

# MA LIGNE

LE MAG DES CLIENTS ET DES AGENTS DES LIGNES D&R N°6

À LA RENCONTRE DES  
LYCÉENS

REPORTAGE p.4

TOUT SAVOIR SUR LE  
NAVIGO « TOUTES ZONES »

SE COMPRENDRE p.5

NADINE ET IPPY, DES  
VOYAGEURS « COOLS »

PORTRAIT p.8

## LE NOUVEAU VISAGE DE VOS GARES

DOSSIER p.6-7

PERSPECTIVES : JEAN-MICHEL WILMOTTE

+ VOTRE CALENDRIER TRAVAUX DE SEPTEMBRE-OCTOBRE 2015 EN PAGES CENTRALES

## ACTUALITÉS



### LA LIGNE D PARTENAIRE DU FESTIVAL DE MARNE

Pour la 29<sup>ème</sup> édition du festival de Marne, le RER D renouvelle son partenariat. L'événement musical phare de la rentrée se déroulera du 1<sup>er</sup> au 17 octobre 2015 dans 21 villes du Val-de-Marne. Dans le cadre de ce partenariat, pour la 5<sup>ème</sup> année consécutive, embarquez pour un parcours musical, le 30 septembre dans les gares de Maisons-Alfort-Alfortville et Créteil-Pompadour de 16h15 à 17h30. Les musiciens et danseurs de la compagnie CARIBOP vous feront partager une ambiance créole au son des percussions. Retrouvez toutes les infos et réservations sur [festivaldemarne.org](http://festivaldemarne.org)



### MÉDIATION SOCIALE À GARGES-SARCELLES

En octobre 2015, un Point Information Médiation Multi Services (PIMMS) ouvre ses portes en gare de Garges-Sarcelles, en partenariat avec le RER D. Une équipe de 5 professionnels de la médiation y accueillera le public afin de faciliter l'accès aux services publics et aux droits sociaux : rédaction de lettres, réclamations, aide à la constitution de dossiers, orientation et prise de contacts avec les différents services etc. Le principe : un lieu ouvert à tous, sans rendez-vous ni conseillers dédiés. À savoir, le PIMMS proposera aussi un accès internet. Du lundi au vendredi de 9h à 17h.



### FESTIVAL PARISCIENCE, ALLEZ-Y EN TRAIN

Pariscience, festival international de film scientifique, offre chaque année un regard croisé entre la science et le cinéma. Toujours en prise avec l'actualité, il présente un panorama mondial des meilleurs documentaires scientifiques produits pour la télévision et le cinéma. Pariscience est un événement gratuit et ouvert à tous au Muséum national d'Histoire naturelle du 1<sup>er</sup> au 6 octobre 2015. Il apporte un éclairage vivant et captivant sur les avancées de la science. La Ligne D est pour la première fois partenaire de cette belle aventure. Empruntez les sorties 1, 6 ou 13 de la Gare de Lyon - RER pour rejoindre le festival.

## ZOOM SUR LES TRAVAUX ...

Moderniser les infrastructures utilisées de manière intensive est au cœur des préoccupations de SNCF afin d'apporter à ses clients une solution à leurs déplacements quotidiens.

### GARE DE LYON

#### SEPTEMBRE

21-24 | 28-01

#### Maintenance et renouvellement de signalisation

Du lundi au jeudi, à partir de 22h50, aucun train entre Châtelet-les-Halles et Paris Gare de Lyon.

### MELUN

#### OCTOBRE

26-30

#### Remise à niveau du faisceau

Moins de trains circuleront entre Melun et Combs-la-Ville-Quincy.

### MONTEREAU

#### SEPTEMBRE

19-20 | 26-27

#### Maintenance renforcée de la caténaire

Un chantier majeur de rénovation de la caténaire (fil électrique qui alimente les trains). L'objectif : remettre à neuf des éléments de caténaire

hors d'atteintes habituellement. La zone fait l'objet d'un trafic très dense avec les trains de la ligne R, mais aussi de TER Bourgogne, Intercités et Fret.

