

# MA LIGNE

LE MAG DES CLIENTS ET DES AGENTS DES LIGNES D&R N°5

**COUP DE CHALEUR  
SUR LES TRAINS**

SE PRÉPARER p.3

**VOS QUESTIONS  
EN DIRECT**

SE COMPRENDRE p.4

**IL VOLE À VOTRE  
SECOURS**

PORTRAIT p.8

**METTEZ-VOUS AU VERT  
SUR LES LIGNES D ET R**

DOSSIER p.5-7

PHOTO : FRED PERROT



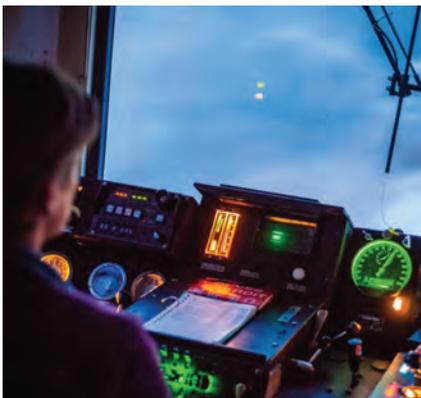
+ VOTRE CALENDRIER TRAVAUX DE JUILLET-AOÛT 2015 EN PAGES CENTRALES

## ACTUALITÉS



### VOTRE NAVIGO DEVIENT «TOUTES ZONES»

Le Conseil du STIF (Syndicat des transports d'Île-de-France) a adopté la mise en place du forfait Navigo toutes zones. De ce fait, au 1er septembre 2015, avec les forfaits Navigo semaine, mois, annuel et Imagine R étudiant, il sera possible de voyager tous les jours de la semaine, en illimité sur l'ensemble du réseau d'Île-de-France (bus, métro, train-RER, tramway et T zen sauf Orlyval) moyennant un coût de 70€ par mois. Les forfaits 2-3, 3-4, 4-5 ne seront en revanche pas concernés et pourront conserver leurs avantages actuels. Pour rappel, du 13 juillet au 16 août avec ces mêmes forfaits, profitez du dézonage sur le réseau Île-de-France.



### UN CONDUCTEUR PREND SA PLUME

Raphaël Girard, conducteur de RER sur la ligne D, a une passion pour l'écriture. Il édite aujourd'hui son premier roman en version numérique. « L'inimaginable fléau » raconte en 250 pages comment une étrange matière visqueuse envahit les plaines sibériennes, engloutissant tout sur son passage. Passionné de science fiction, celui qui vous conduit chaque matin au travail, aimerait vous emmener dans un voyage au cœur de son imagination entre angoisse et anticipation. A télécharger sur iBooks (Apple), Kindle (Amazon), Kobo (Fnac) et Google Play au prix de 2€99.



## MÉTÉO

### DU MOIS D'AVRIL

LIGNE D 86,60 % \*  
LIGNE R 86,10 %

### DU MOIS DE MAI

LIGNE D 86,40 %  
LIGNE R 85,60 %

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

### 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 :** SNCF, Cybercebe, Jean-Claude Diaye, Fotolia, P.Capret, Fred Perrot, Renaud Chodkowski.

## ZOOM SUR LES TRAVAUX D'ÉTÉ ...

Cet été, les équipes SNCF interviennent sur les lignes D&R : renouvellement de voies et de ballast, maintenance ou encore travaux sur l'ouvrage d'art de Juvisy.

### PARIS NORD <> CREIL

JUILLET	AOÛT
6-31	1-7

**Entre Stade de France et Creil**  
Modifications et interruptions des circulations entre Stade de France Saint-Denis et Creil sur les derniers et premiers trains en semaine, plus les nuits du 8/10 et du 15/17 août. Bus entre Stade de France et Creil.

AOÛT
10-28

**Entre Orry-la-Ville et Creil**  
Circulation interrompue entre Orry et Creil à partir de 20h45 (départ de Paris) en semaine. Bus entre Orry et Creil.

