

MA LIGNE

LE MAG DES CLIENTS ET DES AGENTS DES LIGNES D&R N°3

APPLICATION
HAPI

DÉCOUVRIR p.6

VOS QUESTIONS
EN DIRECT

SE COMPRENDRE p.7

D.DRIVER
CONDUCTEUR 2.0

PORTRAIT p.8



**SOIR DE MATCH
AU STADE DE FRANCE**

DOSSIER p.4-5

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



UN NOUVEAU PONT AU CŒUR DE L'ÉCO-QUARTIER DE LOUVRES

5 mètres de largeur et presque 1 mètre de hauteur en plus, le pont de la gare de Louvres change de dimension. À l'automne prochain, les travaux auront permis un doublement des voies de circulation routière, le passage des bus, l'aménagement de deux trottoirs et d'une piste cyclable. Les travaux préparatoires sont en cours pour procéder au «ripage», opération spectaculaire qui consiste à «pousser» les structures massives de béton du nouveau pont sous les voies ferrées. Interruption de circulations à prévoir les week-ends des 8/9 et 22/23 mai.



LES COULISSES DES TRAVAUX

En octobre 2014, SNCF Transilien a lancé «96minutes», une plateforme qui apporte des éléments factuels, chiffrés et documentés dans l'objectif de répondre aux questions, attentes et incompréhensions que les voyageurs peuvent avoir sur Transilien, son service et ses perspectives. Ce site permet de découvrir le travail au quotidien des 22 000 cheminots de SNCF, les changements en cours, les travaux ainsi que l'évolution de l'information et de la prise en charge. Retrouvez l'épisode concernant les travaux de la ligne D sur 96minutes.transilien.com



LE GUICHET S'OUVRE AUX SERVICES NAVIGO À CRÉTEIL-POMPADOUR

Après Villeneuve-Saint-Georges et Bois-Colombes c'est au tour de Créteil-Pompadour d'offrir un service après vente pour les cartes Navigo. Désormais, les suspensions, résiliations, changements de zones, ou bien remplacement de carte Navigo sont possible au guichet de la gare. Ce nouveau dispositif est jugé par les voyageurs, plus pratique, rapide, utile et proche des clients. Les horaires d'ouverture du Guichet Services Navigo sont identiques aux horaires du guichet Transilien de la gare.

UN POINT SUR LES TRAVAUX D'ACCESSIBILITÉ

UNE NOUVELLE PHASE DE CHANTIER À MAISONS-ALFORT-ALFORTVILLE

10 mois déjà que les travaux d'accessibilité ont débuté à Maisons-Alfort-Alfortville. Après le percement du nouveau souterrain, le chantier entre dans une nouvelle phase : le rehaussement des quais. Il s'agit de relever les quais pour faciliter l'accès aux trains.

POURSUITE DES TRAVAUX A YERRES

À Yerres, les quais ont été rehaussés, et les escaliers du quai central sont ouverts. Les travaux se poursuivent aux différents accès de la gare, pénalisés cependant par la découverte de canalisations au niveau

de la rampe d'accès. Leur dépose nécessite des travaux complémentaires décalant ainsi la fin des travaux.

TRAVAUX D'ACCESSIBILITÉ À COMBS-LA-VILLE-QUINCY

Les travaux ont démarré en janvier et se poursuivront durant toute l'année, avec des opérations lourdes sur les quais en mai et septembre. Les équipes travaux réaliseront un nouveau souterrain, un nouvel accès côté gare, le rehaussement des quais et du niveau du sol en gare, et des ascenseurs. Du nouveau également dans le bâtiment voyageur avec des toilettes accessibles aux personnes à mobilité réduite, la mise en place d'une porte automatique au droit de l'accès de nuit, ainsi qu'un passage élargi contrôlé.

... ET À GARGES-SARCELLES

La gare de Garges-Sarcelles poursuit sa

renovation et entre dans la phase de travaux d'accessibilité : 8 mois pour rehausser les quais, installer des bandes d'éveil à la vigilance, des ascenseurs, et aménager le bâtiment de la gare (guichet adapté, rampes d'accès, toilettes...)