#### Pour plus d'informations :

Consultez le calendrier travaux en pages centrales du magazine, renseignez-vous en gare ou sur le site [transilien.com](http://transilien.com).

## MIEUX CONNAÎTRE LES VOYAGEURS DE LA LIGNE R

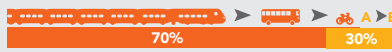
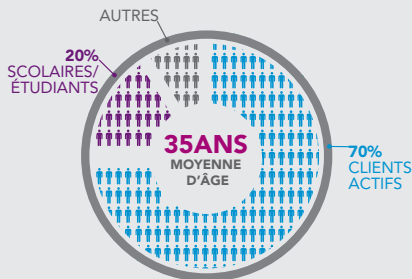
Afin de mieux connaître le profil de ses clients et les caractéristiques de leurs déplacements, pendant un mois, SNCF Transilien a procédé à des enquêtes. En face à face sur les quais, auprès de 12 000 voyageurs du premier au dernier train, dans toutes les gares et sur les 3 branches.

À plus de 80 %, le trajet se fait depuis ou vers Paris et la moitié des déplacements est concentrée sur Melun et Fontainebleau suivi de près par Montereau, puis Moret, Bois Le Roi et Nemours dans des proportions moindres.



84% trajets Paris - banlieue  
16% trajets banlieue - banlieue

4 clients sur 5 vont et viennent à Paris



70% trajets en correspondance  
30% trajets en direct

70% des clients empruntent au moins 2 moyens de transport en plus du train



## UN VOYAGE TOUT EN LECTURE SUR LA LIGNE R

Avec SNCF et la Bibliothèque municipale de Bois Le Roi, découvrez gratuitement une sélection de livres du 30 septembre au 23 octobre 2015 en gare de Bois Le Roi. Ces livres sont destinés à être empruntés, lus, rapportés, échangés, partagés... Cette opération a pour but de promouvoir la lecture publique et de rendre le voyage en train plus agréable.



## LA LIGNE D AUX PORTES DE LA FORÊT DE SÉNART

La ligne D accompagne ses clients à la découverte d'un patrimoine d'exception ! Le dimanche 27 septembre, en partenariat avec l'office de tourisme Seine-Essonne, et à l'occasion de la fête de la forêt de Sénart vous pourrez profiter d'un spectacle historique vivant, au cœur de cet espace naturel. Rejoignez la fête en passant par les gares de Montgeron, Yerres, Brunoy, Juvisy, Evry-Courcouronnes ou Corbeil-Essonne. Retrouvez plus d'informations sur [office-tourisme-essonne.com](http://office-tourisme-essonne.com)

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

**DIRECTEUR DE LA PUBLICATION :** Julien Dehornoy **RÉDACTION :** Marion Brossard, Marine Guerneur. **CONCEPTION & RÉALISATION :** Marine Guerneur **CRÉDITS PHOTOS :** Office de Tourisme Seine-Essonne, SNCF DIR COM, Sylvain Lefeuvre, Marion Brossard, AREP, DDGT, Union nationale Pimms, Jean-Michel Wilmotte, festivaldemarne.org

2015



## AGENDA DES MOIS DE SEPTEMBRE ET OCTOBRE

### SEMAINE DE LA MOBILITÉ

Le 21 septembre de 7h00 à 9h00 à Combs-La-Ville-Quincy  
Le 22 septembre de 6h30 à 9h00 à Grigny-Centre

### FORÊT SENART

Le 27 septembre à Corbeil-Essonne

### LIVRES À DISPOSITION

Du 30 septembre au 23 octobre en gare de Bois Le Roi

### PARISCIENCE

Du 1er au 6 octobre à Paris Gare de Lyon

### FESTI' VAL DE MARNE

Du 30 septembre de 16h15 à 17h30 au 17 octobre à Maisons-Alfort-Alfortville et Créteil-Pompadour.