### PARIS <> VILLENEUVE-SAINT-GEORGES

JUILLET		
13-17	19	26

Modifications et interruptions de circulations à partir de 22h30. Bus à partir de 22h56.

### JUVISY <> CORBEIL-ESSONNES

JUILLET	AOÛT
7-31	1-31

Moins de trains, horaires et dessertes modifiés la journée.

JUILLET	AOÛT
6-31	1-28

Modifications et interruptions le soir à partir de 20h15. Des bus via Evry-Courcouronnes et via Ris-Orangis seront mis à disposition.

### MELUN <> MONTEREAU VIA MORET

JUILLET	AOÛT
6-10	3-7
20-24	17-21

Modifications sur les derniers trains en semaine en juillet et en août. Bus à partir de 23h25 à Melun.

### Pour plus d'informations :

Consultez le calendrier travaux en page centrale du magazine, renseignez-vous en gare ou sur le site transilien.com.

☾ Travaux de nuit, interruptions de circulation

☀ Allègement de circulation en journée

## COUP DE CHALEUR

### SUR LES LIGNES D&R

Quoi de plus normal en cette période estivale que de voir les températures augmenter ? C'est agréable, et rend souvent l'humeur plus légère... sauf lorsque cette chaleur a des conséquences sur la circulation de vos trains ! Certains peuvent alors s'étonner que quelques degrés de plus puissent provoquer des retards sur les trains.

#### DES INSTALLATIONS SENSIBLES

Plus que la chaleur, nos installations sont sensibles aux fortes variations de température. Les rails sont composés d'acier et peuvent donc subir des phénomènes de dilatation (variation du volume en fonction de la température). Il faut savoir que pour une température de l'air de 30°C, les rails peuvent atteindre 45°C.

La caténaire (fil qui conduit l'électricité et alimente le train) subit également les effets de la dilatation. Composée de cuivre, celle-ci s'allonge sous l'effet de la chaleur. Une caténaire qui n'est pas suffisamment tendue peut générer un problème d'alimentation électrique et provoquer l'arrêt des circulations. Des systèmes techniques permettent de compenser cette dilatation et de conserver une tension optimale du fil de contact.

Les trains ne sont pas épargnés non plus avec leurs composants électriques et électroniques. En effet, les fortes chaleurs augmentent leur température déjà naturellement élevée et peuvent ainsi entraîner leur dérèglement ou leur panne.

Un autre phénomène est souvent ignoré, celui de la végétation des bords de voie qui peut être asséchée par la chaleur, ce qui augmente le risque d'incendie.

#### DES MESURES PRÉVENTIVES

Quels moyens sont-ils mis en place contre ce phénomène naturel ? Météo France fournit toute l'année des bulletins de prévisions météorologiques sur les différents sites, permettant d'anticiper les épisodes de canicule, et de réduire leurs conséquences. Côté matériel, une attention particulière est portée par les services de maintenance aux installations de ventilation des trains (filtres de ventilateurs). Le stock de pièces de rechange est maintenu à niveau. Un nettoyage préventif des transformateurs de courant des trains est effectué. La mesure des températures des rails, ainsi qu'une vérification des systèmes de tension de la caténaire sont effectuées. Par mesure de précaution, des tournées de vérification des voies sont effectuées par les agents. Suite à ces vérifications, des limitations de vitesse des trains peuvent être mises en

place. Enfin, des campagnes de fauchage et d'élagage sont réalisées pour limiter les risques d'incendie.

#### VIGILANCE ACCRUE DE NOS AGENTS

Chaque année, les équipes se mobilisent en amont pour être plus réactives en cas d'alerte : rappel et tests des mesures à mettre en œuvre en cas de fortes chaleurs, application par les agents de conduite d'une procédure de préparation spécifique en cas de fortes variations de température. Des distributions de bouteilles d'eau peuvent également être organisées en cas d'alerte.

