

L, A, J POUR VOUS !

N° 8 - NOV/DÉC 2014

NOS AGENTS À VOS CÔTÉS POUR VOUS ACCOMPAGNER

Des travaux sur une ligne, un incident technique ou un accident voyageur... Si certaines perturbations ne peuvent malheureusement pas être évitées, nous nous mobilisons pour limiter leur impact et être présents à vos côtés.

Nos priorités :

- Vous informer rapidement de l'impact de l'incident sur votre voyage.
- Mettre en œuvre les mesures pour un retour à la normale le plus vite possible.
- Vous proposer des solutions alternatives pour continuer votre voyage.
- Être présent à vos côtés pour vous assister pendant les perturbations ou les travaux.

En novembre, SNCF Transilien a mis l'accent sur la Prise en charge et l'Information voyageurs. À cette occasion, les lignes L, A, J ont organisé plusieurs opérations. Stands en gares, rencontre à bord, journée découverte, atelier d'échange... Lors de ces opérations, vous avez pu rencontrer les acteurs et découvrir de manière concrète les nouveautés et les outils qui facilitent la prise en charge et l'information voyageurs.

Ainsi, à Saint-Lazare, vous pouviez vous mettre dans la peau d'un responsable de l'information en enregistrant vous-mêmes une annonce. Également, le samedi 15 novembre, une journée découverte en gare d'Asnières vous proposait de rencontrer les acteurs de la prise en charge, échanger sur les outils et visiter le nouveau PIVIF (Poste d'Information Voyageurs d'Île-de-France).

Pour en savoir plus sur les coulisses de la prise en charge et l'information voyageurs, rendez-vous sur vos blogs de ligne ou sur le site 96minutes.transilien.com



UNE BOUTIQUE NOUVELLE GÉNÉRATION À LA DÉFENSE



En septembre, une nouvelle boutique a ouvert ses portes en gare de La Défense RER A, avec un aménagement et une gestion de l'accueil radicalement différents. L'objectif : vous offrir un accompagnement plus personnalisé et limiter votre temps d'attente. Un vendeur conseil vous oriente pour vous informer ou organiser rapidement votre voyage.

Pour découvrir cette nouvelle boutique, rendez-vous du lundi au vendredi de 7h30 à 20h et le samedi de 10h à 19h.



L'ACTU DE VOS LIGNES

LIGNE L : DÉGUSTEZ MES BOCAUX DU CHEF VEYRAT

Le 3 novembre, un kiosque Mes bœux a fait son entrée en gare de Clichy-Levallois.

C'est le 1^{er} que le grand chef Marc Veyrat ouvre en gare. Alliant traditions régionales du terroir et techniques de cuisine modernes, les bœux sont préparés le jour même avec des produits frais du terroir issus de l'agriculture biologique et provenant de producteurs d'Île-de-France.

Pour en profiter, rendez-vous du lundi au vendredi de 07h30 à 10h et de 11h30 à 20h30.



LIGNE A : DES SOLUTIONS POUR LA PONCTUALITÉ

Le RER A et la ligne L au départ de Cergy le Haut ont des résultats de ponctualité au départ insuffisants, pour plusieurs raisons telles que : le retard à l'arrivée (en moyenne de 7 minutes) ou encore un nombre de voies et leur organisation limitant les manœuvres en cas de perturbation.

Des travaux nécessaires sont prévus. En attendant, d'autres actions ont été lancées pour diminuer les retards au départ de cette gare tout au long de la journée :

- En heures de pointe (matin et soir), à chaque train qui arrive, un conducteur supplémentaire est sur le quai pour prendre tout de suite la relève et faire partir le train plus vite.
- En milieu de journée, une rame est ajoutée au plan de transport. Elle permet par effet mécanique de faire des retournements avec une amplitude plus grande et donc de mieux absorber les retards.
- Un chef de service dédié à l'assemblage des ressources (matériels, agents...) est mis en place en gare pour plus de réactivité.