## MÉTÉO

### DU MOIS DE JUIN

LIGNE D **82,80 % \***  
LIGNE R **85,20 %**

### DU MOIS JUILLET

LIGNE D **87,7 %**  
LIGNE R **88,8 %**

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

## À LA RENCONTRE DES LYCÉENS

### CONVICTION ET DIALOGUE CONTRE LES INCIVILITÉS

« Eh m'sieur je ne savais pas moi ! » Pendant 10 ans, Claude Czubala, agent sûreté SNCF, a entendu les mêmes protestations de jeunes pris sur le fait pour des incivilités ou des comportements dangereux dans les trains et les gares des lignes D&R. C'est pour cette raison, et par plaisir, qu'il s'est porté volontaire afin de se rendre dans les écoles, collèges et les lycées de la région pour échanger avec les jeunes voyageurs. Il consacre ainsi 10 jours par an pour apporter un peu de pédagogie à ces derniers sur les risques liés au monde du ferroviaire.

Il est 10 heures dans ce lycée du sud de la ligne D. Les élèves de la classe de 1ère « éco gestion » entrent en cours, avec cet air mi-blasé mi-curieux des adolescents. Il faut briser la glace et introduire le sujet, « Qui prend le train pour venir au lycée ? ». Une bonne dizaine de mains se lèvent. Ils arrivent quotidiennement par la gare de Melun située à un quart d'heure de là.

#### BRISER LA GLACE

Puis la discussion s'engage. Les adolescents découvrent en une heure l'éventail des risques encourus : de ceux qui leur coûteront une amende à ceux, plus graves, qui provoqueront un accident... Sur certains sujets, comme les accidents de passage à niveau ou les traversées de voies, on sent qu'ils sont déjà sensibilisés, même s'ils ne sont pas convaincus du danger. Sur le danger électrique en revanche, nombreux sont ceux qui découvrent : 25 000 volts, et le risque d'un arc électrique en montant sur un train, sans même toucher le fil d'alimentation électrique. Le silence est palpable quand ils visionnent un

film montrant un jeune homme électrocuté, comme foudroyé, pour avoir escaladé un train de fret sur une voie de garage.

#### PAS QUESTION DE FAIRE LA MORALE

Quand on en vient aux comportements irrespectueux, pas question pour Claude Czubala de faire la morale. Il s'agit de les informer sur les interdits et leurs conséquences. Et effectivement une jeune fille tombe des nues en apprenant qu'elle peut être verbalisée pour avoir écouté de la musique avec les écouteurs autour du cou. Claude Czubala énumère la liste des incivilités réprimées : poser les pieds sur les sièges : « vous mettez votre sac de cours sur le siège et vos pieds dessus, et là pas de problème », cracher par terre, fumer... Ils sont étonnés aussi des montants des amendes pour faire obstacle à la fermeture des portes (178€), pour l'usage illégitime du signal d'alarme (jusqu'à 6 mois d'emprisonnement et 3750 € d'amende) ou du fait qu'ils peuvent être verbalisés s'ils n'ont pas validé leur Navigo, même s'il est au fond de leur sac.

Au final, entre rires sous cape et séances de maquillage, pas sûr que les messages soient passés auprès de tous. Pas facile avec la population des lycéens, prompts à la rébellion et au scepticisme.

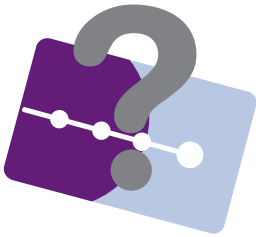
#### « UNE CHANCE QUE ÇA SAUVE UNE VIE »

Claude Szubala est réaliste mais optimiste : « si 30% des jeunes rencontrés ont retenus quelque chose et prendront moins de risque, c'est gagné. Et s'il y a ne serait-ce qu'une toute petite chance que ça sauve une vie, je suis content de l'avoir fait ».

#### CHIFFRES CLÉS

37 agents IMS\* sur nos lignes  
+ de 1000 interventions dans les écoles, collèges, lycées à proximité des lignes D et R pendant l'année scolaire 2014-2015.

