualité de service.

Ce journal est le vôtre. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires sur nos blogs de ligne.



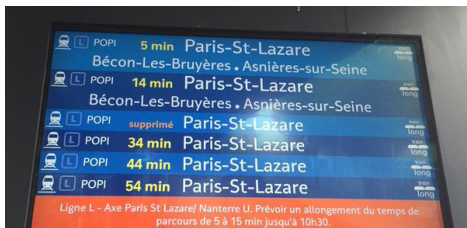
Jean-Stéphane MONNET  
Directeur des lignes Transilien L, A, J

## POUR TOUJOURS PLUS D'INFOS ET D'ÉCHANGES

-  [malignel.transilien.com](http://malignel.transilien.com)
-  [https://twitter.com/LIGNEL\\_SNCF](https://twitter.com/LIGNEL_SNCF)
-  [malignej.transilien.com](http://malignej.transilien.com)
-  [https://twitter.com/LIGNEJ\\_SNCF](https://twitter.com/LIGNEJ_SNCF)
-  [malignea.transilien.com](http://malignea.transilien.com)



# L'ACTU DE VOS LIGNES



## LA LIGNE J À L'ÉCOUTE DES FLASHS TRAFIC

Depuis le 15 juin, des flashes infos Trafic, préparés par des journalistes, sont diffusés sur les quais de plusieurs gares de la ligne J, autour d'Argenteuil : Asnières à Ermont-Eaubonne, Val d'Argenteuil, Cormeilles-en-Parisis, La Frette et Herblay. Ces flashes viennent compléter les annonces sonores habituelles par des infos sur les circulations toutes les 15 minutes, du lundi au vendredi, de 7h à 9h et de 17h à 19h30. Les Flashes Trafic sont également diffusés en gare de la Défense et du RER A et le seront très prochainement à Paris Saint-Lazare.

## DES ÉCRANS NOUVELLE GÉNÉRATION ARRIVENT DANS 20 GARES

Les écrans Info Trafic, de dernière génération, se déploient dans 20 nouvelles gares de novembre 2015 à mars 2016 : Argenteuil, Bois-Colombes, Colombes, Conflans-Fin-d'Oise, Conflans-Sainte-Honorine, Les Mureaux, Mantes-la-Jolie et Val d'Argenteuil pour la ligne J ; La Garennes Colombes, Les Vallées, Saint-Cloud, Versailles Rive-Droite et La Défense pour la ligne L ; Cergy-Le-Haut, Cergy-Préfecture, Houilles, Carrières-Sur-Seine, Maisons-Laffitte, Poissy, Sartrouville pour la ligne A. Ce projet impulsé par le STIF vise à délivrer une information plus rapide en amont de votre parcours, avec des itinéraires alternatifs en cas de situations perturbées.

## UNE NOUVELLE SIGNALÉTIQUE À LA DÉFENSE

Difficile désormais de confondre Salle des échanges et Salle des colonnes : de nouveaux équipements de signalétique ont été installés cet été en gare de la Défense. Objectif : vous donner des informations plus claires pour accéder aux quais ou tout simplement vous orienter plus rapidement, avec des codes couleurs simples et une typographie plus lisible. Au total, près de 50 points de passages ont été ainsi relookés dans cette gare au moyen de panneaux, adhésifs, plastifications sur portes... pour délivrer des informations visibles, colorées et traduites en anglais et en espagnol.



# NOS ACTIONS POUR PALLIER LES PERTURBATIONS AUTOMNALES

Chaque automne, les conditions climatiques (vents forts, pluies, baisse des températures...) provoquent des chutes de branches sur les caténaires qui impactent les circulations de vos trains. De plus, les feuilles mortes se transforment en une pâte végétale sur les rails, divisant jusqu'à trois fois l'adhérence des trains. Conséquence : les roues patinent lors d'une forte accélération (patinage) ou glissent lors du freinage (enrayage) et s'abiment beaucoup plus rapidement. Et les conducteurs doivent alors accélérer et freiner plus doucement pour arrêter correctement le train à quai, ce qui peut allonger votre temps de parcours.



## ENTRETIEN AUX ABORDS DES VOIES

---

Pour prévenir ces incidents, nos équipes d'entretien des voies ont élagué et débroussaillé les talus le long des voies sur plusieurs dizaines de kilomètres (dès le mois de mai et cet été) sur les zones à risques.

