

MA LIGNE

LE MAG DES LIGNES D&R N°1

PETITS TRAVAUX, GRANDS
EFFETS ACTUALITÉS P6

VOS QUESTIONS
EN DIRECT SE COMPRENDRE P7

L'ANGE GARDIEN DE
GARGES-SARCELLES
PORTRAIT P8



C'EST DU PROPRE !
UNE JOURNÉE AVEC LES
NETTOYEURS DU RER D

DOSSIER P4-5



RÉNOVATION DE GARGES-SARCELLES : LE DÉBUT DU GRAND CHANGEMENT

Les voyageurs de Garges-Sarcelles peuvent dire adieu à leur toit en forme d'arche. Une étape importante dans les grands travaux de rénovation a démarré le 11 octobre : six week-ends de fermeture du bâtiment seront nécessaires pour démonter entièrement le toit et en installer un nouveau qui changera totalement la physionomie de la gare. Pendant ces week-ends, l'accès au quai se fera par le côté Garges. Bonne nouvelle : l'escalator menant au quai numéro 2 est remis en service depuis fin octobre. Coût total de la rénovation de la gare : 9 millions d'euros.



MIEUX VOUS ORIENTER EN CAS DE PERTURBATION

Les lignes Transilien mettent en place un dispositif d'orientation lors de perturbations sur les lignes. Sous forme de bâches, d'affiches, de panneaux ou de bornes d'information, il est facilement reconnaissable grâce à sa couleur rouge. Vous pouvez le retrouver dans 18 gares comme celles de Corbeil-Essonnes, Combs-la-Ville-Quincy, Villeneuve-Saint-Georges et Garges-Sarcelles.



CONCOURS DE PIANO À ÉVRY COURCOURONNES

Nous donnons rendez-vous aux mélomanes afin de participer au concours national de pianos en gares : « À vous de jouer ». Tous les voyageurs, amateurs de pianos sont invités à s'inscrire. Les participants ont jusqu'à fin décembre pour filmer leur performance musicale et la poster sur YouTube ou Dailymotion, et tenter de remporter l'un des très beaux lots mis en jeu. Pour participer et en savoir plus, rendez-vous sur le site : concours-en-gares.com.



UNE CAMPAGNE ANTI TABAC SUR LES LIGNES D&R

Les trains et les gares de nos lignes sont entièrement « non-fumeurs », y compris sur les parties de quais non couvertes. Cela concerne la cigarette, mais aussi la cigarette électronique. Respecter cette règle c'est d'abord respecter les autres voyageurs. C'est aussi échapper à l'amende de 68 euros (+ frais de dossiers) qui sanctionne les fumeurs contrevenants. Pour sensibiliser les voyageurs, SNCF a lancé une campagne d'information sur le sujet dans les trains des lignes D&R.



VENEZ VISITER LES COULISSES DE L'INFORMATION VOYAGEURS

Découvrez ce qui se cache derrière les annonces et les écrans : visites des coulisses, stands en gare, nous vous attendons. Aidez-nous à améliorer notre service, en participant à une « marche exploratoire », un trajet pour mieux comprendre votre ressenti, échanger avec nous sur vos attentes et vos priorités.

INSCRIVEZ-VOUS SUR VISITESLIGNED@SNCF.FR

Du 4 au 7 novembre

- Marches exploratoires de 17h00 à 19h30
- 4/11 : Paris - Villeneuve Saint Georges
- 5/11 : Paris - Yerres - Créteil Pompadour
- 6/11 : Paris - Villiers le Bel - Stade de France
- 7/11 : Stade de France - Créteil Pompadour - Paris Gare de Lyon

Le 14 novembre :

- Visite du centre opérationnel Transilien, la tour de contrôle de la ligne, et de la Radio ligne D (18 h00)

- Visite du poste d'information voyageurs de Goussainville

Le 18 novembre :

