

# MA LIGNE

LE MAG DES CLIENTS ET DES AGENTS DES LIGNES D&R N°4

**UN VOYAGE PLUS  
TRANQUILLE**

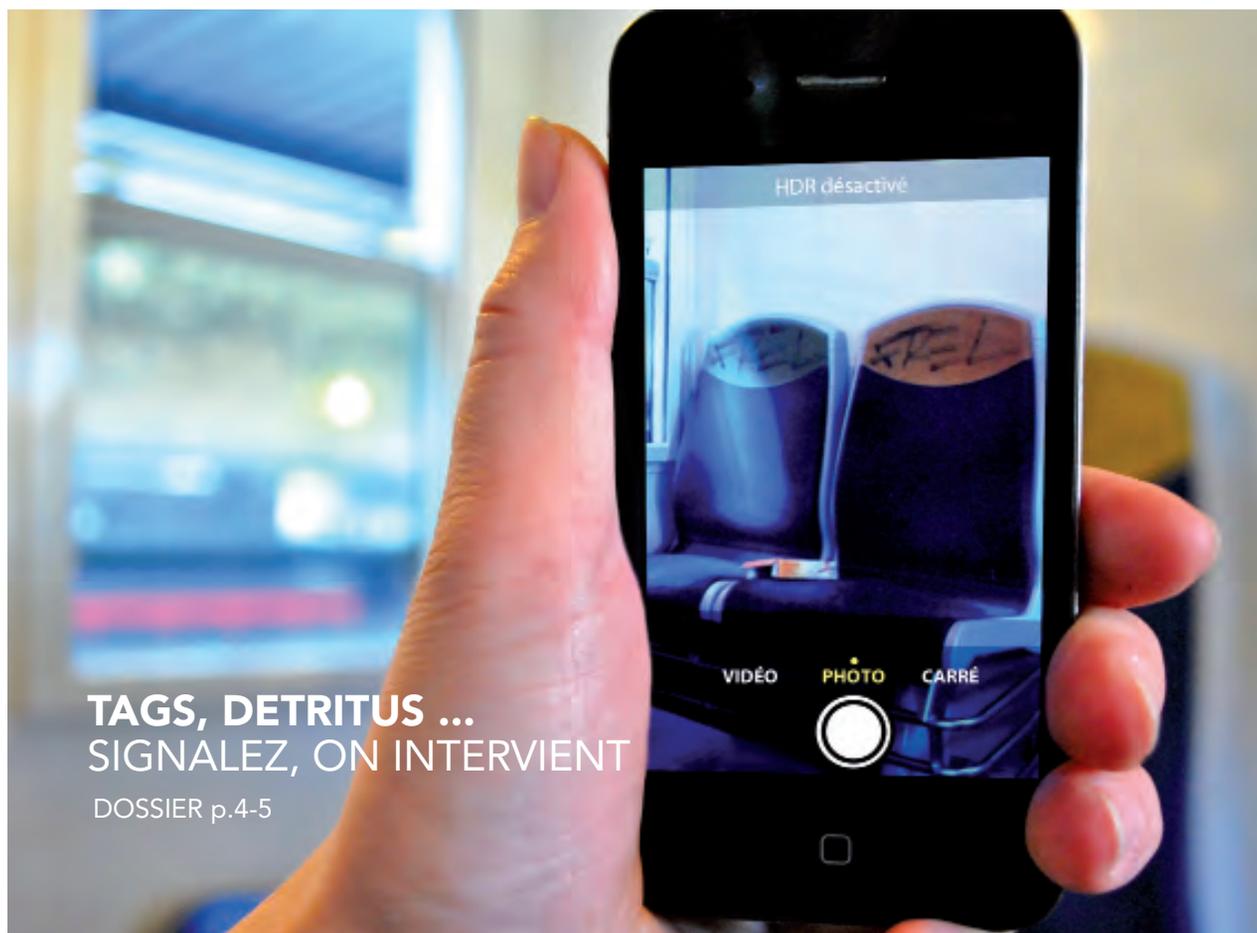
DÉCOUVRIR p.6

**VOS QUESTIONS  
EN DIRECT**

SE COMPRENDRE p.7

**DES LÉGUMES ET DES  
SOURIRES À MELUN**

PORTRAIT p.8



**TAGS, DETRITUS ...**  
SIGNALEZ, ON INTERVIENT

DOSSIER p.4-5

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

## ACTUALITÉS



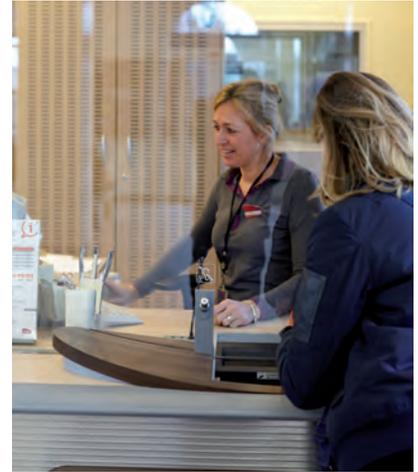
### EXPOSITION PHOTO DE L'ACADÉMIE FRATELLINI

Pour la deuxième année consécutive, en partenariat avec l'Académie Fratellini, la gare de Stade de France Saint-Denis accueillera une exposition photo à l'occasion du 7e festival des Impromptus. Les voyageurs pourront admirer des photographies sur le thème des arts du cirque du 11 mai au 14 juin. Une démonstration avec la présence de jongleurs et d'équilibristes aura lieu le 28 mai de 16h30 à 18h30 sur le parvis de la gare.



### CONCERT EN GARE DE MORET

Le 11 mai le quatuor à cordes Equinoxe se produira lors d'un concert-rencontre en gare de Moret-Veneux-les-Sablons. Avec violon, alto et violoncelle, il jouera des extraits d'œuvres de Lully, Bach, Beethoven, Mendelssohn, Joplin, Debussy, Durosoir, Schostakovitch, Glass et Dru. Laissez vous emporter par leur univers de 18h à 20h sous la marquise à l'arrière du boulevard. Pour plus d'informations, rendez-vous sur [quatuorequinoxe.com](http://quatuorequinoxe.com)