UN NOUVEAU TRAIN AU DÉPART D'ORRY-LA-VILLE

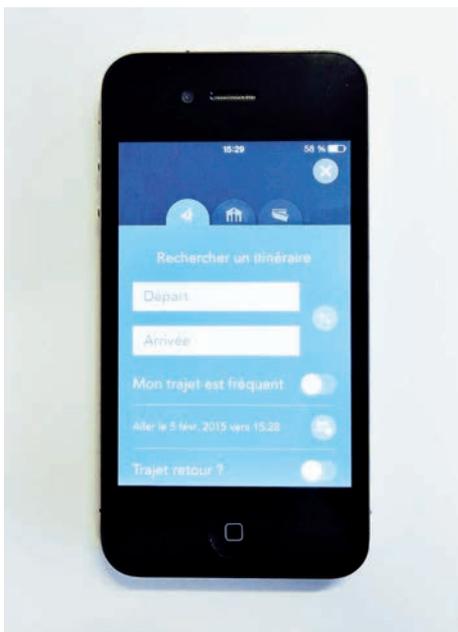
À partir du 7 avril, les voyageurs de la gare de Stade-de-France-Saint-Denis pourront emprunter un nouveau train «BUPE» vers le sud, départ à 17h40. Le matin, en heure de pointe, un train omnibus «ROVO» est également créé au départ d'Orry-la-Ville (départ 9h09) vers Châtelet-les-Halles. Sur le sud de la ligne, la desserte de ce train (actuellement nommé ROPO- départ de Paris Gare de Lyon 10h01) sera modifiée. Il desservira les gares de la branche Corbeil via Ris-Orangis et non plus via Évry-Courcouronnes. Pour tout comprendre sur les noms de code de vos trains, rendez-vous sur maligned.transilien.com

UNE NOUVELLE APPLICATION SMARTPHONE POUR SNCF

Horaires, trafic des trains, relations avec les réseaux urbains, tout cela réuni dans une seule application SNCF. Celle-ci permet de disposer de tous les trains et de toutes les solutions de mobilité en temps réel en s'adaptant au profil de chaque client. Pour cela, il suffit d'enregistrer son train ou bien son trajet habituel afin de recevoir toutes les informations essentielles (retards, quais, correspondances...) envoyées sous forme de notifications «push» sur son smartphone. L'application va plus loin puisqu'elle intègre également les horaires RATP, Optile... Vous pouvez télécharger l'application SNCF sur l'appstore.

MA LIGNE, LE MAG DES LIGNES D&R

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION : Julien Dehornoy **RÉDACTION** : Marion Brossard, Christel Bécavin, Marine Guermeur et Marie Personnic **CONCEPTION & RÉALISATION** : Marine Guermeur **CRÉDITS PHOTOS** : SNCF TRANSILIEN LIGNES D&R, MC Cann/Claire Lise Havet, Yann Audic, Cyril Delette, JC Diaye, D.Driver, Marine Guermeur, Marion Brossard



AGENDA DES MOIS DE MARS ET AVRIL

LES RENCONTRES DE LA LIGNE D

5 mars - 17h à 19h à Stade-de-France-Saint-Denis

25 mars : 17h30 à 19h30 à Melun

ANIMATIONS

31 mars au 14 avril - Exposition photos «Printemps des Jardiniers» à Savigny-le-Temple dont distribution de graines et dégustation de jus bio le jeudi 09 avril.



MÉTÉO

DU MOIS DE DÉCEMBRE

LIGNE D **84,20 % ***
LIGNE R **87,60 %**

DU MOIS DE JANVIER

LIGNE D **86,60 %**
LIGNE R **89,20 %**

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

STADE DE FRANCE



SOIR DE MATCH AU STADE DE FRANCE

Samedi 7 février, 72 800 spectateurs sont venus supporter l'équipe de France et l'équipe d'Écosse qui s'affrontent pour le tournoi de rugby des VI nations. Ce type d'événement est programmé environ 25 fois par an. Pour les agents des gares et les conducteurs, c'est toute une mécanique bien rôdée et calée à la minute près qui est mise en œuvre. Le défi : acheminer à l'issue du match plusieurs dizaines de milliers de personnes en moins d'une heure.