#### PRÉPARER SON VOYAGE

Des températures élevées à bord des trains peuvent dégrader les conditions de voyage et présentent un risque de déshydratation.

Il est préférable d'être vigilant et de voyager avec une bouteille d'eau en cas de forte chaleur, et de ne pas hésiter à alerter un agent si vous voyez une personne en difficulté.



**Pourquoi en situation perturbée, l'heure de retour à la normale est-elle souvent repoussée ?**

**Dominique Guyot**  
Responsable des gestionnaires de l'information voyageurs lignes D&R

Lorsqu'un incident survient, notre priorité est de vous informer et nous savons qu'il est important d'avoir une idée de l'heure de retour à la normale afin de pouvoir vous organiser. C'est pourquoi nous vous donnons très vite une estimation. Malheureusement, ce n'est pas une science exacte, et il arrive souvent que nous devions repousser l'heure prévue initialement. Il peut y avoir plusieurs raisons à cela.

D'abord la toute première estimation est fondée sur notre expérience : «tel type d'incident, dans cette zone, dure tant de temps». Celle-ci peut évoluer lorsque les équipes se rendent sur les lieux de l'incident, si elles constatent que cela prendra plus de temps du fait par exemple d'un lieu peu accessible ou de dégâts plus importants.

Il peut également arriver qu'un nouvel incident survienne avant que le précédent soit terminé. Ainsi le 4 juin dernier, un malaise voyageur a eu lieu en gare du Nord à 17h30. L'info trafic annonçait des retards jusqu'à 19h30. Mais entre temps, à 18h17, la panne d'un train de fret entre Yerres et Brunoy puis la présence de personnes sur les voies à Yerres, ont nécessité un report du retour à la normale à 21h30.

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



**Puis-je emporter mon vélo dans les trains des lignes D&R ?**

**Frédéric Girard**  
Responsable multimodalité

Vous pouvez effectivement emporter votre vélo «classique» dans le train mais sous certaines conditions (voir encadré). Un vélo pliant ne pose en revanche pas de problème.

Vous êtes responsable du transport, du maniement et de la surveillance de votre vélo. Nous vous rappelons également que dans le train, sur les quais et dans les gares, votre vélo doit être tenu à la main. Pour des raisons de sécurité, vous ne pouvez pas emprunter les escaliers mécaniques. Votre vélo est aussi accepté à bord des bus Transilien (y compris Noctilien) dotés d'une soute à bagages. Enfin, SNCF Transilien propose Veligo, un service de stationnement collectif fermé et vidéoprotégé de vélos aux abords de certaines gares franciliennes. Il est cofinancé par le STIF, la Région Île-de-France et SNCF.

Les abris Veligo sont accessibles avec la Carte Navigo et moyennant une inscription annuelle de 20 euros.

Sur la ligne D il existe trois abris de ce type à Corbeil-Essonnes, Bussy Saint-Antoine et Saint-Denis.

### VOYAGEZ AVEC VOTRE VÉLO :

- sans supplément de prix
- avant 6h30, entre 9h30 et 16h30 et après 19h30 du lundi au vendredi
- sans restriction le samedi, le dimanche et les jours fériés

**Pourquoi lors des derniers problèmes sur la ligne n'avons-nous pas reçu d'alerte de l'application Transilien ?**

**Carole Cartignies**  
Chef de Projet Site Mobile & Application Mobile

Premièrement, il faut savoir que les alertes sont envoyées à tous les inscrits de la ligne. C'est pourquoi on les diffuse uniquement pour des incidents majeurs, afin d'éviter de surcharger les mobiles de clients qui ne sont pas concernés. Ainsi, votre train ou votre branche peut être perturbé, sans que vous receviez d'alerte, si la perturbation concerne peu de trains ou génère peu d'attente par exemple. Il se peut également que certaines personnes ne reçoivent pas ces pushes de la part d'Android et Apple, lorsqu'un gros volume d'alertes est envoyé en même temps. Ce cas est rare, mais peut se produire. Il peut s'agir aussi d'un problème de réception réseau ou de configuration des plages horaires de vos alertes. Enfin, la mise à jour de l'application n'a peut-être pas été effectuée (vous pouvez retrouver sur [maligned.transilien.com](http://maligned.transilien.com) un article détaillant la démarche).