### NOUVEAU : SERVICES NAVIGO À STADE DE FRANCE ET GOUSSAINVILLE

Les gares de Stade de France Saint-Denis et Goussainville offriront bientôt à leurs voyageurs un service après-vente pour les cartes Navigo. Ce nouveau dispositif sera mis en place dans le courant du mois de mai. Les voyageurs de la ligne D peuvent également bénéficier de ce service à Villeneuve-Saint-Georges, Créteil-Pompadour, et dans les agences Transilien de Villiers-le-bel, Paris Nord, Paris Gare de Lyon, Melun, Savigny-Le-Temple, Evry-Courcouronnes Centre.

## ZOOM SUR LES TRAVAUX ...

### EN MAI, 5 WEEK-ENDS DE TRAVAUX DU NORD AU SUD

En mai, les équipes SNCF interviennent chaque week-end sur les voies : raccordement à la tangentielle nord, travaux de mise en accessibilité, élargissement du pont de la gare de Louvres, et travaux de voie.

#### MAI

2-3

8-9-10

16-17

23-24

30-31

#### Conséquences sur vos trajets

Modifications importantes au nord de la ligne D et au sud sur les liaisons Paris>Villeneuve-Saint-Georges>Combs-la-Ville Quincy et la ligne R. Consultez le calendrier travaux, en page centrale du magazine. Renseignez vous en gare, ou sur [transilien.com](http://transilien.com).

### ÉLARGISSEMENT DU PONT DE LA GARE DE LOUVRES

Afin de célébrer le remplacement du premier pont dans le cadre du projet ZAC de l'Eco-quartier de Louvres-Puiseux, la ville de Louvres organise des festivités le 9 mai de 13h à 20h. Rendez-vous sur le parking du Simply pour une retransmission sur écran géant, exposition, ateliers pour les enfants, jeux.



### RÉNOVATION D'AIGUILLAGES ET DE VOIES À JUVISY

Rénovation de trois aiguillages et renouvellement de 400m de voies et de ballast. Des stands d'information se tiendront en gare la semaine précédente.