## MAINTENANCE DES TRAINS

---

Enfin, pendant l'automne, nos ateliers de maintenance des trains passent d'une organisation en 2x8 au 3x8 (parfois 7 jours /7) pour intervenir rapidement sur les roues des trains abimées et éviter que les rames ne soient immobilisées.

## DISPOSITIF ANTI-ENRAYEUR

---

Par ailleurs, SNCF, avec l'aide du STIF, a équipé les trains de la ligne L de dispositifs anti-enrayeur (comme un ABS pour les trains) pour limiter l'impact sur la circulation. Les rames Francilien en sont équipées également.

## NETTOYAGE DES VOIES

---

Côté matériel, deux engins spécialisés interviennent de nuit pendant toute la saison automnale sur vos lignes pour réduire les patinages et enrayages : une draine-brosseuse, qui parcourt 350 km de voie/semaine et un train-laveur, qui projette un jet d'eau à très haute pression pour nettoyer la pâte végétale.





# L ET U : DES LIGNES REPENSÉES POUR ÊTRE AU PLUS PROCHES DE VOS BESOINS.

A partir du **13 décembre prochain**, les clients de la ligne L (branches desservant La Défense) et de la ligne U bénéficieront d'une offre de trains repensée pour améliorer la qualité de leurs déplacements : nouveaux horaires, fréquence des trains augmentée, avec pour objectifs d'être au plus proche des attentes de nos clients, de répondre aux problèmes de saturation du réseau et ainsi d'améliorer la ponctualité.

### DES TRAJETS PLUS LISIBLES

---

Chaque train dessert désormais toujours les mêmes gares. Tous les trains vont jusqu'au terminus en bout de ligne. Tous les trains des lignes U et L (branches Saint-Nom la Bretèche et Versailles) s'arrêtent à Saint Cloud et à La Défense.

### DES TRAINS PLUS FRÉQUENTS (LIGNE L)

---

- Plus de trains : passage de 4 à 6 trains en heure de pointe, après Saint-Cloud.
- Plus souvent : environ toutes les 10 minutes en heure de pointe / Environ toutes les 15 minutes en heure creuse.
- Plus longtemps : des heures de pointe plus étendues.

### PLUS DE GARES DESSERVIES

---

- 2 nouveaux arrêts sur la U : Sèvres - Ville d'Avray et Chaville Rive-Droite
- 2 nouveaux arrêts sur la L branche Versailles : Pont Cardinet et Clichy-Levallois.





Cette refonte intervient sur une zone marquée par une forte augmentation du nombre de voyageurs (+25% en 10 ans), sur un réseau ferré saturé et vieillissant. Dans ces conditions, la moindre difficulté entraîne inévitablement des retards ou des suppressions de trains. Et les mesures locales que nous prenons pour redresser la ponctualité de nos trains se sont avérées insuffisantes.

Il était donc indispensable de repenser les lignes L et U en profondeur. C'est pourquoi, en 2014, SNCF et le STIF ont mené une grande concertation avec les élus et les associations de voyageurs pour construire ensemble une offre de transport plus fiable

et qui répond à **l'intérêt du plus grand nombre**. La refonte de l'offre des lignes L et U est un maillon stratégique de la remise en qualité du service sur la ligne L, au même titre que les travaux de modernisation du réseau ferroviaire et l'arrivée dès 2018 des Franciliens sur la branche Versailles Rive-Droite.

Rendez-vous dès à présent :

- sur [transilien.com](http://transilien.com), dans la «recherche itinéraire», pour connaître vos nouveaux horaires, à partir du 13 décembre.
- dans vos gares, où nos agents sont à votre disposition pour vous renseigner et vous remettre un document d'information personnalisée pour votre gare.



## CHIFFRES CLÉS

- **200 000** voyageurs/jour
- **445** trains/jour
- **20 trains** /heure en pointe

# PONCTUALITÉ DE VOS LIGNES

## RÉSULTATS ET FAITS MARQUANTS DE L'ÉTÉ

\* : résultats ponctualité voyageurs cumulés au 31/08/2015

### LIGNE 83,1%

- Les 1er, 10 et 15 juillet, trois ruptures du fil d'alimentation électrique en sortie de la gare de Paris-St-Lazare, incidents liés aux fortes chaleurs estivales. Ces conditions climatiques nous ont ainsi amené à réduire la vitesse des trains au départ de Saint-Lazare, tandis que des équipes SNCF intervenaient de nuit sur les installations pour éviter de nouvelles avaries.
- Un problème de signalisation à Bécon-les-Bruyères a entraîné des perturbations locales le 23 juin
- Un incident technique dans le poste d'aiguillage de Pont-Cardinet a engendré des dysfonctionnements dans la signalisation le 14 août

### LIGNE 86,1%

- Lors des travaux en gare de Cergy-Préfecture en Août, la présence de poussière d'amiante a été détectée sur le chantier, ce qui a entraîné la suppression de trains entre Cergy et Neuville Université
- De nombreux bagages abandonnés ont ralenti les perturbations tout au long de l'été : à Charles-De-Gaulle-Etoile, Val-De-Fontenay ou Chatelet par exemple
- Un incendie accidentel s'est déclenché aux abords des voies entre Achères-Ville et Conflans-Fin-d'Oise le 1er juillet.