- si votre vélo est plié et ne gêne pas les voyageurs
- en cas de forte affluence, vous ne pouvez pas accéder au train avec votre vélo

### 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)

## METTEZ-VOUS AU VERT

### SUR LES LIGNES D ET R

Art et architecture, châteaux, musées, mais surtout parcs et jardins; au gré de vos envies, l'été est l'occasion de découvrir le patrimoine qui jalonne vos trajets sur les lignes D & R. Voici notre sélection des lieux à explorer cet été, en partenariat avec l'application Hapi.

#### FAITES LE PLEIN D'IDÉES AVEC L'APPLICATION HAPI

Découvrez d'autres idées de sorties à portée de trains partout en Île-de-France grâce à l'appli Hapi. « **Autour de moi** » ; une géolocalisation pour repérer les lieux proches de vous et en apprendre un peu plus sur leur histoire. « **Sur mon trajet** » ; de votre gare de départ à celle d'arrivée pour découvrir les anecdotes historiques qui jalonnent votre trajet. « **Au fil de mes envies** » ; une formule personnalisée qui vous permet de choisir ce que vous souhaitez lire ou entendre. « **Les coups de cœur de Franck Ferrand** » ; pour découvrir les anecdotes préférées de l'historien et journaliste.

Vous pouvez découvrir plus de 600 anecdotes et lieux en téléchargeant gratuitement l'application disponible sur iOS ou Android.

#### UNE FORÊT DANS LA FORÊT

Aux XVIII<sup>e</sup> et XIX<sup>e</sup> siècles, la forêt de Coye, comme celle de Chantilly qui l'englobe, était à la fois un terrain de loisirs pour l'aristocratie et le lieu de travail des habitants des environs : chasse à courre pour les premiers, exploitation du bois pour les seconds. Elle est aujourd'hui un lieu de promenade, à pied, à cheval ou à vélo, mais aussi l'endroit idéal pour découvrir la richesse de la flore locale. Le lieu le plus fréquenté est sans conteste, les étangs de Comelles et l'intrigant château de la Reine Blanche qui fait face à l'étang de la Loge.

#### Comment se rendre dans la Forêt ?

Forêt de Coye  
60580 COYE-LA-FORÊT  
<http://www.coyelaforet.com/>

 Gare d'Orry-la-Ville-Coye

1 minute de marche de la gare et promenade de 30 minutes jusqu'au Château.



## LE CANAL SAINT-DENIS

Depuis la construction du Stade de France en 1998 et l'aménagement des berges aux alentours du site, le canal Saint-Denis est peu à peu devenu un lieu de balade et de détente. Sa rive droite, agréablement réaménagée à divers endroits du tracé, propose en effet un parcours plaisant aussi bien aux promeneurs qu'aux amateurs de vélo et de balades en rollers. De plus, à proximité du Stade de France débute le parcours historique de Saint-Denis. Matérialisé par 20 bornes, il permet aux promeneurs de rejoindre la cathédrale de Saint-Denis via le canal tout en parcourant près de 2000 ans d'histoire.