#### JUIN

6-7

#### Conséquences sur vos trajets

Circulation totalement interrompue entre Juvisy et Corbeil-Essonnes sur les deux branches, du samedi 20h30 au lundi 5h00. La desserte est assurée par bus.

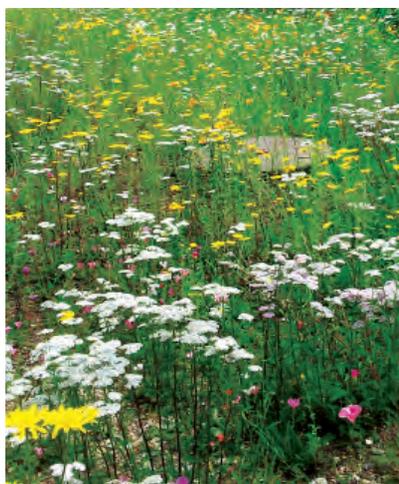


### RÉOUVERTURE DU BÂTIMENT DE LA GARE DE BOUSSY-SAINT-ANTOINE

Vendredi 17 avril, les voyageurs ont pu découvrir le bâtiment fraîchement rénové : entièrement repeint et doté d'un nouveau sol et d'un nouvel éclairage. Ils y ont trouvé les services de la gare : un automate de vente Transilien et un Photomaton, ainsi que leur guichet de vente. Dans le cadre des travaux d'accessibilité, de nouveaux aménagements ont vu le jour pour améliorer le parcours en gare de l'ensemble des voyageurs (personnes à mobilité réduite, chargées de bagages ou munies d'une poussette). Toilettes accessibles, guichets aux dernières normes et sol rehaussé font partie de ce dispositif. Le bâtiment de la gare est ouvert tous les jours de 6h05 à 1h05.

### FLEURS DES CHAMPS CONTRE DÉSHÉBANT

Fin 2012, la première prairie fleurie faisait son apparition à Ris-Orangis. Les fleurs des champs contribuent au décor de vos gares, et sont un outil efficace contre la perte de biodiversité. Elles limitent la pollution des sols et des nappes phréatiques car elles supportent un fauchage tardif annuel plutôt que le recours aux pesticides et au désherbage chimique. Ne nécessitant aucun traitement particulier, elles permettent de stopper l'utilisation de produits phytosanitaires nocifs pour l'environnement et la santé. Le dispositif est en place dans 10 gares : à Ris-Orangis, Champagne-Sur-Seine, Thomery, Fontainebleau-Avon, Vulaines-Sur-Seine, Héricy, Fontaine-Le-Port, Nemours-Saint-Pierre, Montereau et Livry-sur-Seine. D'autres prairies fleuries sont prévues pour l'automne 2015.



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

**DIRECTEUR DE LA PUBLICATION** : Julien Dehornoy **RÉDACTION** : Marion Brossard, Christel Bécavin, Marine Guerneur, Anne-Cécile Picardo

**CONCEPTION & RÉALISATION** : Marine Guerneur **CRÉDITS PHOTOS** : SNCF, Brigitte Baudesson, Fratellini /Julie Carretier-Cohen, Emilie Mori, Nadia Fagnioni, Christelle Bouilly, Fred de Gasquet, Patrick Messina, Marion Brossard, Ronan Guillou.



## AGENDA DES MOIS DE MAI ET JUIN

#### FESTIVITÉS A LA GARE DE LOUVRES

9 mai - 13h - 20h parking du Simply, pour célébrer l'élargissement du pont de la gare.

#### CONCERT EN GARE DE MORET- VENEUX-LES-SABLONS

11 mai - 18h-20h - Quatuor Equinoxe

#### STANDS SERVICE VÉLIGO

18 mai - à partir de 16h30

à Corbeil-Essonnes

20 mai - à partir de 16h30

à Boussy-Saint-Antoine

#### JOURNÉE DE LA BIODIVERSITÉ

22 mai - de 16h-19h dégustation

de miel en gare de Ris-Orangis

#### ARTS DU CIRQUE À STADE DE FRANCE- SAINT-DENIS

Du 11 mai au 14 juin - exposition photo

28 mai - 16h30 - 18h30 - démonstration

#### STANDS INFO TRAVAUX

29 mai - 16h-19h Corbeil-Essonnes, Evry-Courcouronnes Centre

31 mai - 16h19h Le Bras-de-Fer et Grigny-Centre.