\* Intervenants en Milieu Scolaire



## SPÉCIAL NAVIGO « TOUTES ZONES »

Parmi les 64 agents venus en renfort des dizaines d'agents de gares des lignes D&R, début septembre, vous avez peut-être rencontré Leila, contrôleuse sur la ligne D, ou Guenaël, coordinateur pour le TGV, deux agents SNCF qui se sont portés volontaires pour vous renseigner. Voici des questions qui leur ont été posées, questions que vous vous posez peut-être également :

### En quoi consiste Le Pass Navigo « toutes zones » ?

Depuis septembre, le pass Navigo est devenu « toutes zones » et vous coûte 70 euros par mois, soit le même montant que l'ancien pass Navigo valable pour les zones 1-2. Voyagez en illimité tous les jours de l'année sur l'ensemble du réseau d'Ile-de-France quel que soit votre abonnement.

### Quels sont les avantages du Navigo à l'année ?

Si vous voyagez régulièrement sur les lignes D&R, tout au long de l'année, alors le Navigo annuel est fait pour vous.

**Economique** : 1 mois de transport gratuit auquel s'ajoute la prise en charge de la moitié du forfait par les employeurs franciliens.

**Pratique** : modification à tout moment, résiliation sans frais et remplacement gratuit deux fois par an de la carte.

**Rapide** : évitez les files d'attente de début de mois.

### Comment souscrire à un contrat Navigo annuel ?

Rendez-vous dès maintenant dans les agences Navigo des gares d'Evry-Courcouronnes, de Juvisy, de Melun, de Paris gare de Lyon, de Paris gare du Nord, de Saint-Denis, de Savigny-le-Temple et de Villiers-le-Bel. Vous obtiendrez votre carte Navigo et votre forfait directement sur place.

Pour cela, il vous suffit de vous munir :

- d'une pièce d'identité
- d'un RIB (si vous choisissez de régler par prélèvement)
- et d'un moyen de paiement pour la première mensualité (CB, chèque ou espèces).

### LE DÉTAIL DES TARIFS :

- Navigo semaine à 21,25 euros
- Navigo mensuel à 70 euros
- Navigo annuel à 770 euros (sur 11 mensualités)
- Imagine R étudiant et scolaire à 333,90 euros par an (sur 9 mensualités) hors subventions éventuelles.

### Quelles sont les modalités de remboursement pour les clients, titulaires d'un forfait annuel, ayant réglé au comptant ?

Vous n'avez aucune démarche à faire, vous serez remboursé(e) automatiquement par lettre chèque de la différence entre le coût de votre forfait et le tarif « toutes zones » pour la période valide restante. Les remboursements auront lieu au mois d'octobre.

### J'avais déjà rechargé mon forfait Imagine'R Scolaire ou Etudiant, dois-je repasser en agence ? Puis-je continuer à bénéficier de subventions du département ?

Vous n'avez rien à faire. Les aides complémentaires des départements sont toujours valables.

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)



## LE NOUVEAU VISAGE DE VOS GARES

Perspective de Paris Gare de Lyon

**Les gares, des lieux à la fois familiers et étrangers, qu'on traverse souvent sans regarder, pressé de prendre le train. Pourtant, les gares des lignes D&R changent progressivement de visage avec de grands travaux de rénovation et un programme ambitieux de mise en accessibilité.**

Sur les lignes D&R, c'est Frédéric Caron qui dirige les grands projets de gares pour SNCF. Selon lui, « les projets les plus lourds, les investissements les plus importants sont les travaux de mise aux normes de l'accessibilité : rehausser les quais, mettre aux normes les équipements, repenser les espaces et les cheminements, créer des rampes, des souterrains et des ascenseurs... c'est gigantesque ».

### L'ACCESSIBILITÉ : DES TRAVAUX GIGANTESQUES

Ces travaux sont réalisés en conservant les gares ouvertes, il faut donc trouver des solutions pour rendre la situation acceptable pour les voyageurs et les agents des lignes D & R. Sur les 33 gares concernées, seule la moitié des travaux environ est engagée à ce jour.

Les autres grands projets visent à « désaturer » les gares. Quand la foule s'accumule et crée des bouchons aux portiques de contrôle, aux accès aux quais, ou encore quand les parkings à proximité n'absorbent plus le nombre de voitures, la gare ne remplit plus sa fonction. Il faut repenser les espaces,

créer des circulations voyageurs... « Il faut savoir qu'une gare comme celle de Maisons-Alfort-Alfortville, c'est quotidiennement l'équivalent du trafic de la gare de Grenoble ! » relève Frédéric Caron.