- Visite du poste d'information voyageurs de Melun (15h-19h)
- Stand en gare de Corbeil Essonnes (12h30-19h30)
- Stand en gare d'Évry-Courcouronnes (12h30-19h30)
- Stand en gare de Melun (15h -19h00)



GRANDS TRAVAUX SUR LE RÉSEAU

En octobre, des travaux majeurs de modernisation du réseau ont été réalisés : renouvellement des voies de garage à Melun et Corbeil-Essonnes, renouvellement de voies et de caténaires sur des portions entre Melun et Combs-la-Ville Quincy. Ces travaux apportent plus de fiabilité au réseau « hyper dense » des lignes D&R (en pointe, un train entre ou sort d'une gare toutes les quatre secondes).



NOUVEAU : COLIS, SERVICES ET SHOPPING EN GARE

Le 1er magasin Pickup Store de la ligne D ouvre à Evry Courcouronnes. Cette boutique dédiée au retrait, à l'envoi et à l'échange de colis assure également des services postaux comme l'affranchissement, le prêt-à-poster et les lettres recommandées. Elle propose également des services de conciergerie et des espaces de vente réservés à différents produits (vin, fleurs, chocolat).

Ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 21h00 et le samedi de 8h00 à 20h00.



**MÉTÉO
DU MOIS DE SEPTEMBRE**

LIGNE D **87,00 % ***
LIGNE R **88,90 %**

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



**AGENDA
DU MOIS DE NOVEMBRE**

6 novembre – rencontres de la ligne R en gare de Montereau (7h00-9h00)

20 novembre – rencontres de la ligne D à Villiers le bel (17h00-19h00)

PANIERS FRAÎCHEUR

Fruits et légumes frais dans votre gare

Mardi : 16h30-19h30 à Melun

Judi : 16h30-19h30 à Cesson et Bois le Roi

Vendredi : 15h30-19h30 à Stade de France

MA LIGNE, LE MAG DES LIGNES D&R

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION : Julien Dehornoy

RÉDACTION : Marion Brossard, Christel Bécavin,

Marine Guermeur **CONCEPTION & RÉALISATION** :

Marine Guermeur **CRÉDITS PHOTOS** : PARIMAGE,

SNCF TRANSILINIEN LIGNES D&R



C'EST DU PROPRE !

UNE JOURNÉE AVEC LES NETTOYEURS DU RER D

Imaginez que 4000 personnes traversent votre salon dans la journée. C'est à peu près ce qui arrive tous les jours aux 176 rames du RER D. A ce rythme, les trains ne restent pas longtemps propres. Pour mieux comprendre comment la ligne D s'organise pour faire face, nous sommes allés à la rencontre des équipes de propreté du technicentre de Villeneuve-Saint-Georges, le principal site de nettoyage du sud de la ligne.

Il est 8h30 à Villeneuve-Saint-Georges. Les équipes de propreté sont dans les starting block devant les quatre voies dédiées au nettoyage des rames du RER D. Ils sont trente personnes, hommes et femmes, répartis en deux équipes qui assureront sur la journée le nettoyage intérieur de huit trains, et extérieur de quatre trains. Une course contre la montre pour rendre les rames à l'heure afin d'assurer les circulations.

UNE COURSE CONTRE LA MONTRE

Les vérifications de sécurité sont terminées, les équipes peuvent démarrer. À l'extérieur, trois hommes brossent les trains de haut en bas, le quatrième assure le rinçage. À l'intérieur, chaque centimètre carré du train est aspiré, lavé, puis rincé et séché. Les sièges sont aspirés, les chewing-gums décollés et les graffitis enlevés grâce à un produit spécial.

Selon Cyril Douce, responsable propreté :

« la propreté c'est un tout : si le train est nickel à l'intérieur mais que l'extérieur est couvert de boue, vous resterez sur une impression négative. Les détails comptent aussi. C'est pourquoi par exemple on s'applique particulièrement sur le rebord des fenêtres en inox, où s'accumulent très vite les particules noires de l'air parisien ». En plus de ce nettoyage complet réalisé tous les dix jours, les trains subissent tous les deux mois un traitement plus poussé : passage de la monobrosse sur les sols, nettoyage des sièges à la vapeur, et passage du kärcher sur les marchepieds.