## MÉTÉO

#### DU MOIS DE FÉVRIER

LIGNE D 87,60 % \*

LIGNE R 91,20 %

#### DU MOIS DE MARS

LIGNE D 86,30 %

LIGNE R 90,30 %

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

## PROPRETÉ, CONFORT SIGNALEZ, ON INTERVIENT!

Dans le RER D, mais aussi sur la ligne R, vous pourrez désormais déclencher une intervention des services de nettoyage ou de réparation de vos trains grâce à votre smartphone. Signalez nous tout problème de propreté ou de confort : haut parleur qui grésille, éclairage hors service, ou encore sol jonché de débris. Après une année d'expérimentation, le service s'étend et se transforme, pour améliorer votre confort à bord des trains et en gare.

Pour Agnès Chauveteau, responsable de l'opération : « au départ, ce service avait surtout pour vocation de connaître l'opinion



de nos clients et leur vécu au cours de leur voyage. Et puis on a eu très vite jusqu'à 50 signalements par semaine pour des dégradations ou des dysfonctionnements. On s'est rendu compte que c'était un outil efficace pour détecter des problèmes en direct et intervenir au plus vite. »

### DÉLAIS D'INTERVENTION DIVISÉS PAR 2

Pour Jean-Louis Blin, en charge de l'organisation de la maintenance, « grâce aux QR codes, nous savons en temps réel identifier la voiture qui a dans tel train, tel problème ». Lorsqu'on a un signalement sur des problèmes de propreté, on arrive en général à intervenir dans les heures qui viennent. Et en moyenne, les délais de réparation sont divisés par deux, passant de dix jours à quatre et demi.

Après un an d'expérimentation, SNCF a décidé de généraliser le service dans tous les trains des lignes D&R, et a déployé une

« version 2 » centrée sur un signalement plus précis. À partir de mai 2015, 153 rames circulant sur vos lignes seront progressivement équipées d'affichettes QR Codes. Vous pourrez alors les trouver sur les plates-formes et entre les fenêtres à l'intérieur des voitures.

### 2015 : UN OUTIL PLUS EFFICACE

Le fonctionnement est très simple : vous scannez le QR code grâce à une application dédiée. Il en existe de nombreuses qui sont gratuites, téléchargeables sur App Store ou Google Play Store. Ensuite, votre smartphone affiche une interface qui vous propose de sélectionner dans une liste le problème que vous souhaitez signaler : débris, tag, chauffage/ventilation, éclairage, haut parleur, matériel détérioré, etc. Vous décrivez le plus précisément possible, vous validez, et une alerte est immédiatement déclenchée dans le bureau du « gestionnaire opérationnel de flotte ». Celui-ci peut alors « pister » le train

dans le système informatique : « il regarde où est le train, et dans quel site de maintenance il va pouvoir passer. Ensuite il téléphone à l'équipe sur place pour les alerter et leur indiquer de s'occuper du train dès son arrivée », explique Jean-Louis Blin.



Cette nouvelle version permet aussi de joindre une photo afin d'assurer des signalements les plus précis possible : « un "siège abîmé" par exemple, ça peut signifier un petit trou dans le revêtement, mais ça peut également correspondre à une assise cassée avec un morceau de métal qui dépasse et est potentiellement dangereux pour nos clients. Ça ne nécessite pas la même réponse ».



### DE NOUVEAUX PROJETS POUR PLUS DE PROPRETÉ

Garder un niveau acceptable de propreté sur des trains qui transportent plus de 600 000 personnes chaque jour, et dans 81 gares sur plus de 200 km de lignes n'est pas une tâche facile. Ce service de signalement est un outil précieux que les lignes D&R envisagent

d'étendre aux gares. Trois gares de la ligne D (Brunoy, Le Vert-de-Maisons et Moulin-Galant) testeront le dispositif prochainement. Les voyageurs pourront signaler des dégradations sur les abris de quais, poubelles, automates de vente, et déclencher l'intervention des équipes de nettoyage ou de maintenance. Ce dispositif vient compléter les tournées de vérifications réalisées quotidiennement par les agents des gares.

