

L, A, J POUR VOUS !

N° 9 - JAN/FÉV 2015

Chers lecteurs, chers clients,

L'année 2014 aura été une année contrastée pour les lignes J, L et A.

Ainsi, de très nombreux investissements auront été réalisés à la fois sur le réseau (plus de 200 millions d'euros investis), dans nos ateliers de maintenance, sur le pilotage de la production (création d'un nouveau centre opérationnel), dans un nouveau point d'information performant. Combiné à la poursuite du déploiement du Francilien, jamais autant n'aura été fait pour le réseau Saint-Lazare.

Mais ceci n'a pas encore permis de redresser notre qualité de production. Si des améliorations ont été perçues dans l'information et la prise en charge des voyageurs en situation perturbée, la ponctualité des trains n'a pas été au rendez-vous. Après 8 premiers mois orientés à l'amélioration, le dernier quadrimestre n'a pas permis de concrétiser le redressement.



Notre ambition pour 2015 : améliorer notre qualité de service et mieux vous satisfaire.

Les investissements resteront très élevés pour régénérer le réseau. Le travail de fond pour mettre en robustesse l'exploitation se poursuivra en travaillant tous les leviers. Le matériel le plus ancien et le moins fiable disparaîtra de la ligne J d'ici l'été pour être intégralement remplacé par des Franciliens.

Le réseau Saint-Lazare restera toujours très complexe et le plus dense d'Île-de-France (plus de 1 600 trains par jour), mais vous pouvez compter sur l'engagement de tout le personnel Transilien pour contribuer au redressement de votre ligne.

Jean-Stéphane Monnet

DRA Transilien et Directeur des Lignes L, A, J

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'JSM', written over a horizontal line.

L'ACTU DE VOS LIGNES

L UN NOUVEL ATELIER POUR FRANCILIEN

Pour réaliser dans de bonnes conditions la maintenance du Francilien, des travaux d'extension et de modernisation ont été réalisés à l'atelier de maintenance sur notre site de Levallois. L'objectif consistait à réaliser dans un seul et même lieu, toutes les opérations de maintenance : changement d'essieu, installation d'accès en toiture, installation d'un pont roulant, stockage de toutes les pièces...

Grâce à ces évolutions sur le site de Levallois, 99% des rames Francilien nécessaires sont disponibles pour le plan transport depuis septembre !



J LES FLASHS TRAFIC ARRIVENT SUR LA J



SNCF
FLASH TRAFIC
LIGNE J

Lancés en octobre sur l'ensemble de vos applications à distance de 6h à 7h,

les Flashes Trafic sont désormais diffusés en gare sur les axes Paris – Mantes via Conflans, Paris – Ermont Eaubonne et Paris – Gisors.

Les Flashes Trafic sur le RER A et les lignes J et L diffusent toutes les informations liées au trafic de vos trains et sont relayées par des journalistes professionnels basés au sein même du Centre Opérationnel Transilien.

Retrouvez vos journalistes Jade, Margaux, Bilal et Lucile du lundi au vendredi de 6h à 7h sur vos applis à distance, de 7h à 9h30 sur vos applis et en gare et de 16h30 à 20h en gare et sur vos applis.

A LE RER A EST EN TRAIN DE CHANGER

Cet été, dès le 15 juillet et jusqu'au 29 août, de gros travaux sont prévus sur le RER A.

Le remplacement des protections anti-feu des plafonds en gare de Cergy-Préfecture, débuté à l'été 2014, va se poursuivre. La gare ne sera pas desservie pendant ces travaux.

À Maisons-Laffitte, une grande opération de renouvellement des voies et du ballast et la repose de la passerelle impacteront également les circulations.

Enfin, le renouvellement des voies et du ballast entre la Défense et Auber interrompra les circulations du RER A entre ces 2 gares.

Pendant ces périodes de travaux, des solutions de remplacement seront proposées et une signalétique appropriée sera mise en place.

Pour en savoir plus sur les travaux de l'été et les itinéraires à emprunter, rendez-vous sur le blog du RER A, malignea.transilien.com.

Pour préparer vos itinéraires de l'été, n'hésitez pas à consulter www.ratp.fr/simulateur/.