LIGNE J : DÉPLOIEMENT DE NOUVEAUX ÉCRANS DYNAMIQUES SUR LA LIGNE J

Depuis fin octobre, 35 gares des lignes L, A, J bénéficient de 468 nouveaux écrans d'informations dynamiques. C'est la ligne J qui en profite le plus avec plus de la moitié des écrans dans 18 de ses gares :

- 208 sur l'axe Bois Colombes – Ermont-Eaubonne et l'axe Bois-Colombes – Conflans Sainte-Honorine
- 52 sur la gare de Mantes-la-Jolie
- 23 dans les gares de bout de ligne Bréval, Rosny, Bosnières, Chars, Us, Santueil et Montgeroult

Ces écrans, plus grands et plus modernes, informent sur les prochains trains à venir. Ils permettent de visualiser facilement le numéro de la voie et les dessertes du train. Sur certains écrans, le temps d'attente pour le train suivant le prochain est également affiché.

Deux types d'écrans sont mis en place :

- Les écrans à fond bleu disposés à l'intérieur des gares ou sous des endroits couverts.
- Les écrans LED placés sur les quais qui restent lisibles quelle que soit la luminosité.

En 2015, l'installation d'écrans de Limay à Conflans Fin d'Oise signera la fin du déploiement de ce dispositif, soit la couverture totale en écrans dynamiques de la ligne J. Ce projet est financé par le STIF à hauteur de 100%.



EN SAVOIR PLUS

ÊTRE VISIBLES QUAND VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS

À la question « Avez-vous vu un agent SNCF aujourd'hui dans votre gare principale ? », vous êtes seulement 35% à répondre oui. La raison ? Des tenues trop sombres, des gares très fréquentées qui entraînent un manque de visibilité de nos agents.

Pour y remédier, les lignes L, A, J ont testé dans quelques gares un kit Visibilité.

Composé d'une borne d'accueil et d'un oriflamme bleu, ce kit permet aux agents d'être plus facilement repérés dans les gares et sur les quais.

Des premières utilisations prometteuses

Le kit a été testé pour la 1^{ère} fois le 6 novembre à Versailles Rive Droite et le 13 novembre à Argenteuil.

Les clients présents ont reconnu l'intérêt du dispositif : « Oui, c'est bien. Le bleu est lumineux, j'ai vu la borne accueil depuis les escaliers. » témoigne Nicolas B.

Le choix des couleurs

Le bleu a justement été choisi pour sa luminosité. Associé au jaune soleil du picto Information, il permet à la borne d'être visible même dans la pénombre.

Ce kit sera déployé sur les gares les plus importantes du réseau L, A, J, en termes de circulation et de fréquentation clients : Asnières, Bécon, Houilles, Conflans Sainte-Honorine... d'ici la rentrée 2015.



ICI,
nous vous informons



SNCF

AGENDA

01/12

Visite du nouveau Centre Opérationnel de Paris Saint-Lazare

Pour participer, rendez-vous sur les blogs des lignes L, A et J.

17/12

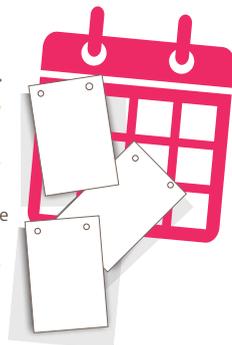
Concert de Noël

À 13h, dans la galerie marchande près du Starbuck, un concert autour de Mozart avec l'Orchestre Symphonique du Rail. Le Père Noël sera également présent de 10h à 15h pour des photos !

19/12

Scènes ouvertes Noël

Séries de concert avec des artistes de My Major Company Label avec une distribution de chocolats dans la galerie marchande de 11h à 15h près du Starbuck.



LA PROPRETÉ DES TRAINS AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS

Quand on les interroge, les clients de la ligne L sont satisfaits à 74%* du niveau de propreté de leurs trains. En revanche, ceux de la ligne J jugent très sévèrement la propreté des trains de leur ligne : seuls 44%* se disent satisfaits.