15H00, LE DISPOSITIF EST EN PLACE.

En temps normal, deux agents SNCF sont postés en gare de Stade-de-France-Saint-Denis. Ce soir, ils sont vingt fois plus nombreux. Certains d'entre eux comptent les voyageurs qui descendent des trains afin de s'assurer de la justesse des estimations prévues pour le retour. Car le gros des supporters repartira via cette gare et celle de la ligne B, La Plaine-Stade-de-France, permettant toutes deux de regagner Paris en quelques minutes. Ce soir, six trains d'une capacité totale de 2 400 voyageurs circuleront sur la ligne D, en plus des 12 trains du service normal.

18H00, LE COUP DE SIFFLET RETENTIT

C'est le début du match et la rumeur de la foule résonne jusqu'à la gare. Dès lors, en prévision d'une éventuelle évacuation en urgence, les six conducteurs

supplémentaires mobilisés pour la soirée se tiennent prêt à partir si besoin. Ils sont postés sur différentes voies de garage non loin de la gare. Durant toute la durée du match, dans la grande verrière située au niveau des tribunes, tous les donneurs d'ordre (préfecture de police, services d'intervention sanitaire, pompiers, représentant SNCF...) sont rassemblés au sein du poste de commandement du Stade de France afin de bien se coordonner en cas d'aléas. Ce soir, côté SNCF, c'est Didier Dupont qui est chargé de surveiller l'avancée du match. Il correspond régulièrement par téléphone avec Ludovic Le Marrec, chef de site en gare de Stade-de-France-Saint-Denis qui à son tour informe les agents de la gare.

19H45, LA FRANCE EMPORTE LA VICTOIRE

Les équipes SNCF se mettent immédiatement en place. Les rames du RER D sont

garées à Saint Denis prêtes à arriver à la gare en même temps que les supporters.

20h00, LA FOULE SE PRESSE

Une véritable marée humaine se déverse sur la gare. Les CRS, les gilets rouges spécialement mobilisés pour l'événement et les agents de la gare se déploient. Leur rôle : gérer les flux, informer les voyageurs, diagnostiquer et anticiper les éventuels problèmes. Tous leurs gestes sont pensés pour éviter les blocages. D'autant plus ce soir, où des parcours spécifiques ont été mis en place en raison des travaux réalisés durant le week-end. Des annonces sonores sont régulièrement diffusées pour indiquer la voie du prochain train au départ et inciter les voyageurs à bien se répartir sur le quai. Si besoin, avec l'aide des CRS, les accès sont temporairement bloqués au niveau des contrôles automatiques de billets afin

d'éviter tout accident et débordement sur les quais. Le chef de site, talkie-walkie en main rythme la cadence. La valse des trains s'accélère. Ils se succèdent toutes les trois à cinq minutes. Une dizaine de passages plus tard, une grande partie de la foule a été absorbée.

21h00, C'EST FINI

L'ambiance s'apaise déjà.





LE PATRIMOINE À PORTÉE DE TRAIN

SUR LES LIGNES D&R

Embarquez pour un voyage dans l'histoire, à travers plus de 120 lieux et anecdotes sur les lignes D&R. Quelques notes de Sidney Bechet viendront peut-être caresser vos oreilles si vous passez à Grigny. Le célèbre jazzman a habité 4 ans dans cette ville où il a notamment composé le standard «Petite fleur». Une des nombreuses anecdotes racontées par l'historien Franck Ferrand disponibles sur vos smartphones via l'application Hapi*. Vous y trouverez aussi des lieux recensés et choisis pour être à portée de train.

REDÉCOUVRIR NOTRE PATRIMOINE

Avec cette application, découvrez ou redécouvrez les châteaux qui jalonnent nos lignes : des plus célèbres comme ceux de Fontainebleau ou de Vaux-le-Vicomte, aux moins connus comme ceux de Malesherbes, Vaux-le-Penil, Beaugard, Boissise-le-Roi ou encore celui de Nemours. Hapi propose également de visiter l'un des 27 musées de la ligne, l'occasion de découvrir le Musée du sucre d'orge des religieuses de Moret, dont paraît-il Sarah Bernard raffolait. Musées, châteaux, patrimoine architectural, religieux ou industriel, forêts, maisons d'artiste, ou encore culinaire (ah, le brie de Melun), rien ou presque n'a échappé aux historiens qui ont travaillé sur l'application afin de recenser des lieux autour de 61 gares des lignes D&R.