### LIGNE 88,4%

- Suite aux fortes chaleurs, les circulations sur la ligne J ont également été perturbées par l'incident concernant l'alimentation électrique de Paris Saint-Lazare en juillet
- Un incendie a endommagé un équipement électrique en gare de Bois-Colombes suite à un acte de malveillance le 10 juin
- Un incident caténaire s'est produit près de la gare du Stade le 1er juillet.



# LA GARE SAINT-LAZARE S'AMÉLIORE GRÂCE À VOUS !

Il y a un an, nous vous proposons de transformer la gare Saint-Lazare en « gare d'excellence » grâce à une méthode de co-design. Le principe : réunir en ateliers des clients volontaires et des agents SNCF pour échanger leurs idées. Des échanges plus que fructueux à en juger par les nombreuses réalisations menées : Un espace d'attente à proximité de la boutique « Grandes Lignes » face à la voie 27, avec des places assises confortables, des tables équipées de lampes et de prises gratuites pour recharger smartphones et ordinateurs

; un remplacement de l'éclairage initié avec des éclairages à LED pour une meilleure luminosité ; Depuis fin décembre 2014, le « Pickup Store » vous propose un espace multi-services pour récupérer un colis mais aussi un espace d'attente calme en gare, avec affichage des trains au départ, un coin boutique, un point de réparation de Smartphones et un dépôt pressing depuis juillet dernier. Pour mieux s'adapter à vos horaires, le service des objets trouvés est désormais ouvert de 7h45 à 19h20 du lundi au vendredi, un nouveau site Internet permettant aussi

de déclarer une perte : « [www.objets-trouves-sncf.com](http://www.objets-trouves-sncf.com) ». Enfin, un nouveau Point d'information fixe a été installé face à aux voies 8 et 9, avec de nouveaux écrans interactifs pour faciliter votre cheminement au moyen de vidéos.



## LE SAVIEZ-VOUS ?



Des ruches ont été installées sur les toits du 6ème étage de la gare Saint Lazare. La première année leur miel ne sera pas prélevé pour leur permettre de franchir l'hiver et de les sédentariser. En installant ces ruches, la gare s'inscrit dans la protection des abeilles, dont le rôle pollinisateur est primordial pour la diversité végétale. On dénombre actuellement près de 600 ruches actuellement à Paris.

## LES COULISSES L, A, J

# LES TRAVAUX DE L'ÉTÉ : UNE PRISE EN CHARGE EXCEPTIONNELLE

Les flux de voyageurs déjà importants sur nos lignes pendant la période estivale, l'ont été encore plus durant les travaux de la RATP entre Auber et la Défense. Ce sont ainsi près de 60.000 voyageurs supplémentaires par jour qui étaient attendus en gare Saint-Lazare cet été. Toutes les équipes SNCF se sont fortement mobilisées pour faire face à cette situation inédite afin d'orienter les clients et les prendre en charge pendant cette période. Près de 160 hôtes et hôtesse se sont déployés à Paris Saint-Lazare, La Défense et Nanterre université pour vous accompagner, avec une organisation et des outils repensés : à Saint-Lazare, des gilets oranges vous ont orienté dès le métro et sur la plateforme avec des mégaphones ainsi que des bâtons lumineux. Des cordons ont été formés par ces équipes pour faciliter les flux voyageurs et accéder aux quais. 94 000 guides horaires ont été