200 agents des lignes L, A, J œuvrent chaque jour pour mettre en circulation des trains propres. Mais les solutions classiques atteignent parfois leurs limites face à l'augmentation des dégradations (tags, gravures). Pour y parvenir, des techniques classiques, indispensables pour conserver des trains propres, sont utilisées, mais des solutions innovantes viennent également d'être lancées, comme le train « Comme à la maison » que la ligne J teste depuis mi-novembre.

➤ LE CYCLE DE NETTOYAGE DES TRAINS

Voici les principales opérations de nettoyage pour maintenir au mieux l'état de propreté :

- **Tous les 2 jours : nettoyage « rapide »**
En gare de Paris Saint-Lazare, Mantes la Jolie, Gisors ou Ermont-Eaubonne, 2 agents de nettoyage traversent le train à quai. Ils ramassent les déchets, changent le rouleau de papier dans les toilettes, mettent du désodorisant, nettoient les souillures... en moins de 10 min.
- **1 fois par semaine : nettoyage « normal »**
Le train est immobilisé sur un site de nettoyage. L'équipe se répartit les tâches de lavage et d'aspiration des sols, aspiration des sièges et nettoyage des encadrements (fenêtres, portes), des vitres, des cloisons... comme un ménage hebdomadaire chez soi !
- **1 fois tous les 2 mois : opération « majeure » de nettoyage**
Sur site de nettoyage, les agents réalisent un nettoyage en profondeur : décrassage et brossage des sols, lessivage à la machine des sièges, nettoyage des vitres et des toilettes... un grand ménage de printemps tous les 2 mois !

En plus de ces opérations ciblant l'intérieur des trains, l'extérieur est régulièrement lavé au balai brosse.

➤ UNE AMBIANCE MAISON POUR PLUS DE CONFORT

La dégradation des plateformes des trains à étage de la ligne J s'est accélérée au fil des mois sans trouver de solutions de nettoyage satisfaisantes pour retirer les tags et nettoyer les moquettes. D'où la décision de rénover les plateformes des trains en remplaçant les moquettes usées et malodorantes par un lino facile à entretenir et en pelliculant les parois intérieures. L'expérience montre en effet que les rames pelliculées avec des décors (train des Impressionnistes sur la ligne J, Versailles sur la C) sont très peu dégradées. De plus, les pelliculages sont traités antitags et anti-rayures ce qui en facilite l'entretien.

Parce qu'on sent toujours bien chez soi !

La ligne J propose un train test avec 6 ambiances « comme à la maison » : salon, chambre, salle de bains, cuisine, bibliothèque et jardin. Les ambiances sont pelliculées sur les plateformes, espace à bord du train qui concentre la majorité des dégradations comme les tags.

La satisfaction comme preuve de réussite

Pour évaluer l'intérêt de ce test, une enquête de satisfaction à bord est menée auprès des clients. Une affiche sur chaque plateforme propose également un flash code pour que vous puissiez donner votre avis.



LA PONCTUALITÉ DE VOS LIGNES

RÉSULTATS DE JANVIER À OCTOBRE 2014

	RÉSULTATS*	FAITS MARQUANTS DE LA RENTRÉE
	85,8 %	<ul style="list-style-type: none"> • Enrayage important entre les Vallés et la Garenne • Incident affectant la voie en direction de Paris Saint-Lazare • Difficulté en sortie des voies de garage entre Pont-Cardinet et Levallois en pointe de matinée
	83,9 %	<ul style="list-style-type: none"> • Avarie sur le matériel roulant à Nanterre Préfecture • Incident affectant la voie en gare de la Défense (RATP) • Incident affectant la signalisation à Châtelet
	83,4 %	<ul style="list-style-type: none"> • Incident affectant un aiguillage en gare du Stade • Restitution tardive de travaux suite à un renouvellement de voie à Asnières • Acte de malveillance sur des barrières à ,niveau entre Eragny et Conflans

* Résultats ponctualité voyageurs

LES INSTALLATIONS DE SIGNALISATION RÉNOVÉES

Depuis 2011, un important chantier d'une durée de 6 ans sur le secteur de Paris Saint-Lazare à Bécon Les-Bruyères a été lancé pour rénover les installations de signalisation. L'enjeu de ce chantier : réduire significativement les incidents qui impactent la régularité des lignes L, A, J.

