

# MA LIGNE

LE MAG DES CLIENTS ET DES AGENTS DES LIGNES D&R N°2

**GRAND FROID SUR LES  
LIGNES D ET R**

SE PRÉPARER p.6

**VOS QUESTIONS  
EN DIRECT**

SE COMPRENDRE p.7

**RER D...  
COMME DE L'AMOUR**

PORTRAIT p.8



**ILS «FLASHENT» LA GARE**  
DANS LES COULISSES D'ÉVRY  
COURCOURONNES

DOSSIER p.4-5

+ VOTRE CALENDRIER TRAVAUX DE JANVIER-MARS 2015 EN PAGES CENTRALES



## DES TRAINS NEUFS POUR LA LIGNE R

À partir de 2017 les trains de la ligne R seront remplacés par des «Regio2N» tout neufs. Construits par Bombardier à côté de Valenciennes, 42 trains seront livrés entre 2017 et 2018. Les voyageurs de la ligne R profiteront d'un service tout nouveau : rames plus spacieuses avec 1746 places assises, écrans d'information mais aussi un meilleur accès pour les clients en fauteuil roulant.

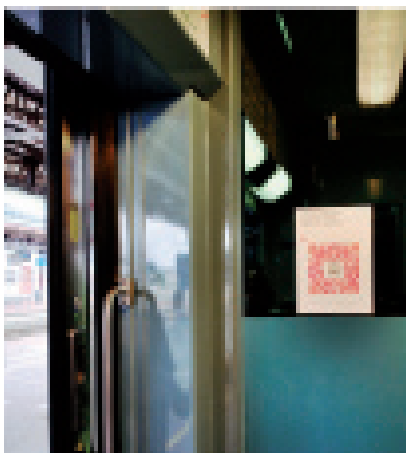
**Ces photos sont celles des Regio2N circulant actuellement en Région Rhône-Alpes.**



## DES COLIS À PORTÉE DE TRAIN

Dans 14 gares des lignes D&R, des automatiques «pick up» vous permettent de retirer des colis. Choisissez votre gare de retrait et récupérez votre colis dans un casier sécurisé dont l'ouverture se fait grâce au code unique reçu par mail ou sms. Service proposé à Combs La Ville, Fontainebleau-Avon, Melun, Corbeil-Essonnes, Lieusaint-Moissy, Montgeron-Crosne, Brunoy, Yerres, Villeneuve St Georges, Créteil-Pompadour, Vigneux sur Seine, Le Bras de Fer Evry Génopôle, Villiers le Bel et Pierrefitte Stains.

**Erratum : Contrairement à ce qui avait été écrit dans le précédent numéro, les « Pick up » ne proposent pas de services postaux.**



## FLASH CODES : DE NOUVEAUX SERVICES EN 2015

Depuis un an, les voyageurs font part en temps réel, de leur niveau de satisfaction à bord des trains de la ligne et nous signalent des défauts de propreté, d'éclairage etc. Ces «flashes» ont permis une plus grande réactivité de la part des équipes de maintenances /propreté et les opérations sont plus rapidement ciblées. Au premier trimestre 2015, le service évolue avec : des signalements propreté et confort, des informations travaux, et les horaires des correspondances bus. À vous de flasher !



## OSCAR POUR VOTRE TRANQUILLITÉ

Le 28 novembre et le 1er décembre dernier, une opération s'est déroulée avec des agents de la Sûreté ferroviaire et des forces de l'ordre dans les trains de la ligne D. Ce dispositif appelé OSCAR (Opération de Sécurisation et de Contrôle sur un Axe Renforcé) offre aux voyageurs une présence rassurante et a pour objectif l'amélioration de la tranquillité en gare et à bord des trains. Il est renouvelé plusieurs fois par an sur différents secteurs de la ligne.





### UNE NOUVELLE TENUE POUR UNE MEILLEURE VISIBILITÉ

Les agents des lignes D&R changent de tenue ! Comme 31 000 agents SNCF en contact avec la clientèle, ils disent adieu à leur uniforme gris et violet. Fabriquées en France par l'entreprise Armor Lux, ces nouvelles tenues ont été conçues pour assurer la meilleure visibilité possible dans les gares et les trains. Ainsi, c'est la couleur rouge pour orner les couvre-chefs (bibis et casquettes) qui a été choisie.