CANETTES, PAPIERS GRAS ET CHEWINGS GUMS

Mais dans le RER, l'ennemi au quotidien, c'est le petit déchet : canettes, papiers gras, mais aussi les chewing-gums collés qui s'accumulent à une vitesse incroyable.

CONFORT, PROPRETÉ À BORD : FLASHEZ LE CODE POUR DONNER VOTRE AVIS

La ligne D a mis en place des « QR-Codes » qui permettent à chacun de signaler des soucis de propreté ou de confort à bord des trains. Ce système nous aide à localiser précisément le train concerné, pour réagir plus rapidement.



Les équipes sont donc également mobilisées la nuit et aux heures creuses, dans les trains en stationnement : balayage, nettoyage des vitres des plateformes et des poignées de porte, ils ont moins de trente minutes pour tout faire.

Pour Julien Dehornoy, Directeur des lignes D&R « nos trains sont parmi les plus fréquentés d’Île-de-France, et avec l’augmentation de l’offre de transport, ils circulent pratiquement en continu toute la journée. Il faut que nous trouvions d’autres moments pour nettoyer les trains ». C’est le sens de la mise en place des équipes de « gilets bleus » qui nettoient les RER pendant qu’ils roulent : un test réalisé durant deux mois.

Autre piste envisagée : des opérations de nettoyage ultra rapide en quelques minutes pendant le stationnement des trains en gare.

REPÈRES

251 agents de nettoyage
12 sites de nettoyage sur la ligne
67 000 litres de produits d’entretien
18 000 tonnes de déchets par an



PETITS TRAVAUX, GRANDS EFFETS

Au-delà des grands travaux d'accessibilité ou de rénovation complète des gares, coup de projecteur sur ces « petits » projets qui font un grand bien à vos voyages quotidiens.

LA VILLE MISE EN LUMIÈRE À ÉVRY COURCOURONNES CENTRE (1)

De nouveaux éclairages leds et des panneaux acoustiques mettent en valeur la gare. Des photos de la ville d'Évry Courcouronnes ont également été installées.

MELUN, UNE GARE PLUS LUMINEUSE (2)

L'ambiance du souterrain de la gare de Melun change grâce à la peinture blanche appliquée sur les murs et, à un éclairage led. La verrière a été également entièrement nettoyée pendant l'été.

LE NOUVEAU VISAGE DE VILLENEUVE-SAINT-GEORGES (3)

Structure repeinte, vitres nettoyées, il a fallu 8 semaines aux équipes pour venir à bout de la remise à neuf de cette façade de 11 m de haut. Les travaux se poursuivent dans la gare avec le renouvellement de la signalétique.

CORBEIL-ESSONNES, ON SE VOIT DEDANS !

Grand coup de neuf cette année pour le hall de la gare, entièrement repeint. Le sol a subi un traitement spécial qui lui donne une brillance « miroir ».

UN HIVER « BLANC CRÈME » À VILLIERS LE BEL

Une nouvelle ambiance avec un hall de la gare entièrement repeint en « blanc crème ». Les travaux ont démarré début novembre et devraient durer 2 mois. Les guichets resteront accessibles, mais un seul automate de vente sera disponible pendant cette période.

OPÉRATION VOIES PROPRES DU NORD AU SUD

Une canette ou un papier jeté sur les voies, le geste semble anodin, mais les déchets s'accumulent. Pour des raisons de sécurité, les agents en charge de la propreté, ne peuvent pas descendre sur les voies. C'est pourquoi nous menons des opérations spéciales de nettoyage des voies. Ces opérations ont eu lieu cet été entre Pierrefitte et Survilliers, puis courant octobre de Montgeron à Le Mée.