### UN ENGAGEMENT QUOTIDIEN DE TOUS LES AGENTS SNCF

Pour Julien Dehornoy, directeur des lignes D&R : « La propreté, c'est un service de base que nous devons à nos clients. Les QR codes nous permettent de voir les trains et les gares avec les yeux de nos voyageurs. Mais nous devons aller plus loin : inventer des nouveaux lieux de nettoyage, intervenir plus vite, être plus réactifs. Tous les agents de la ligne sont mobilisés : dans les gares, dans les ateliers, dans les trains ».

#### DES SERVICES EN PLUS :

En scannant les QR codes dans les trains, vous pourrez aussi :

- accéder directement à des informations travaux ciblées sur votre ligne.
- laisser un commentaire sur votre trajet sur les lignes D&R (hors réclamations commerciales.)



## DÉTRITUS, SOL SALE, ÉCLAIRAGE DÉFAILLANT OU AUTRE ?

SIGNALÉZ-NOUS TOUT PROBLÈME DE CONFORT DANS VOTRE TRAIN.



Flasher les codes présents dans le train à l'entrée de la voiture et entre les fenêtres.





Découvrez le problème de propreté ou de confort rencontré.





Nos équipes interviennent au plus vite grâce à votre signalement.

\*Tous droits réservés. Signalation et signalements réservés aux clients abonnés aux GRS Services pour l'ensemble des lignes.



## UN VOYAGE PLUS TRANQUILLE

### SUR LES LIGNES D&R

**Attaque à la diligence, agressions, les faits divers dans les journaux inquiètent à juste titre les voyageurs des lignes D&R. Les trains et les gares sont, comme les autres espaces publics d'Île-de-France, le théâtre de faits de délinquance ou plus simplement d'incivilités quotidiennes. Si les statistiques amènent à relativiser la situation, les lignes D&R poursuivent leurs efforts et leur mobilisation pour assurer la plus grande tranquillité de vos voyages.**

#### DE PLUS EN PLUS D'INCIVILITÉS

Selon Laurent Sikorski, responsable sûreté des lignes : « Les transports en commun sont le reflet de notre société. Ils brassent les populations, et traversent aussi bien des zones sensibles, où la délinquance est forte, que des zones plus calmes. Les trains des lignes D&R rassemblent tous ces publics en un même lieu ». Pas étonnant alors, que les vols de portable soient numéro 1 des atteintes dans les trains. Pourtant, le nombre de faits est plutôt en baisse sur nos lignes, avec une diminution de plus de 20% des atteintes aux voyageurs entre 2013 et 2014. « Ce qui augmente ce sont les faits d'incivilité : dégradation du matériel, tabagisme, etc. » explique Laurent Sikorski.

#### OCCUPER LE TERRAIN

Face à tous ces comportements, comment lutter ? D'abord il faut « occuper le terrain » chaque jour et partout. C'est le travail des 250 agents de la sûreté ferroviaire (SUGE) et des 180 contrôleurs tout au long des

lignes D&R, dans les trains et les gares. 90 agents de sécurité ou maîtres-chiens sont également présents, notamment sur les premiers et les derniers trains. De plus, une quarantaine de médiateurs sont présents à bord des trains, pour discuter, apaiser les situations conflictuelles et éviter les incivilités. Enfin, deux agents surveillent en permanence par vidéo les gares depuis le PCNS (Poste de Commandement National Sûreté). Leur rôle est d'anticiper d'éventuels débordements en alertant immédiatement des équipes sur le terrain.

Les agents des gares eux aussi ont un vrai rôle de contact quotidien avec tous les publics. Brahim Boutayeb, agent de gare à Garges-Sarcelles, explique « les jeunes qui campent sur les passages de contrôle et ennuient tout le monde, parfois il suffit de pas grand-chose, un peu de discussion pour que ça s'apaise. »

#### DES OPÉRATIONS COUP DE POING

Cette présence humaine quotidienne est doublée d'actions « coup de poing », afin

d'éviter l'installation de phénomènes de délinquance : des opérations de grande ampleur, qui mobilisent tous les métiers de la sécurité à un endroit et à un moment donné. Autre exemple, des partenariats avec les mairies ou la police nationale, partenaires indispensables dans cette lutte contre l'insécurité.