### DES GARES PLUS ACCESSIBLES

Après Créteil Pompadour, la gare d'Evry Courcouronnes s'est équipée afin d'accueillir les personnes à mobilité réduite dans les meilleures conditions. La gare a donc subi un rehaussement des quais mais aussi la mise en place de portes automatiques, de guichets adaptés, d'éclairage renforcé, d'ascenseurs mis aux normes, de passages élargis au contrôle automatique, de bandes podotactiles, de cheminements et de balises sonores. Ce programme concerne au total vingt-huit gares de la ligne D et quatre de la ligne R.



## AGENDA DU MOIS DE JANVIER

**16 janvier** - Rencontre avec les équipes mobiles de lignes à Combs-la-Ville

**20 janvier** - Visite du centre opérationnel Transilien sur inscription (visites.ligned@sncf.fr)

### PANIERS FRAÎCHEUR

Fruits et légumes frais dans votre gare

**Mardi** : 16h30-19h30 à Melun (réouverture le 13/01/2015)

**Judi** : 16h30-19h30 à Cesson (réouverture le 15/01/2015) et Bois le Roi

**Vendredi** : 15h30-19h30 à Stade de France (réouverture le 09/01/2015)



### VENEZ VISITER LE CENTRE OPÉRATIONNEL TRANSILIEN

24h sur 24, ils assurent la supervision du trafic des trains des lignes D & R. Partagez le quotidien des opérateurs de la tour de contrôle de ces lignes pendant les heures de pointe, et découvrez le studio de la radio ligne D.

**INSCRIVEZ-VOUS SUR VISITES.LIGNED@SNCF.FR**

Le 20 janvier de 18h à 20h à Paris Gare de Lyon. Nombre de places limitées.



## MÉTÉO

### DU MOIS D'OCTOBRE

LIGNE D **81,40 % \***  
LIGNE R **77,90 %**

### DU MOIS DE NOVEMBRE

LIGNE D **84,80 %**  
LIGNE R **84,90 %**

\* voyageurs qui sont arrivés à l'heure à leur destination (moins de 5mn de retard)

## ILS « FLASHENT » LA GARE

### DANS LES COULISSES D'ÉVRY COURCOURONNES

**Vous avez peut-être déjà croisé un agent SNCF l'œil rivé sur l'écran de son smartphone, arpentant la gare et scannant des QR codes un peu partout. Faisons taire les mauvaises langues : il ne s'agit pas d'un nouveau jeu en ligne, mais bien d'une part du métier peu connue, et pourtant indispensable au bon fonctionnement de la gare.**

Lorsque Mamadou Sakho part au travail, il n'enfile pas ses crampons comme son homonyme footballeur, mais il lui faut de bonnes chaussures. Une de ses premières missions d'agent de gare à Evry Courcouronnes, consiste en une course de 2 km, smartphone à la main, pour une vérification express des 84 équipements qui permettent aux voyageurs d'accéder à leur train.

#### 2 KM AU PAS DE COURSE

Premier arrêt : la principale ligne de portiques de passages contrôlés. D'un même geste maîtrisé, il insère un billet, pousse le tourniquet, puis la porte, repasse un pass navigo, et enchaîne sur l'accès suivant. Un mouvement répété 13 fois, et ce jour là un seul blocage, « en général on relance le système et ça repart ». En effet, en 3 minutes chrono et un coup de clé, il a remis en route le passage. Il flashe un code pour signaler que tout fonctionne, et il repart. Aux quatre

coins de la gare, il va répéter les mêmes gestes : vérifier, flasher un code pour signaler le bon fonctionnement des automates de ventes, portiques de passage, ascenseurs, escalators et écrans d'information. « L'idée c'est que le client ne rencontre pas d'obstacles sur son passage. On a 16 000 personnes qui passent matin et soir ici : alors, si tout ne fonctionne pas, ça peut vite créer des bouchons, et des énervements ». Entre deux vérifications, il garde son « œil » d'agent de gare : ici il ramasse une canette vide qui traîne. Plus loin il renseigne un voyageur sur le prochain train pour Paris, puis descend une poussette dans un escalier...

#### 16 000 PERSONNES MATIN ET SOIR

Sur la tournée de ce jour là, outre un tourniquet vite relancé, Mamadou a rechargé un automate de vente qui ne rendait pas la monnaie, et a signalé un écran d'information en panne. « Pour tous les équipements

prioritaires, comme les écrans ou les portiques d'accès, l'intervention est très rapide : le plus souvent dans la journée, et au pire dans les 48 heures, mais il ne faut rien laisser passer parce que sinon cela s'accumulerait vite ». C'est pour cela que cette tournée se fait 2 fois par jour, et qu'on intervient le plus vite possible.