GÉOLOCALISATION

Côté utilisation, c'est assez simple : vous pouvez choisir de vous géolocaliser, de sélectionner votre ligne (D,R ou les 14 autres lignes SNCF d'Île-de-France) ou de

faire votre recherche selon des catégories de lieux ou d'anecdotes. Pour chacun des lieux, vous trouverez une courte fiche, rédigée simplement sur un ton humoristique et mystérieux, accompagnée d'une notice sonore. Vous pouvez aussi directement accéder aux 30 «coups de coeurs» de Franck Ferrand concernant des lieux ou faits souvent insolites ou émouvants qui lui sont chers. En bonus, 30 photos «avant/après» sont à découvrir. Elles vous permettront de comparer les sites en fonction des anciennes et nouvelles photos prises sous le même angle. De plus, 10 sites vous permettent de créer votre propre «mix passé-présent» en mélangeant votre photo à un cliché historique.

Selon la directrice de la valorisation du patrimoine d'Île-de-France Marianne Azoulay, «cela permet peut-être de porter un oeil neuf sur un trajet que l'on fait quotidiennement». Faire connaître les sites qui jalonnent un trajet, redonner l'envie de découvrir ou redécouvrir une région que

l'on ne regarde parfois plus, et qui est parmi les plus belles du monde, c'est une belle ambition pour l'application Hapi. Bon voyage dans le temps !

*Application disponible sur iOS et Android.





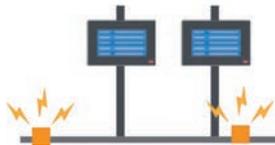
Lors d'un incident pourquoi voit-on des TGV circuler alors que le RER est à l'arrêt ?

Yannick Jezequel

Responsable du Centre Opérationnel Transilien

D'abord, il faut savoir que les trains ont des voies qui leur sont dédiées. Dans le cas d'un arrêt de toutes les circulations sur un secteur, la reprise est souvent plus rapide sur les voies des TGV et fret car il y a moins de trains «devant eux». De plus, ces trains ne s'arrêtent pas toutes les 3 minutes à différentes gares.

Dans le cas d'un incident qui survient sur les voies du RER, les autres activités (TGV, Intercités, ou les trains de fret,...) peuvent poursuivre leurs circulations. C'est étonnant, mais normal. Il n'est généralement pas possible de faire circuler les RER sur les voies de ces trains, car on ne peut pas «doubler» comme sur la route. Il faut un système d'aiguillage pour passer d'une voie à une autre, et ce système est présent à quelques endroits de la ligne seulement. De plus, ces voies sont en général déjà «occupées» par d'autres trains en amont ou en aval. Cela retarderait encore plus de trains : les «directs» seraient alors bloqués derrière les omnibus. Cela ralentirait également la réorganisation des circulations et au final la reprise du trafic «normal».



Pourquoi le train reste affiché à quai alors qu'il n'est plus dans la gare ?

Anne Parnaudeau

Responsable information voyageurs

Les informations données par les écrans en gare sont issues de 2 sources : les horaires «prévus» et des données en temps réel obtenues grâce à un système de balises situées avant la gare, à l'entrée du quai et en sortie de gare.

Quand le train passe sur une balise, un système informatique récupère l'information puis la traduit pour pouvoir afficher le train «à l'approche» ou «à quai». Cela permet également de confirmer le quai sur lequel le train doit arriver.

Il peut y avoir un décalage dans l'affichage. Ainsi, si la balise de sortie ne «détecte» pas le passage du train, celui-ci restera affiché «à quai» jusqu'à ce qu'il passe sur la balise suivante. Cela peut être lié à un problème sur la balise, sur le train, ou sur le système informatique. Des contrôles sont régulièrement réalisés pour identifier et palier à ces décalages.



Pourquoi faites-vous circuler des trains avec des voitures condamnées ?