### DÉSATURER LES GARES

Parmi les gares prioritaires pour cause de saturation, il y a bien sûr Maisons-Alfort-Alfortville et Garges-Sarcelles, actuellement en travaux (voir encadré). Les prochaines sur la liste sont les gares de Saint-Denis, Villeneuve-Saint-Georges, Corbeil-Essonnes, Melun ou encore Lieusaint-Moissy, dont la fréquentation a explosé depuis sa dernière rénovation il y a 10 ans. Pour toutes ces gares, il faut faire les études, trouver les financements, et coordonner les calendriers des différentes parties prenantes. Vaste et complexe programme. Ainsi, SNCF, en lien avec le STIF, la Région Île-de-France et l'Etat, essaient systématiquement de grouper les projets d'accessibilité avec les projets de réaménagement. C'est le cas à Garges-Sarcelles et à Maisons-Alfort-Alfortville.

### DES TRAVAUX TOUT AU LONG DE L'ANNÉE

Enfin, s'ils sont moins spectaculaires, le déploiement de nouveaux services et des « petits » travaux d'amélioration du confort sont menés toute l'année : dispositifs d'information voyageurs, implantation de nouveaux commerces pour faciliter le quotidien des voyageurs, remplacement de sièges, peinture ou ravalements des façades, traitements des sols, remise à neuf des verrières, ou encore plantation de fleurs (10 nouvelles « prairies fleuries » seront plantées cet automne près des gares des lignes D&R). Tous ces projets permettront d'améliorer l'environnement des clients et des agents.

### LE POINT SUR L'ACCESSIBILITÉ

#### Les gares accessibles sur la ligne D :

Stade de France, Créteil-Pompadour, Evry-Courcouronnes, Grigny-Centre  
**Travaux en cours :** Yerres, Bousy, Bras de Fer, Combs, Garges-Sarcelles, Maisons-Alfort-Alfortville.

**Projets à venir :** Pierrefitte-Stains, Corbeil, Lieusaint, Savigny-le-Temple, Le Mée, Goussainville, Survilliers.



Perspectives de Paris Gare du Nord



## « COUP DE NEUF » À PARIS GARE DE LYON ET PARIS GARE DU NORD

Dès 2015, les quais de la ligne D de nos deux grandes gares parisiennes, vont bénéficier d'un lifting complet. A Paris Nord, la rénovation des quais a débuté, et c'est le début d'une grande transformation de la gare qui devrait s'achever totalement en 2023. Pour la gare de Paris Lyon et avant la rénovation en profondeur, cela va commencer par une grande exposition de

photos de clients et d'agents de la ligne. Dès 2016 les voyageurs pourront dire adieu aux céramiques oranges et bleues, remplacées par des carreaux de couleurs claires et lumineuses. Le début d'une mue qui durera 3 ans, vers un espace entièrement repensé, des murs jusqu'à la signalétique.



À Garges-Sarcelles, les travaux devraient se terminer à la fin de l'année.



À Maisons-Alfort-Alfortville, ils se poursuivent jusqu'à fin 2018 (vue côté Alfortville)

## GARGES-SARCELLES ET MAISONS-ALFORT-ALFORTVILLE : ACCESSIBILITÉ ET FLUIDITÉ AU RENDEZ-VOUS DES TRAVAUX

Ces deux gares de la ligne D connaissent des travaux depuis plusieurs mois. Dans les deux cas, ce sont en réalité deux chantiers importants qui se suivent. Les travaux de mise en accessibilité : quais rehaussés, bandes podotactiles, toilettes et guichets accessibles, rampes d'accès, ascenseurs... se terminent à peine que de nouveaux prennent le relais. Leur objectif : améliorer les flux

et la qualité de service de la gare. À Garges-Sarcelles : élargissement du hall, création d'un grand espace commercial et de deux escalators. À Maisons-Alfort-Alfortville : agrandissement et réaménagement de la gare côté Maisons-Alfort et création d'un auvent de 780m<sup>2</sup> côté Alfortville. Dans cette gare également, de nombreux commerces et services faciliteront la vie des voyageurs.