#### « IL NE FAUT RIEN LAISSER PASSER »

Et puis dans la gare, il y a tout le reste. Et tout le reste c'est le travail de Malika Mahmoudi. Depuis 8 ans, elle a la charge du bon état de 493 (!) éléments : les bancs, les portes, les sols, mais aussi les horloges, les lampes ou encore les photomats. Dans cet inventaire à la Prévert, rien de ce qui est dans la gare ne lui est étranger. Elle est en permanence à l'affût d'une imperfection : une vitre fêlée, un nez de marche décollé... Elle a l'œil partout et rien ne lui échappe. Sur un mur blanc, elle repère une multitude de petits coups de



tampons encreurs, qu'un enfant s'est amusé à déposer. « La gare c'est un peu chez moi. J'ai envie qu'elle soit parfaite, et comme je la connais par cœur, je vois tout de suite ce qui cloche ». Or dans ce grand chez soi de 5200 m, ouvert 20 heures sur 24, il y a toujours quelque chose à faire.

### «LA GARE C'EST UN PEU CHEZ MOI»

Ce qu'elle ne voit pas, les autres agents viennent le signaler à celle qui est un peu la «maman» de la gare. Alors inlassablement, Malika organise la riposte : chaque jour elle demande et assure le suivi des interventions de réparation. « La plupart du temps ça va vite, mais parfois il faut insister, relancer, ne pas lâcher ». Et c'est un peu grâce à cela que la gare d'Évry a changé. Pour Malika, elle est bien plus belle maintenant, plus propre. « Les gens sont plus respectueux, il y a moins de tags, parce que les taggers savent qu'on les efface tout de suite ! ».

Pour Denis Prelorenzo, Directeur de la Gare d'Évry Courcouronnes, « Leur métier est dur parce qu'il est répétitif. Mais c'est une fonction vitale, car sans eux, la gare se dégraderait à vitesse grand V ». Alors la prochaine fois que vous croiserez au petit matin un agent le nez en l'air ou l'œil rivé sur son smartphone : vous saurez qu'il travaille à rendre la gare plus confortable, plus sûre et plus pratique.





## « GRAND FROID » SUR LES LIGNES D ET R

**Grand froid sur l'Île-de-France ! En période hivernale, les conducteurs grattent leur pare-brise, vérifient certains organes de leur véhicule (en particulier s'il dort dehors), et surtout adaptent leur conduite sur les routes...nos conducteurs de trains font la même chose sur les rails. Car pour le train, les problèmes sont bien souvent les mêmes.**

Perte d'adhérence entre les rails et les roues, aiguillages bloqués, quais glissants... Les lignes D et R mettent en place des actions de prévention.

### **RAIL ET ROUTE : MÊME COMBAT**

Une journée « grand froid » est organisée au mois de novembre au cours de laquelle les agents testent les circuits d'alerte depuis l'émission d'un avis météo jusqu'à la réception par les acteurs en bout de chaîne et la mise en place des actions. Ils vérifient également l'état des trains de déneigement, le niveau des stocks de sel et de sable et la bonne connaissance des gestes métiers et des procédures.

Lorsque les températures baissent, les lignes sont ainsi armées pour maintenir un haut niveau de sécurité, et apporter des solutions à chaque type de problème.

Les agents surveillent particulièrement les aiguillages et activent des réchauffeurs d'aiguilles pour éviter qu'elles ne soient bloquées par le gel. Les conducteurs adaptent leur conduite aux conditions d'adhérence du rail et réduisent leur vitesse, comme le font les conducteurs sur route glissante.

### **« NOTRE PIRE ENNEMI : LE GIVRE »**

Mais selon Alain Rob, Directeur adjoint de la production, « notre pire ennemi en hiver, c'est le givre, et la pluie verglaçante qui bloquent les pantographes\* et créent une couche de glace qui coupe l'alimentation électrique ».

Pour limiter au maximum ce phénomène, les rames sont mises sous tension pendant la nuit partout où cela est possible, afin qu'elles ne refroidissent pas. En cas de très grand froid, des agents de maintenance ou des conducteurs sont mobilisés la nuit pour maintenir en service les rames, et procéder à des essais techniques sur les freins, pantographes etc. Des engins équipés de lames racluses en acier sillonnent les lignes, et on utilise sur certaines sections des circuits électriques de réchauffage de la caténaire.