#### TOUTES LES GARES ÉQUIPÉES DE VIDÉO-PROTECTION

Enfin, les lignes D&R poursuivent l'installation de caméras de vidéo-protection. Toutes les gares de la ligne D sont équipées de près de 1050 caméras de vidéo-protection, accessibles par SNCF et par les forces de l'ordre. S'agissant des trains, la moitié sont dotés à l'heure actuelle, l'objectif étant d'atteindre les 100% d'ici 2017.



## Pourquoi un accident voyageur occasionne-t-il autant de retard ?

**Sandrine Azémard**

Responsable de la production

Lorsqu'un train heurte une personne, le conducteur stoppe immédiatement les circulations dans les 2 sens, pour ne pas aggraver les blessures de la victime, et pour permettre aux secours d'intervenir en toute sécurité auprès de la victime. Les pompiers et la police sont alertés. Un conducteur de réserve vient relever son collègue souvent choqué.

En parallèle, une course contre la montre démarre afin :

- de prendre en charge les voyageurs des lignes D&R dont le trafic est interrompu : mobilisation d'équipes mobiles de ligne, orientation vers des itinéraires de substitution, commande de bus, etc.
- d'évacuer les voyageurs du train accidenté. Il arrive que certains descendent sur les voies, ce qui cause à nouveau un arrêt des circulations sur toute la zone.
- de rétablir au plus vite la circulation. Seul l'Officier de Police Judiciaire peut autoriser la reprise du trafic, après une enquête qui peut durer jusqu'à 2 heures. SNCF travaille avec les différents partenaires afin de réduire au maximum le temps de chacune des interventions.



## Les agents SNCF en uniforme sont-ils des policiers ?

**Marc Marceau**

Responsable Sûreté

Les agents en uniforme « sûreté ferroviaire » sont des agents SNCF, pas des policiers. Formés au droit pénal et aux techniques d'intervention, les agents opérationnels de la Sûreté ferroviaire ont différentes missions : ils sécurisent les gares et les trains, surveillent les lignes, enquêtent sur les actes de malveillance, luttent contre la fraude...

Comme les policiers, ils sont armés (ils ont l'autorisation de port d'arme de catégorie B et D). Ils sont agréés par le Procureur de la République à effectuer des procédures de relevé d'identité et ils sont également assermentés pour constater les infractions au Code des Transports par le biais de procès-verbaux. Leurs pouvoirs sont régis par la loi et décrits dans le Code des Transports. En civil, ils peuvent intervenir lors de certaines missions comme les vols à la tire, mais celles-ci restent dérogatoires. Il faut savoir que seules les entreprises comme SNCF et RATP ont le droit de disposer d'un service interne de sûreté, et que le service de sûreté de SNCF existe depuis 1845 !



## Pourquoi est-il dangereux de traverser une voie ferrée ?

**Claude Czubala**

Agent SNCF Volontaire en Milieu Scolaire

Traverser une voie ferrée, ce n'est pas comme traverser une route. Même si vous ne le voyez pas, il y a toujours un risque qu'un train « sans arrêt » dans votre gare arrive à pleine vitesse. Et quand bien même le conducteur vous verrait, il ne pourrait pas vous éviter.

Pourquoi ? D'abord, parce que le train est guidé par des rails, il ne peut pas vous contourner. Par ailleurs il faut savoir qu'un train met beaucoup plus de temps à s'arrêter qu'une voiture, parce qu'il est beaucoup plus lourd : un train fait environ 1600 tonnes, soit environ le poids de 1000 voitures ! De fait, un train lancé à 100 km /heure va mettre environ 1 kilomètre à s'arrêter, soit 10 fois plus de temps qu'une voiture.

C'est pour cela qu'il faut à tout prix respecter la signalisation mise en place dans les gares, aux passages à niveau et le long des voies.