### Comment s'y rendre ?

6/10 quai de Seine Saint-Denis  
93200 SAINT-DENIS

-  Gare de Saint-Denis  
5 minutes de marche de la gare

## FESTIVAL LA FABRIQUE À RÊVES

Du 4 juillet au 5 septembre 2015, du vendredi au dimanche, le 6B organise la Fabrique à Rêves. La FAR c'est une programmation artistique et culturelle, riche et insolite, pour un dépaysement total. Chaque week-end, ses espaces verts deviennent un jardin public éphémère où tous sont conviés : habitants, acteurs de la vie culturelle et de la vie politique locale, artistes, visiteurs... Vous pourrez profiter d'une immense structure estivale en bois, de pistes de bal, d'un bac à sable géant, de concerts, performances, projections, création d'œuvres in-situ... La plupart des activités y sont gratuites et ouvertes à tous : ateliers, agora et débats, après-midi au jardin, sport, jeux et tournois, cinéma, arts vivants, musique, etc.  
[www.tourisme93.com/ete-du-canal](http://www.tourisme93.com/ete-du-canal) ou [www.le6b.fr](http://www.le6b.fr)



## L'ÎLE DE LOISIRS LE PORT AUX CERISES

Promenades, sorties en famille, week-end sportif ou entre amis, Le Port aux Cerises propose de nombreuses activités sportives et de loisirs pour tous les goûts. A 20 minutes de Paris, vous pourrez vous balader paisiblement à travers 160 hectares de verdure, profiter des aires de jeux, vous amuser au mini-golf, pratiquer l'équitation lors d'un baptême à poney ou découvrir les cours de fitness et de forme. L'occasion de vous ressourcer ou de vous dépasser. Il sera aussi possible de vous amuser avec l'Accro des Arbres®, la piscine à vagues ou la location de cours de tennis.

### Comment s'y rendre ?

Chemin des Mousseaux  
91270 VIGNEUX-SUR-SEINE  
[www.le-port-aux-cerises.iledeloisirs.fr](http://www.le-port-aux-cerises.iledeloisirs.fr)

-  Gare de Juvisy ou Vigneux  
15 minutes de marche de la gare



### DES CARRIÈRES SOUS LES EAUX

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, le lac de Viry-Châtillon n'existe pas depuis toujours. Les quelques 80 hectares qu'il occupe furent longtemps dédiés à l'exploitation des pierres meulières et à des carrières de sable, qui furent abandonnées, puis inondées au XXe siècle. Situé à cheval sur les communes de Viry-Châtillon et de Grigny, le site se compose aujourd'hui de six étangs, aménagés pour certains, restés à l'état naturel pour d'autres. Voile, ski nautique, aviron, plongée sous-marine, pêche... ici les activités nautiques sont réines.

#### Comment s'y rendre ?

Lac de Viry-Châtillon  
91170 VIRY-CHÂTILLON

- D Gare de Viry-Châtillon + prendre bus Daniel Meyer jusqu'à l'arrêt Château (4mn)  
ou 23 minutes de marche

### DE VÉNÉRABLES ARBRES

Les curieux viennent ici pour admirer la spectaculaire allée de séquoias, un double alignement de plus de 130 arbres géants plantés en 1887. Toutefois, les 110 hectares du parc réservent bien d'autres surprises : des allées de noyers, de hêtres, de sycomores ou encore les tilleuls de l'allée du Clocher qui traverse tout le parc. On peut également y voir les quelques vestiges de l'ancien château du XVIe siècle, qui reçut de nombreux rois d'Henri IV à Louis XV.

#### Comment s'y rendre ?

Accès par l'avenue de Villeroy  
ou le boulevard Charles-de-gaulle  
91540 MENNECY

[www.tourisme-essonne.com](http://www.tourisme-essonne.com)

- D Gare de Mennecy  
15 minutes de marche de la gare



### LE POUMON VERT DE LA RÉGION

Les écrivains Hugo, Stendhal et Balzac, mais aussi les peintres Corot et Monet font partie des artistes prestigieux qui se sont inspirés de la forêt de Fontainebleau, la rendant célèbre dans le monde entier. Avec ses 25.000 hectares et ses 300 kilomètres de sentiers balisés, elle est aujourd'hui un véritable trésor pour tous les Franciliens en manque d'oxygène. La richesse de sa flore - chênes, pins, hêtres... - et de sa faune - sangliers, cerfs, grenouilles, hérissons, oiseaux... - en fait un lieu d'observation exceptionnel, sans parler de ses célèbres rochers aux formes étranges.