Olivier Viau

Responsable gestion du matériel au centre opérationnel Transilien

En général, nous condamnons l'accès à une voiture pour des questions de sécurité (des vitres brisées par exemple). Si nous le pouvons, nous «sortons» le train de la circulation afin de le réparer dans un atelier spécialisé. Il nous faut alors le remplacer par un autre. S'il n'y a pas d'autre train disponible pour assurer le départ à l'heure et à l'endroit prévu, nous préférons, plutôt que de supprimer votre train, le faire circuler avec une voiture condamnée. Il faut noter que nous ne pouvons pas «désolidariser» une seule voiture pour la changer car il s'agit d'une solution très lourde à mettre en oeuvre. Cela prendrait énormément de temps et sûrement plus que la réparation de la «cause» de la condamnation. La plupart du temps, la réparation est faite en moins de 24 heures.

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

RETROUVEZ-NOUS SUR :



BLOG :

maligneD.transilien.com



TWITTER :

[@RERD_SNCF](https://twitter.com/RERD_SNCF)



CLUBS CLIENT :

clubligned@sncf.fr /
clubligner@sncf.fr



D-DRIVER
@rerdriver

- 1989** Naissance
- Juin 2007** Baccalauréat Scientifique
- Mai 2008** Embauché chez SNCF
- Janv 2012** Examen de conducteur de Ligne
- Juin 2012** Premier tweet

D.DRIVER CONDUCTEUR 2.0

«Au top le conducteur du @RERD_SNCF direction Melun là ! », c'est le genre de commentaire qui fait plaisir à D.Driver. Car outre son métier de conducteur, il est un « twittos » du rail suivi par 1500 «followers». Chaque jour, au gré de son humeur et de ses trajets sur les lignes D&R, il diffuse des infos trafics, des photos d'ambiance, et dialogue avec les voyageurs.

MÊLER PASSION ET MÉTIER

Repousser les frontières de son métier de conducteur, et tisser le lien avec les clients, c'est ce qui l'anime, pour le plus grand bonheur de ses «followers» et de ses voyageurs. Un jour il les divertit en postant des photos de père-noël conducteurs de RER, un autre il annonce un train «One Direction de Stade de France» alors qu'il transporte une horde de fans du groupe

pop du même nom. Autant de facéties qui détendent l'atmosphère dans le RER. Pour ce tout jeune homme de 25 ans qui avait démarré un BTS audiovisuel avant de travailler il publie régulièrement des photos de ses trajets sur les réseaux sociaux. Pour lui, c'est aussi un moyen de montrer la ligne sous un autre angle. «Avant, pour moi, le RER D c'était surtout les faits divers. J'ai eu envie de montrer que ce n'est pas seulement ça». Ce qu'il aime dans ses lignes ? La variété des paysages «super urbains» à Paris et proche banlieue, des forêts magnifiques au-delà de Melun, ou encore un voyage le long de la Seine sur la ligne Corbeil-Melun, qu'on appelle «le littoral».

«ON SENT LA PRESSION»

Pour ce vrai Parisien, quitter Transilien n'est pas envisageable : «L'Île-de-France, c'est de la conduite sportive : on s'arrête, on redémarre, il y a plein de monde, on sent

la pression». Pourtant la pression en cas d'imprévu, il sait la faire redescendre chez les voyageurs. Via twitter, mais aussi dans son train en prenant la parole régulièrement au micro.

DES ANNONCES «STYLE STEWART»

Mais même lorsque tout est normal, parler aux voyageurs est naturel pour lui. D'une voix souriante -«mes annonces style stewart»- il donne les correspondances bus et métros, les bifurcations et le terminus «Une fois une dame m'a remercié et donné par la fenêtre des barres de chocolat. C'est sûrement mon meilleur souvenir de boulot».

Pour D.Driver, c'est la plus belle des récompenses : «le métier de conducteur, c'est un truc de solitaire. On transporte des milliers de gens mais on ne leur parle pas, ils ne nous voient pas et souvent on les sent stressés». Alors la prochaine fois que votre conducteur vous parle au micro, n'hésitez pas : faites lui un petit signe par la fenêtre