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

### RETROUVEZ-NOUS SUR :



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



**TWITTER :**  
[@RERD\\_SNCF](https://twitter.com/RERD_SNCF)



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

**MARIE-ROSE BLONDELLOT**

Maraîchère

**1989** Entre à la ferme pour un stage, rencontre Pascal Blondelot

**1994 & 1998** Naissance de leurs deux filles

**2009** Début des ventes de Paniers Fraîcheur dans les gares de Melun et Cesson

**2011** La ferme se spécialise dans la vente directe de sa production

**DES LÉGUMES ET DES SOURIRES EN GARE DE MELUN**

Consommer local, un truc de bobos ou de baba cools ? En tous cas, ce n'est pas le profil de Marie-Rose, petit bout de femme à la répartie facile et à l'énergie communicative, qui vend ses paniers de fruits et légumes frais chaque semaine en gare de Melun.

16 heures 15, la camionnette blanche arrive à la gare. Pas le temps de s'installer, déjà une cliente arrive - « Je vous attendais ! » Avec un sourire qui ne la quittera pas de l'après-midi, Marie-Rose prend le temps de la servir. Ce sera le seul imprévu dans une organisation hyper rodée : une table, un panier de légumes, et un grand tableau affichant le contenu du panier du jour. Avec sa voisine Laurie, l'ambiance est détendue, mais efficace : en un quart d'heure, tout est en place, et la vente commence...

**16H30 : LE SPECTACLE COMMENCE**

On serait tenté de dire que le spectacle commence, avec le défilé des clients tous différents. Il y a le pressé, « bonjour-bonsoir » qui tend son billet et attrape un sac sans un mot, le néophyte, qui veut juste une botte de radis, et à qui il faut expliquer « non non, il faut prendre tout le sac, je ne vends pas au détail », ou encore le bavard qui discute cuisine et légumes de saison. Pour chacun, Marie-Rose a un petit mot : des nouvelles des enfants, des petites blagues avec des clients qui au fil du temps sont presque devenus des amis. Quand

elle parle d'eux, on sent que c'est important : « certains nous suivent depuis 5 ans. C'est quelque chose. » Une affection que lui rend bien le petit groupe d'habitues qui se retrouve chaque semaine : « Marie-Rose, on est allés chez elle, on connaît son mari, ses enfants. »

**« ON SAIT À QUI ON ACHÈTE »**

Pour tous, ça fait l'unanimité : les légumes de Marie-Rose sont « moins chers et meilleurs qu'au supermarché ». Pour 10 euros ce jour là, ils auront une botte de radis, des carottes, des navets, des pommes de terre, des courgettes, et une salade. Pour cette cliente qui ramène chaque semaine son panier à Paris : « il y a le prix, mais surtout on sait à qui on achète ». Ce qu'ils ne savent pas toujours, c'est que la ferme produit en agriculture raisonnée : « on fait attention, on veut faire de bons produits en respectant l'environnement ». L'exploitation privilégie les engrais minéraux ou organiques, et limite l'usage des phytosanitaires, en utilisant par exemple des insectes comme les coccinelles contre les pucerons. Pas bio ? Les clients ne s'en

plaignent pas. Ils savent qu'ils ont en face d'eux la personne qui cultive la terre, et leur inspire confiance et respect. La même personne qui s'est parfois levée à 6 heures pour couper la salade ou la botte de radis avant que le soleil soit haut dans le ciel. Mais qu'importe, ils voient bien que les produits sont toujours frais, et Marie-Rose toujours là, chaque mardi, fidèle au poste.

Retrouvez la liste des gares Transilien qui offrent le service «paniers fraîcheur» sur le site [transilien.com](http://transilien.com)

**FERME DU JARDIN DES BROSSES**

Journées portes ouvertes

les 9 et 10 mai de 10h30 à 18h00

Rue de l'Égalité 77390 Argentières

Paniers fraîcheur en gare

À Melun, mardi 16h30-19h30 et Cesson, jeudi 16h30-19h30.

Les autres points de vente

À la ferme merc. et vend. 16h-19h, sam. 9h30-12h. Au marché d'Adanville à Saint-Maur-des-Fossés merc. et sam.