### **SEL ET SABLE POUR DÉNEIGER LES QUAIS**

Enfin, et même si les trains circulent, encore faut-il y accéder en toute sécurité. Le déneigement des quais est une priorité sur nos lignes. Dans chaque gare il y a un stock de sable et de sel de déneigement ainsi

que des pelles. Certaines gares possèdent aussi des déneigeuses mécaniques. D'ailleurs, les lignes D&R testent cet hiver, un nouveau produit « fondant à neige » dont l'action dure jusqu'à 48 heures.

\* pantographe : bras articulé sur le train qui capte le courant de la caténaire.

### **LE SAVIEZ-VOUS ? DES BLOCS DE NEIGE CHANGÉS EN PROJECTILES**

Les blocs de neige glacée soulevés par le souffle des trains agissent comme des projectiles qui peuvent fissurer les vitres ou abimer des organes essentiels, comme les capteurs de signalisation situés sous le train. Les rames deviennent alors indisponibles pour raisons de sécurité, provoquant des suppressions de trains pour les voyageurs. SNCF déploie un dispositif national opérationnel d'équipes mobiles d'urgence intervenant en cas de « pic de charge ».



## Comment récupérer un objet perdu ?

### Sophie Desmartin

#### Responsable pôles gares

Dans un premier temps, nous réceptionnons, et stockons les objets trouvés. De votre côté, vous devez faire une déclaration de perte. Nous faisons alors une recherche des correspondances via une base de données qui permet de comparer en temps réel les objets trouvés et les objets déclarés perdus. Si nous avons trouvé l'objet, nous vous contactons par e-mail ou téléphone en vous indiquant la gare de retrait. Vous avez aussi la possibilité de le recevoir à domicile. La restitution se fait sur présentation d'une pièce d'identité et moyennant un coût de 5 à 10€ selon la valeur de l'objet. Si nous ne trouvons pas, nous poursuivons les recherches pendant 30 jours à compter de la date de déclaration de perte. Une fois ce délai dépassé, l'objet sera remis à l'Administration des Domaines, cédé à une association d'utilité publique ou détruit.

Coût de restitution : 5 à 10€\*  
 Numéro Centre d'appel : 3635 (puis #22)  
 Horaires : Lundi-Samedi (8h00 - 20h00)  
 Site Internet : [objets-trouves-sncf.com](http://objets-trouves-sncf.com)  
 Période de stockage maximale : 1 mois

\* correspond aux frais de gestion et varie selon la taille de l'objet



## Pourquoi y-a-t-il encore des « petits gris » sur nos lignes ?

### Gilles Henry

#### Chef de Projet Nouveau Matériel

C'est vrai qu'ils sont « vintage » ces trains qui circulent sur les liaisons Montereau-Melun, et Melun-Juvisy des lignes D et R. En Île-de-France, ils circulent également sur la ligne N, et quelques-uns sur les lignes J, H, K et P. Tout d'abord, même si cela peut paraître étrange, leur durée d'utilisation reste dans la norme qui est de 35 à 50 ans. Datant des années 1970, ils peuvent être maintenus en service jusqu'en 2020. Ensuite, les lignes en questions ont deux points communs qui expliquent que ces trains y circulent. D'abord, elles sont relativement peu fréquentées, et la capacité d'accueil des « petits gris » est suffisante (800 personnes par rame environ, contre plus de 2500 pour un RER D à deux étages). Par ailleurs, ces lignes sont alimentées en 1500 volt, ce qui n'est pas le cas partout (notamment au nord de la ligne D). Bonne nouvelle, l'arrivée de matériel neuf sur la ligne R sonnera l'heure de la mise à la retraite de ces trains. (voir notre rubrique actualité p2).

Posez vos questions pour le prochain numéro sur : [maligned@sncf.fr](mailto:maligned@sncf.fr)



## Pourquoi parfois n'y-a-t-il pas de chauffage dans les trains ?

### Aude Fraysse

#### Directrice de la maintenance Transilien au Technicentre de Villeneuve Saint Georges

« J'ai froid !! » Certains clients nous signalent des voyages dans des rames glaciales. Que se passe-t-il ? Il faut savoir que tous nos trains sont équipés de chauffage. S'il fait froid, c'est que le chauffage est en panne, mal réglé, ou en route depuis trop peu de temps. En effet, la moitié de nos rames passent la nuit sur des sites où l'on ne peut pas maintenir le chauffage la nuit. Le matin, lorsque le conducteur démarre, il faut une demi-heure pour obtenir une température agréable, surtout avec des portes qui s'ouvrent toutes les 3 minutes.