À noter également, prévoir des travaux CASTOR sur le RER C du 15 juillet au 22 août (aucun RER entre Gare d'Austerlitz et Javel / Avenue Henri-Martin).

EN SAVOIR PLUS

LE PARI DE LA COURTE DISTANCE AVEC IDVROOM.COM

Dans le cadre de son programme « porte à porte », SNCF développe une nouvelle offre basée sur le co-voiturage : iDVROOM. L'idée est simple : se déplacer de manière économique et éco-responsable en partageant les trajets quotidiens.

iDVROOM optimise vos trajets du quotidien en les partageant avec des personnes près de chez vous ou de votre lieu de travail. Comment en profiter ?

L'OFFRE iDRVROOM.COM

L'offre classique : partagez votre voiture pour aller à votre gare ou à proximité et profitez d'une place de parking réservée* et d'une remise de 10% chez Norauto.

L'offre travaux : si votre ligne est impactée par des travaux et que vous souhaitez utiliser iDVROOM à la place des offres de substitutions, Transilien vous rembourse l'intégralité de votre trajet dès lors que vous avez un abonnement Navigo.

Accès aux bassins d'emploi éloignés : si vous travaillez dans des zones mal desservies, mettez-vous en relation avec les autres employés de votre secteur et voyagez ensemble afin de limiter vos frais.

* à partir du printemps dans la limite des places disponibles

Accès aux centres commerciaux excentrés :

dès février, profitez d'un partenariat entre les centres commerciaux mal desservis d'Île-de-France et SNCF pour partager vos trajets lorsque vous allez faire vos achats.

QUELS AUTRES AVANTAGES ?

Cela permet aussi aux conducteurs et aux passagers de contribuer à la décongestion des axes routiers, de « désaturer » les parkings des gares, tout en faisant un geste écologique.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site iDVROOM.com

Soyez attentifs aux affiches :



AGENDA

23/02

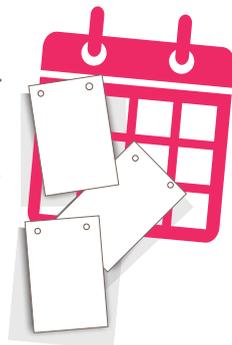
Scènes ouvertes à Saint-Lazare

À 13h, dans la galerie marchande, concert de Gaëlle Buswel, chanteuse rock et folk

01/03

Championnats de France de Cross-country

La ville des Mureaux accueille 3 700 athlètes sur la base de loisirs du Val de Seine pour une douzaine de courses sur des distances allant de 3,5 km à 12 km. Hommes, femmes, juniors, cadets, vétérans, handisports... Tous pourront découvrir la beauté du site sous les encouragements des 13 000 spectateurs attendus.



TRAVAUX À BÉCON-LES BRUYÈRES, UNE GARE PLUS FLUIDE ET PLUS ACCESSIBLE

Depuis octobre 2014, d'importants travaux ont débuté à Bécon-les Bruyères pour une durée d'environ 3 ans. Financés par le STIF, la Région Île-de-France, SNCF et RFF, ces travaux ont pour objectif de désaturer la gare et de la rendre plus accessible en répondant au développement urbain et aux ambitions de la ville. Cette volonté s'inscrit dans la démarche de placer les villes de Courbevoie, Bois-Colombes et d'Asnières sur Seine au cœur du Grand Paris.

➤ UN CHANTIER AMBITIEUX

L'intégralité de la gare va être changée :

- **La passerelle** : construction d'une passerelle accessible aux personnes à mobilité réduite reliant Asnières, Courbevoie et Bois-Colombes permettant de faciliter les déplacements.
- **Côté Asnières** : création d'un grand hall de gare, réaménagement de celle-ci et création d'extensions autour de la gare et le long des voies.
- **Côté Courbevoie** : démolition intégrale des anciens bâtiments et création d'un nouveau bâtiment voyageurs avec guichets de vente, équipé d'une grande verrière recouvrant le hall. Création d'extensions comportant commerces et sanitaires adaptés aux personnes à mobilité réduite.
- **Les quais** : rénovation et réhaussement de l'ensemble des quais accompagnés d'un changement de mobilier et de signalétique.
- **Le souterrain** : rafraîchissement du passage souterrain et réorganisation des installations en vue d'y faciliter l'accès et la circulation.
- **Les équipements** optimiseront le confort et la circulation en plus de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite : la signalétique, les appareils de guidage sonores, les interphones et bornes d'alarme leur permettront de se rendre sur les quais de manière autonome.