Les installations vieillissantes et fortement sollicitées vont ainsi faire place à de nouveaux centres de signalisation plus modernes et plus grands regroupant dans un même lieu les installations de sécurité, les alimentations, les enclenchements... Ce projet permettra au final une maintenance préventive et corrective plus rapide et plus efficace.

Au total, ce sont 8 centres de signalisation qui seront mis en place entre Bécon-les-Bruyères et Paris Saint-Lazare d'ici la fin du projet en 2018.

LE SAVIEZ-VOUS ?

L'ABC DES TRAINS



À quoi servent ces écrans en gare de Saint-Lazare ?

Ils vous informent de manière rapide et simple sur votre prochain train.

Cherchez votre gare de destination classée par ordre alphabétique et vous aurez l'horaire du prochain train et sa voie*.

*si la voie est déjà connue

À VOTRE ÉCOUTE

À VOS IDÉES...

➤ LES AUTOMATES DE VENTE À L'ABRIS DU TEMPS

Sur les blogs de lignes et lors des échanges en gares, plusieurs clients nous ont fait part des problèmes d'utilisation des Automates Rapides Transilien (bornes où vous pouvez acheter vos titres de transport). En effet, avoir le soleil dans les yeux ou rester sous la pluie le temps de l'achat, n'est pas vraiment confortable !

Pour vous faciliter l'utilisation de ces automates, une solution a été mise en place sur 11 premières gares : des abris résistant aux conditions climatiques.

Cette structure, conforme aux normes en vigueur, sera installée dans 13 gares avant la fin de l'année. C'est déjà le cas dans plusieurs d'entre elles, comme Maurecourt, Vernouillet, Eragny, Chars... D'autres suivront en 2015.

Ces abris vous permettent d'effectuer vos transactions malgré la pluie ou le beau temps !



À VOTRE RENCONTRE...

➤ UN PETIT-DÉJEUNER AVEC LE DIRECTEUR DES LIGNES L, A, J

En octobre, 3 clients de la ligne L se sont levés aux aurores pour rencontrer Jean-Stéphane Monnet, le Directeur des Lignes Transilien L, A, J. Cet échange informel a été l'occasion pour chacun d'exposer les problèmes rencontrés et d'avoir une vision plus claire des actions menées.

« Sur le fond, cela m'a intéressée et je pense que cet échange peut intéresser d'autres clients. Cela a répondu à une partie de mes interrogations et m'a notamment un peu de visibilité sur la date à laquelle les choses devraient s'améliorer. » Peggy B.

« L'échange a été très constructif et m'a permis de mieux comprendre le fonctionnement des lignes LAJ et les problèmes rencontrés. M Monnet a pu nous exposer les actions en cours ou à venir pour essayer de fluidifier le trafic sur ces lignes. » Frédéric V.



Les blogs de vos lignes vous proposent régulièrement des rencontres. Profitez-en pour échanger avec nous et découvrir les coulisses de vos lignes.

LES COULISSES L, A, J

UN CENTRE DE TRI EFFICACE POUR UNE GARE TOUJOURS PLUS PROPRE

Avec une note de 7,6/10 sur le thème de la propreté du baromètre de satisfaction clients 2014, la gare Saint-Lazare se classe en tête des grandes gares parisiennes. Outre la qualité de prestation, la propreté de la gare dépend également de l'efficacité de la gestion des déchets sur site.

➤ Qui s'occupe des déchets ?