Chaque année nous procédons à une campagne de contrôle et de mesures de température. Cet automne, tous les trains ont été contrôlés à fin octobre, donnant lieu à des réparations et des réglages de thermostat. Mais lorsque des pannes surviennent dans l'hiver, il nous est assez difficile de détecter des défauts de réglage ou des radiateurs en panne. Vos signalements sont alors précieux afin d'intervenir plus rapidement : vous pouvez le faire en utilisant les flashcodes présents sur les plateformes, ce qui nous donne l'indication précise de la voiture concernée.

## RETROUVEZ-NOUS SUR :



**BLOG :**  
[maligneD.transilien.com](http://maligneD.transilien.com)



**TWITTER :**  
 @RERD\_SNCF



**CLUBS CLIENT :**  
[clubligned@sncf.fr](mailto:clubligned@sncf.fr) /  
[clubligner@sncf.fr](mailto:clubligner@sncf.fr)





## BIONIK

Chanteur-musicien

- 1971 :** Naissance à Fort-de-France
- 1975 :** Arrivée en France à Romainville (93) pour suivre sa mère, inspectrice des impôts et son père, employé à Air France
- 2003-2008 :** Tournée avec Sergent Garcia
- 2013 :** Sortie de son premier album solo «Balata»
- 2015 :** Sortie de son deuxième album

## RER D COMME... DE L'AMOUR !

**Il a parcouru le monde entier, aux côtés du chanteur Sergent Garcia. Mais à l'heure de sortir son deuxième album, Bionik, chanteur de new-reggae-groove, trouve parfois l'inspiration dans le RER D qu'il emprunte tous les jours.**

« De l'amour, on en veut, on en a besoin matin, midi et soir ! » La chanson s'appelle « De l'amour ». Au retour d'un concert en Jamaïque, Bionik a commencé à la composer... dans le RER D. Quand il n'est pas en tournée, le rastaman aux faux airs de Ronaldinho emprunte chaque jour la ligne entre Combs-la-ville où il habite et la gare de Lyon, à proximité de laquelle il répète. Casque audio sur les oreilles, un stylo et un papier à la main au cas où l'inspiration viendrait le titiller. « Je suis dans ma bulle, mais je reste attentif à

ce qui se passe autour de moi » raconte tout sourire ce Martiniquais à l'enthousiasme communicatif. S'il ne se souvient pas de la scène exacte qui lui a soufflé les paroles de « De l'amour », il reconnaît que le morceau peut sonner comme une exhortation à l'encontre de ses compagnons de voyage, « je trouve les gens trop énervés quand ils prennent le RER, c'est tout juste s'ils ne se battent pas pour avoir une place. Il m'arrive même de devoir demander aux plus jeunes de laisser leur siège à une personne âgée. »

### DU PARFUM DANS LES RAMES

Contre le stress ambient, Bionik a trouvé LA solution. Diffuser dans les rames... non pas de la musique mais du parfum. A l'instar de ce qu'il a vu dans certains trains au Japon, « deux petits jets à chaque station, pas un truc fort, mais une odeur agréable pour apaiser tout le monde ». En attendant, le chanteur-musicien ne changerait jamais son RER D contre sa voiture pour effectuer ses trajets domicile-studio de répétition, « je mets deux fois

moins longtemps, en économisant le prix de l'essence ». Même quand le trafic ferroviaire est perturbé ?

« Oui, même si parfois, c'est un peu le RER Débrouille. Bon ça va mieux depuis qu'il y a des agents qui donnent des informations en gare... » Et puis, les restrictions de trafic offrent parfois de belles rencontres, sources d'inspiration. « La dernière fois, dans une rame bondée au départ de la gare de Lyon, j'ai sympathisé avec ma voisine... charmante, elle est descendue à Montgeron, je ne l'ai jamais revue ». Annonce passée. Qui chante déjà « de l'amour, on en veut, on en a besoin matin, midi et soir » ?

**Pour acheter l'album :** [cd1d.com/fr/album/balata](http://cd1d.com/fr/album/balata)

**Pour écouter « de l'amour » :** [maligneD.transilien.com](http://maligneD.transilien.com)

#### MA LIGNE, LE MAG DES LIGNES D&R

**DIRECTEUR DE LA PUBLICATION :** Julien Dehornoy **RÉDACTION :** Marion

Brossard, Christel Bécavin, Marine Guerneur, Alexandre Lenoir **CONCEPTION &**

**RÉALISATION :** Marine Guerneur **CRÉDITS PHOTOS :** SNCF TRANSILIEEN LIGNES

D&R, Denis Carrier, Alexandre Lenoir, Marc Caremanrant, Sebastien Godefroy