➤ PLUSIEURS PHASES DE TRAVAUX

Afin d'impacter le moins possible votre trajet, les travaux se dérouleront en plusieurs phases. Certains travaux devront être effectués de nuit. La desserte de la gare sera assurée pendant toute la durée des travaux. Des dépliants et des affiches vous informeront sur les modifications qui auront lieu sur votre trajet. De plus, pour vous aider, une signalétique spécifique sera mise en place.

➤ QUELLES DATES À RETENIR

La 1^e partie des travaux de pose de la passerelle côté Asnières entre les quais A et B s'achèvera dans le courant du 1^{er} trimestre 2015.

Côté Courbevoie, les travaux concerneront la démolition des bâtiments, la fermeture de l'une des trémies d'escaliers et celle du magasin Relay.

Les travaux de la passerelle, côté Courbevoie, débuteront dès février et dureront jusqu'en mai 2016.

Pour les quais A et B, les travaux se dérouleront de juillet 2015 à mars 2016.



Côté Asnières sur Seine



Côté Courbevoie



La passerelle

**VOTRE GARE SERA ACCESSIBLE PENDANT
TOUTE LA DURÉE DES TRAVAUX !**

LA PONCTUALITÉ DE VOS LIGNES

RÉSULTATS DE JANVIER À DÉCEMBRE 2014

	RÉSULTATS*	FAITS MARQUANTS DE LA FIN D'ANNÉE 2014
	84,9 %	<ul style="list-style-type: none">• Présence d'un individu dans une zone dangereuse entre Pont-Cardinet et Clichy Levallois• Incident affectant la voie entraînant une réduction de capacité des voies à Paris Saint-Lazare• Branche d'arbre tombée sur la caténaire entre La Celle Saint-Cloud et Vaucresson
	84,8 %	<ul style="list-style-type: none">• Incident affectant l'alimentation électrique des circulations dans la zone de Maisons-Laffitte• Avarie sur le matériel roulant en gare de Nanterre Préfecture• Actionnement malveillant du signal d'alarme à Joinville-le-Pont
	85,5 %	<ul style="list-style-type: none">• Présence d'un individu dans une zone dangereuse entre Pont-Cardinet et Clichy Levallois• Incident affectant la voie en gare du Stade• Incident affectant la voie au passage des circulations à Asnières-sur-Seine

* Résultats ponctualité voyageurs

DES RÉSULTATS PROBANTS FACE AUX « FEUILLES MORTES » DE L'AUTOMNE

Cette année, le phénomène des « feuilles mortes » a nettement moins impacté la circulation des trains grâce à différentes actions menées en amont :

- Traitement conséquent de la végétation le long des voies (ex. Gisors en mars)
- Nettoyage manuel des voies et meilleure disponibilité du train laveur,
- Maintenance, vérification et gestion des stocks réadaptées,
- Moyens d'information sur l'adhérence plus performants pour le conducteur.

Voici les résultats :

- **Ligne L** : conséquences divisées par **4**
- **Ligne J** : conséquences divisées par **6**
- **Axe Paris-Gisors** : conséquences divisées par **12**

LE SAVIEZ-VOUS ?



PROGRAMME FIABILITÉ ÎLE-DE-FRANCE 2014 – 2020

En 2014, pour moderniser les infrastructures et améliorer la ponctualité, **200 millions d'euros** ont été investis sur le réseau Saint-Lazare.

Ce sont **28 km de voies** renouvelées et **37 aiguillages** changés en 2014.

En 2015, nous poursuivons l'effort !

À VOTRE ÉCOUTE

À VOS IDÉES...