## PORTRAIT

# NADINE ET IPPY, DES VOYAGEURS « COOLS »

**Un jour, un homme pressé de prendre le RER a crié à Nadine : « vous ne pouvez pas aller plus vite ? ». Stoïque, elle lui a répondu « ça va être simple : vous me donnez vos yeux et je vous donne ma canne. On verra qui va le plus vite ».**

Nadine en rit encore de cette répartie, face à ce malappris, qui s'est trouvé bien bête. L'anecdote résume bien son état d'esprit face aux vents contraires qui ont traversé sa vie. En effet, elle qui travaillait dans des musées, au contact de l'art, est malvoyante depuis 3 ans et parvient juste à distinguer les silhouettes et les couleurs. Un vrai drame. Mais plus que la tristesse de son histoire, ce qu'on retient surtout c'est son énergie, son humour et sa sérénité : « je suis cool » dit-elle.

### TOUT RÉAPPRENDRE

Il lui a fallu réapprendre son trajet quotidien entre Cesson et Paris Gare de Lyon. Et quand on ne voit pas, tout se complique : trouver le composteur, s'approcher du quai... Car si Nadine est cool elle n'hésite pas à le dire : « le RER D n'est pas très adapté pour moi. À Cesson, aucun équipement n'existe\*, pas de bande de sécurité mais une simple ligne jaune inutile à la canne et trop peu visible pour que le chien la repère ». Sur les trains, pas évident de trouver la porte, et le bouton d'ouverture. Elle monte dans la première voiture, pour être plus près du conducteur, qui l'aide en cas de besoin. « Une fois dans le train, je suis avec toute une équipe ». On discute, on caresse Ippy (son chien guide) ; des petites habitudes qui rendent le trajet moins long. Une chose pourtant lui déplaît fortement : le manque d'information. Sa bête noire ce sont les trains annoncés longs et qui sont finalement courts à leur arrivée : « Tout le monde se précipite, mais moi je ne peux pas, et à tous les coups je loupe mon train. ».

### 30 ANNÉES DE SOUVENIRS SUR LA LIGNE D

En 30 ans, la ligne a évolué et Nadine garde la nostalgie du temps où « on prenait encore le train, pas le RER ». C'était le temps d'avant les smartphones : « il y avait plein de groupes, les joueurs de belotes, ceux qui faisaient des mots croisés etc... on fêtait les anniversaires, on parlait des enfants ». Nadine a même tricoté des layettes pour les nouveaux nés. Moins de trains, moins de monde, les voyages étaient différents. « Moins de problèmes aussi - note Nadine avec un petit rire - aujourd'hui c'est le bazar au moins une fois par semaine ». Elle se souvient d'un soir de réveillon. « À cause d'un suicide à Moissy Cramayel on avait dû descendre à Combs-la-Ville. On avait attendu des heures sur le quai, avec nos tenues de soirée et nos chaussures à talon ». Pas forcément drôle sur le coup, mais Nadine, ça l'avait fait rire. Cool, on vous dit.

\* Les travaux de mise en accessibilité de la gare de Cesson sont prévus pour 2017.

Sur les lignes D&R une trentaine de gares seront accessibles d'ici 2020. Une vingtaine sont aujourd'hui accessibles ou en cours de travaux d'accessibilité. Par ailleurs le service Accès Plus est proposé gratuitement sur réservation. Sur demande par téléphone au 09 70 82 41 42 ou par mail à [accesplus@trnsilien-sncf.fr](mailto:accesplus@trnsilien-sncf.fr), SNCF organise votre prise en charge par ses agents sur l'ensemble de votre parcours.



## NADINE ALBOUY

Sept 1984 arrive au Vert-Saint-Denis. Commence à prendre le train Cesson-Paris, travaille au Musée du Louvres

1995 Création du RER D, travaille à Saint-Germain-des-Prés

2012 Opération des yeux, commence à perdre la vue

2013 Demande un Chien Guide

Juil 2015 Arrivée de Ippy