FACADES RÉNOVÉES SUR LA LIGNE R (4)

Les façades des gares de Montereau et de Bois-le-Roi font l'objet de ravalements cet automne. A Bois-le-Roi, le ravalement sera suivi de la rénovation du hall de la gare avant la fin de l'année.

MAIS AUSSI...

Le Mée : rénovation complète du hall, nouvelles peintures et de nouveaux revêtements en panneaux d'aluminium.

Mennechy : rénovation de la gare.

Gare de Lyon : opération de cirage des quais dans la semaine du 3 novembre.





Pourquoi mettre des poubelles à tri sélectif alors que la personne chargée du nettoyage met tout dans le même sac ?

Christelle Bouilly
Responsable environnement

Deux cas sont possibles. Il existe malheureusement des gares comme Oran-gis Bois de l'Épine où la communauté d'agglomération ne nous permet pas de faire le tri car la gare est située dans une zone où le ramassage des déchets à recycler n'est pas encore possible. Nous pourrions retirer les poubelles de tri sur les quais, mais il faudrait les ré-installer le jour où la collecte sera possible.

D'autre part, les sacs de tri ne doivent pas être souillés à plus de 5% par des déchets mal triés. Les agents du nettoyage doivent alors tout basculer dans les ordures ménagères, sinon c'est tout le bac jaune de la gare qui sera exclu du tri, et nos déchets ne seront pas collectés.

Nous comprenons que cette opération peut être incompréhensible pour nos clients qui assistent à cette scène, qui n'est heureusement pas systématique.



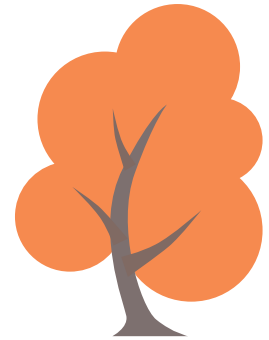
Pourquoi les trains ralentissent-ils à l'approche de Gare de Lyon ?

Alain Rob
Adjoint responsable production

Plusieurs facteurs conduisent à cette « sensation » de marche d'escargot aux abords de Gare de Lyon. Tout d'abord, il y a une limitation de vitesse (passage de 80 km/h à 50km/h) liée à la pente qui mène à la gare souterraine.

Les conducteurs ralentissent progressivement pour éviter les « coups de freins ». Ensuite, de nombreux trains venant de toutes les branches de la ligne se partagent les mêmes voies à cet endroit. Cela peut créer un « bouchon » (comme sur la route) surtout aux heures de pointes. Il faut alors ralentir encore plus, car il vaut mieux rouler à faible vitesse que s'arrêter, et risquer que des personnes descendent sur les voies : c'est dangereux et on doit alors arrêter tous les trains.

Enfin, il faut savoir que pour faire face à la croissance du trafic, la vitesse maximale des trains en ligne a été abaissée en 2013 (de 110km/h à 80 km/h) ce qui peut renforcer encore cette sensation. Ces ralentissements bien réels, ne sont donc pas synonymes de perturbations. Ils sont « normaux », prévus dans le fonctionnement de la ligne et les horaires de vos trains.



Pourquoi les feuilles mortes sont-elles encore capables d'arrêter les trains ?

Sandrine Azémar
Directrice production des lignes D&R

En réalité, ce ne sont pas les feuilles qui gênent la circulation, mais la pâte végétale qui se forme lorsque les trains roulent sur les feuilles humides, et qui rend le rail glissant. Au démarrage, le train patine, et au freinage, les roues se bloquent. Résultats : de gros dégâts et à la clé plusieurs jours de réparation, et moins de trains pour vous transporter. Pour « stopper la casse », nous avons équipé nos trains d'anti-enrayeurs qui limitent ce blocage. Malheureusement, ils ne l'empêchent pas totalement : il n'y a pas de système « miracle ».