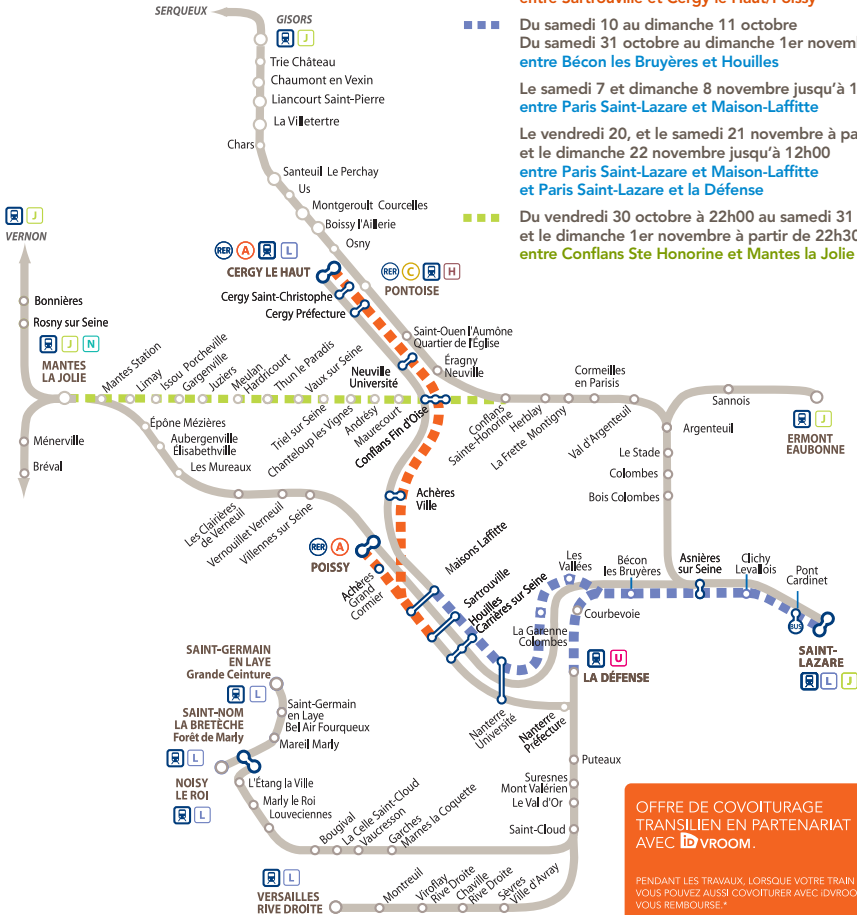
imprimés et distribués en gare. Lors des fortes chaleurs ce sont 100 000 bouteilles d'eau qui ont été distribuées.



## LES PRINCIPAUX CHANTIERS SUR VOS LIGNES JUSQU'À FIN NOVEMBRE 2015

Des bus de remplacement et des allongements de temps de parcours sont prévus. L'ensemble des informations peut évoluer. Renseignez-vous en gares et sur la rubrique « État du trafic et travaux » de [transilien.com](http://transilien.com).

- ■ ■ Du vendredi 9 à partir de 22h30 jusqu'au dimanche 11 octobre  
entre **Sartrouville et Cergy-le Haut/Poissy**
- ■ ■ Du samedi 10 au dimanche 11 octobre  
Du samedi 31 octobre au dimanche 1er novembre  
entre **Bécon les Bruyères et Houilles**
- Le samedi 7 et dimanche 8 novembre jusqu'à 18h  
entre **Paris Saint-Lazare et Maison-Laffitte**
- Le vendredi 20, et le samedi 21 novembre à partir de 22h00  
et le dimanche 22 novembre jusqu'à 12h00  
entre **Paris Saint-Lazare et Maison-Laffitte**  
et **Paris Saint-Lazare et la Défense**
- ■ ■ Du vendredi 30 octobre à 22h00 au samedi 31 octobre  
et le dimanche 1er novembre à partir de 22h30  
entre **Conflans Ste Honorine et Mantes la Jolie**



OFFRE DE COVOITURAGE  
TRANSILIEEN EN PARTENARIAT  
AVEC **ID VROOM**.



PENDANT LES TRAVAUX, LORSQUE VOTRE TRAIN NE CIRCULE PAS, VOUS POUVEZ AUSSI COVOITURER AVEC [IDVROOM.COM](http://IDVROOM.COM), TRANSILIEEN VOUS REMBOURSE.\*

\*Offre soumise à conditions. Pour en savoir plus, [idvroom.com](http://idvroom.com)



## POUR AMÉLIORER VOTRE QUOTIDIEN, NOS LIGNES SONT EN PERPÉTUELLE ÉVOLUTION.

LE 13 DÉCEMBRE,  
REDÉCOUVREZ LES LIGNES L ET U.

- DES TRAINS PLUS FRÉQUENTS
- PLUS DE GARES DESSERVIES
- DES TRAJETS PLUS LISIBLES