➤ VOUS INFORMER AU MIEUX LORS DES TRAVAUX

Le 18 novembre dernier un groupe de travail a eu lieu afin d'échanger sur les moyens de communication mis à votre disposition lors des travaux. L'équipe responsable de l'information et de la prise en charge a ainsi reçu 3 d'entre vous : une utilisatrice quotidienne des lignes J et A, un élu et un représentant d'association d'usagers. Les clients ont fait remonter ce qui était clair pour eux en terme de communication travaux, et ce qui l'était moins. L'équipe a pu recueillir également leurs suggestions pour optimiser les communications et co-construire l'info travaux de demain.

Différentes idées ont été proposées :

- Créer un calendrier travaux par ligne avec une entrée par gare pour une lecture facilitée,
- Utiliser des schémas de ligne « à plat » plutôt qu'en courbes,
- Présenter clairement les impacts puis les moyens de substitution ou les itinéraires alternatifs,
- Être simple dans les formulations, ne pas parler de « missions » ou « d'axes » par exemple, pour être compréhensible de tous.

Bon nombre de ces propositions ont d'ores et déjà été retenues et vos documents d'information travaux évolueront donc dans ce sens en 2015.



À VOTRE RENCONTRE...

➤ 1^{ÈRE} VISITE CLIENTS DU NOUVEAU CENTRE OPÉRATIONNEL DE PARIS SAINT-LAZARE

Certains clients du RER A et des lignes L et J ont participé en décembre à la toute première visite du nouveau Centre Opérationnel de Paris Saint-Lazare, la « tour de contrôle » du réseau. Ils ont été reçus pendant plus de 3 heures par Jacques-Guy Langé, responsable du Centre Opérationnel Transilien.



Cette rencontre a permis de présenter et d'échanger notamment sur les nouvelles organisations mises en place par ligne pour gagner en efficacité.

Jacques-Guy Langé a également expliqué les choix de régulation qui peuvent être faits parfois. Il a ainsi partagé la lecture d'un graphique « papier » qui reprend le tracé de la circulation de trains... une occasion unique pour toucher du doigt la complexité de l'exercice quotidien !

La visite, ce sont nos clients qui en parlent le mieux :

« Bonjour. Je suis allé à la visite hier soir. Je l'ai trouvée très intéressante car elle m'a permis de voir de plus près la régulation de la ligne et d'en comprendre le fonctionnement. Jacques-Guy [...] était passionnant (et passionné lui-même). Un grand merci pour ses explications et tout le temps qu'il nous a consacré. » Luc, client de la ligne L

LES COULISSES L, A, J

LES NOUVEAUX CHEFS DE SERVICES À CERGY-LE HAUT

Depuis la fin de l'année 2014, des ajustements dans notre organisation ont été mis en place, invisibles pour vous, qui doivent permettre d'améliorer la ponctualité. Parmi les différentes évolutions, 2 postes de chefs de service en gare de Cergy-le-Haut sur le RER A ont été créés.

Qui sont-ils, en quoi leur fonction va-t-elle aider à améliorer la ponctualité de nos trains ?

➤ QUEL EST LE RÔLE DU CHEF DE SERVICE ?

Les chefs de services ont des missions de sécurité, de vigilance et de coordination sur le terrain :

- Ils sont une **assistance** pour le conducteur afin de gagner du temps lors des manoeuvres d'essais de freins.
- Il suivent sur place la circulation et **coordonnent** l'information voyageurs afin que l'affichage en gare soit conforme au service réel.
- Ils sont un **relai** lors des situations perturbées afin d'assurer une communication optimale entre tous les acteurs concernés par la perturbation.

Ils sont basés en gare de Cergy-le-Haut afin d'assurer leurs missions quotidiennes en couvrant la pointe du matin et du soir. Il peuvent également se déplacer, si besoin, en gare de Cergy Préfecture ou Cergy Saint-Christophe.



➤ QUELS RESULTATS ATTENDUS ?

Le principal enjeu de cette mise en place est de redresser la ponctualité au départ du RER A en gare de Cergy-le-Haut. Grâce aux actions des chefs de services, nous gagnons du temps au départ pour avoir un impact sur la ponctualité. De plus, nous visons à réduire au maximum les changements d'un quai à l'autre à la dernière minute.

Un meilleur confort pour vous et des trains qui partent à l'heure !

Pour en savoir plus sur les nouveaux chefs de service à Cergy le Haut, rendez-vous sur le blog de la ligne A, malignea.transilien.com.