Chaque année, nous traitons préventivement les trains et des rails. A l'automne, en cas d'alerte météo nous envoyons un « train laveur » qui nettoie les rails. Enfin, les conducteurs adaptent leur conduite comme vous le feriez sur route glissante. C'est un combat quotidien de très grosses machines contre de toutes petites feuilles. Et le vainqueur n'est malheureusement pas toujours celui qu'on croit.

Posez vos questions pour le prochain numéro sur : maligned@sncf.fr

RETROUVEZ-NOUS SUR :



BLOG :
maligneD.transilien.com



TWITTER :
[@ERD_SNCF](https://twitter.com/ERD_SNCF)



CLUBS CLIENT :
clubligned@sncf.fr /
clubligner@sncf.fr

L'ANGE GARDIEN DE GARGES SARCELLES

Un jour, une voyageuse a offert des fleurs à Brahim Boutayeb. « Le jour précédent, cette dame âgée attendait son bus. Elle était fatiguée, je suis allé lui chercher une chaise ». Il est encore étonné de son geste de remerciement. Il faut dire que le quotidien d'un agent de gare n'est pas toujours pavé de roses.

Brahim Boutayeb partage son temps entre l'aide aux voyageurs et la gestion des conflits. « Dès que quelque chose ne tourne pas rond, les esprits s'échauffent. Il suffit d'un retard de train ou d'une queue au guichet ». Et quand la tension monte, c'est souvent Brahim qu'on vient chercher. « Ça ne me dérange pas qu'il y ait de l'action : il faut savoir écouter, parler, ne pas se laisser gagner par l'émotion, ou tomber dans le piège de la provocation ».

À LA RENCONTRE DES CLIENTS

Pour ça, Brahim Boutayeb peut compter sur son expérience. Arrivé à 19 ans de la ville d'Oujda au Maroc, il a traversé l'Europe en train (déjà !) pour entrer chez SNCF. Après 20 ans passés dans les triages, à assembler des wagons de marchandises, il a fait partie en 1994 de la toute première équipe d'agents d'accueil, à Pierrefitte. « On nous appelait "les anges gardiens" car nous allions à la rencontre des clients. Avant, si vous vouliez un renseignement, vous deviez aller au guichet ». Cette époque est révolue, et ça tombe bien, parce que Brahim Boutayeb ne se sent jamais aussi à l'aise qu'au milieu des voyageurs : « Si tu veux devenir un vrai agent d'accueil c'est à Garges-Sarcelles qu'il faut apprendre. Ici, il y a toujours du monde, de l'ouverture à la fermeture ».

« ICI IL Y A TOUJOURS DU MONDE »

Dans cette gare du nord de la ligne D, 25 000 personnes se croisent matin et soir, amenées par 11 lignes de bus, une de tramway, et deux grands parkings. C'est une clientèle jeune, de toutes origines et nationalités. « Ici, nombreux sont ceux qui ont besoin d'être rassurés ou orientés. Ils ne parlent pas toujours français, alors il faut s'adapter : par geste, en montrant des cartes, ou en s'adressant à un autre client qui fait office de traducteur. »

Si vous passez par la gare de Garges-Sarcelles, vous le verrez peut-être : il y est 8 heures par jour le matin dès 5h45 ou bien le soir jusqu'à 1h20. Vingt ans après, il est toujours là, fier de rendre service aux voyageurs dans « sa » gare : « ici il y a du mouvement, il y a de la vie, il faut courir rendre service. Parfois les gens n'osent pas demander, mais on voit bien qu'ils ont besoin d'aide ». Si vous êtes perdu, vous n'aurez sûrement pas à chercher Brahim Boutayeb. Il viendra vers vous.



BRAHIM BOUTAYEB

Agent d'accueil à Garges-Sarcelles

1954 : Naissance à Oudja, au Maroc

1973 : Entrée chez SNCF, au triage de Gennevilliers

1994 : Agent d'accueil à Pierrefitte Stains

1997 : Agent d'accueil à Garges-Sarcelles