Chaque jour, 3 sociétés, en charge de la prestation de nettoyage, interviennent en gare Saint-Lazare dans la gare et l'espace commercial, les trains, mais aussi dans les 30 000 m² de bureaux du bâtiment principal.

L'ensemble de la production de déchets est rapatrié dans les sous-sols de la gare : le centre de tri. Ce centre de tri est une zone dédiée de 100 m² environ.

➤ Quels déchets sont triés ?

4 personnes interviennent chaque jour pour réaliser les opérations de tri et isoler les déchets suivants : cartons, journaux, papiers, aluminum, plastique et enfin le verre.

Au total, entre 1 300 et 1 500 tonnes de déchets sont triées par an à Saint-Lazare, dont 33% seront recyclés. Un taux dont le centre de tri de la Gare Saint-Lazare peut être fière face à la moyenne française de 20% !

Le reste de la production part vers des centres d'incinération où les déchets seront brûlés pour produire de l'énergie.

LE SAVIEZ-VOUS ?

La gare Saint-Lazare est engagée dans une démarche environnementale depuis 2010. Une machine de compactage « Canibal » a été mise à la disposition des clients de Saint-Lazare. Elle vous permet de recycler directement vos emballages tels que les canettes, bouteilles plastiques ou encore les gobelets. En échange de votre éco-geste, des réductions peuvent vous être offertes.



ZOOM SUR NOS PLUS GROS CHANTIERS

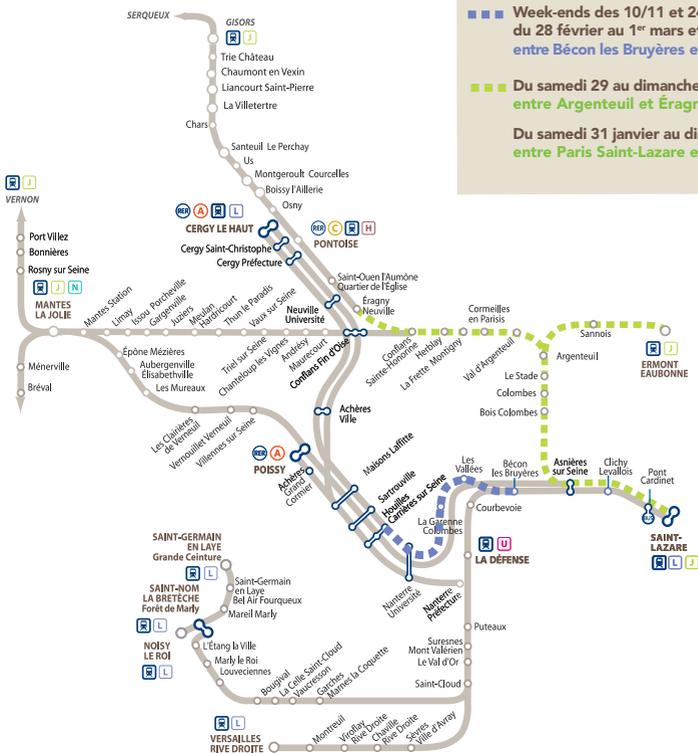
VOICI LES PRINCIPAUX CHANTIERS SUR VOS LIGNES JUSQU'À FIN JANVIER

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

- ■ Week-ends des 10/11 et 24/25 janvier, du 28 février au 1^{er} mars et du 14/15 mars
entre **Bécon les Bruyères** et **Houilles Carrière Sur Seine**
- ■ Du samedi 29 au dimanche 30 novembre
entre **Argenteuil** et **Éragny Neuville**
- ■ Du samedi 31 janvier au dimanche 1^{er} février
entre **Paris Saint-Lazare** et **Ermont-Eaubonne**



L. A. J. Pour vous – Direction des lignes Transilien, L. A. J. Directeur de Publication : Jean-Stéphane MONNET – Rédaction : Magali Algaba, Sarah Labidi, Anaïs Gastrin & Frédéric Touraine. 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