#### Comment s'y rendre ?

Accès par la route de Bonne-Dame  
77210 FONTAINEBLEAU

[www.fontainebleau-tourisme.com](http://www.fontainebleau-tourisme.com)

- R Gare de Fontainebleau-Avon  
5 minutes de marche de la gare  
Arrêt spécial le week-end à Fontainebleau-forêt  
(descente uniquement)

**AURÉLIEN PARRAL**  
Agent d'équipe mobile de ligne

Fev 1994 Naissance à Perpignan

Juin 2012 Arrivée à Paris pour faire une formation chez Air France

Sept 2013 Entre à SNCF dans l'équipe mobile de ligne de Corbeil-Essonnes

## IL VOLE À VOTRE SECOURS

Lorsqu'on rencontre Aurélien, grand jeune homme élégant, impeccable dans son costume marine, et ses chaussures bien cirées, on pourrait croire le chef de rang d'un grand restaurant, ou encore un steward à l'entrée d'un avion. Son attention à la tenue tient d'ailleurs en grande partie à sa formation initiale chez Air France.

De cette époque, il a gardé ce qu'il appelle « l'attitude de service : un costume nickel, pas de chewing-gum ni de bras croisés, et être toujours ouvert pour répondre aux voyageurs ». Il y a deux ans, lorsqu'il est contacté par SNCF, il « achète » d'abord un projet : celui de constituer une équipe d'agents mobiles, qu'on peut appeler pour intervenir là où il y en a le plus besoin, en cas de perturbations ou de travaux. Une ambition aussi, celle de créer une équipe d'excellence pour améliorer le trajet quotidien des voyageurs, en gare et dans les trains.

### UN MÉTIER EXIGEANT

Aurélien a vite constaté que le métier dans les RER est très exigeant : « Dans l'avion les gens partent en vacances, ils sont heureux de nous voir, notre présence fait partie intégrante du service. Dans le train, pour les voyageurs c'est la routine. ».

### « TOUT FAIRE POUR QUE LES VOYAGEURS SE SENTENT BIEN »

Du coup, Aurélien ne cache pas une certaine frustration et un vrai besoin de reconnaissance. Il aimerait que les clients comprennent davantage son métier : renseigner bien sûr, et rassurer en étant présent le soir dans les gares et les trains, jusqu'à 2h du matin, mais plus largement « tout faire pour que les voyageurs se sentent bien dans leur voyage ». Et pour ça, il à l'œil partout : un autocollant à moitié arraché qu'il finit d'enlever, une canette abandonnée à la porte du train qui risque de bloquer celle-ci ou encore un coup d'œil à chaque départ de train, pour s'assurer qu'aucun client n'est en danger.

### UN RENFORT EN CAS DE CRISE

Tout en assurant ces missions quotidiennes, il garde une oreille attentive à son talkie walkie : il peut être appelé à tout moment

par le centre opérationnel Transilien, pour venir en renfort en cas de crise. En un instant, tout change. L'équipe se rend en quelques minutes sur les lieux : « nous sommes plusieurs équipes réparties le long de la ligne, et nous avons des voitures en cas d'impossibilité de se déplacer en train. » C'est là qu'il se sent le plus utile, au contact de la foule pour orienter, ou simplement écouter et comprendre les difficultés des voyageurs. Il est aussi formé pour prendre en charge les voyageurs dans les cas plus sensibles : personnes malades, trains bloqués en pleine voie à évacuer, etc.

Des missions cruciales dans un système ferroviaire saturé, sur une ligne D qui transporte chaque année sur 180 km seulement, 2 fois le nombre de voyageurs transportés par Air France dans l'ensemble du monde.