

MA LIGNE

LE MAG DES CLIENTS ET DES AGENTS DES LIGNES D&R N°10

VOS QUESTIONS

SE COMPRENDRE P.5

LIGNE R, SE PRÉPARER AUX 4
WEEKENDS DE MAI À JUIN

TRAVAUX P.4

SOUS LA CASQUETTE,
UN MANAGER

PORTRAIT P.8

L'EURO 2016
SUR DE BONS
RAILS

ÉVÉNEMENT p 6-7

MARION LEFLOUR

+ VOTRE CALENDRIER TRAVAUX DE MAI-JUIN 2016 EN PAGES CENTRALES



QUAND SURFER EN GARE DEVIENT POSSIBLE

Bonne nouvelle pour les accros du web. Avant l'été, vos gares vont se doter de wifi. Pour les plus connectés d'entre vous, il sera possible de checker ses notifications facebook, ou ses mails en attendant son train grâce à une connexion gratuite fournie par le réseau « SNCF gare-gratuit ». Deux possibilités sont offertes : le wifi illimité haut débit après inscription ou le wifi 20 minutes bas débit directement sans inscription. Du Sud au Nord de la ligne D, plusieurs gares vont en être équipées : Créteil-Pompadour, Évry-Courcouronnes, Villeneuve Saint-Georges, Combs-la-Ville, Melun, Corbeil-Essonnes, Paris Nord (voies souterraines des RER B et D), Paris Gare de Lyon, Pierrefitte-Stains, Villiers-le-Bel-Gonesse-Arnouville...



RÉNOVATION DES ABRIS DE QUAI

De mai à juin aura lieu le remplacement des vitrages des deux rangs inférieurs des abris sur les quais de vos gares. En traitant 33 abris et remplaçant 408 vitrages, cette opération aura pour but d'améliorer votre confort en limitant les dégradations. Les gares concernées par ces changements sont : Ballancourt, Boigneville, Boissise Le Roi, Buno-Gironville, Corbeil-Essonnes, Essonnes-Robinson, Le Coudray-Montceaux, Maise, Moulin-Galant, Ponthierry-Pringy, Ris-Orangis, Vosves, Fontainebleau-Avon, Lieusaint-Moissy, Livry-sur-Seine, Saint-Mammès, Souppes-Château-Landon, Thomery, Le Vert-de-Maisons, Maisons-Alfort-Alfortville et Villeneuve-Saint-Georges.



DES TRAINS LONGS POUR L'AVANT-POINTE

À partir de juin 2016, des trains circulant sur le sud de la ligne D, en avant-pointe, vont désormais être des « trains longs ». En effet, de nouveaux comptages ont permis d'identifier une affluence plus importante avant la pointe, entre 15h et 16h30, en particulier sur cette zone. L'objectif est donc d'améliorer vos conditions de voyage, en doublant le nombre de places. Au total trois trains circuleront « longs » : deux sur la branche de Combs (Paris-Melun par Combs) et un sur le plateau (Paris-Melun par Évry-Courcouronnes).

LA LIGNE D RECRUTE
 La Ligne D prévoit de recruter en 2016, pour ses gares, des commerciaux et agents d'escale Ferroviaire. Des opérateurs (électriciens, mécaniciens) et agents de manoeuvre sont également recherchés pour le site de maintenance de Villeneuve-Saint-Georges. Mardi 7 juin, des opérations de CV Dating sont organisées, à Paris Gare de Lyon pour les postes d'agents de gare, à Créteil-Pompadour (matin) et Évry-Courcouronnes (après-midi) pour les postes d'opérateurs. Pour les postes de commerciaux, la ligne cherche des candidats possédant un BEP, un BAC ou un BAC+1 dans les domaines de la vente, du commerce ou du service avec idéalement une première expérience dans la relation client. Pour les postes d'opérateurs, il s'agit de profils de BEP à Bac+2 en électricité, électrotechnique et mécanique et pour les agents de manoeuvre, il faut avoir un bac (tout type). Il est demandé aux candidats de venir avec leur CV et de se renseigner en amont sur maligned.transilien.com. À savoir, Transilien recrute également en alternance pour des bacs pro en commerce ou maintenance. Pour postuler : une seule adresse : sncf.com.

MÉTÉO

DU MOIS DE FÉVRIER	
LIGNE D	86,70 % *
LIGNE R	88,10 %
DU MOIS DE MARS	
LIGNE D	84,30%
LIGNE R	90,80%

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

ZOOM SUR LES TRAVAUX EN GARE ...

MORET VENEUX LES SABLONS

AVRIL

27

Mise en accessibilité de la gare

Dans le cadre des travaux d'aménagement du pôle gare et de ses alentours, un nouveau parking de 630 places va être construit.

Conséquences :

- Depuis le 27 avril le parking actuel de la gare est fermé au public et le restera durant 16 mois.

VERT-DE-MAISONS

2016-2017

Jusqu'en 2017

Nouveau bâtiment voyageurs Transilien

Phase 1: construction du mur de soutènement. Ouvrage d'art permettant le soutien du bâtiment contre le talus.

Phase 2 : gros oeuvre qui comprend :

la construction des murs périphériques, planchers hauts, planchers bas, façade, réseaux électriques, eau, ...



Phase 3 : second oeuvre qui comprend : le montage des cloisons, menuiseries intérieures, revêtements muraux et sols, ...



LE CHEMIN DE FER : HISTOIRE, PAYSAGE ET SOCIÉTÉ

Jusqu'au 4 juin, les rails racontent leur histoire en photos. Collectif Image s'est lancé sur les traces de ces réseaux enfouis dans la nature ou témoins d'un passé industriel : du café d'une gare sans train à l'hôtel d'un terminus qui ne l'est plus, en passant par un passage à niveau sans barrière et bien d'autres vestiges. L'association réunit des amateurs de tous niveaux afin de partager leur passion et leurs connaissances de toutes les disciplines photographiques. Retrouvez leurs oeuvres à l'occasion d'une exposition ouverte gratuitement au public jusqu'au 4 juin, à l'espace culturel Saint-Jean, 26 place Saint-Jean, Melun.



NOUVEAU DÉPART POUR LE TRI

Une borne ludique de tri des canettes et des bouteilles plastiques a été installée en gare d'Évry-Courcouronnes sur le RER D. L'objectif : augmenter le taux de recyclage des emballages et vous encourager pour votre démarche. À chaque emballage inséré, votre geste a une chance d'être récompensé par un jeton gagnant vous donnant droit à un cadeau immédiat (un chocolat équitable pour les plus gourmands ou bien une place de cinéma pour se détendre). L'initiative de Lemon tri permet de donner une dimension supplémentaire au geste de tri, et vise à vous sensibiliser durablement au recyclage en dehors de chez vous.

DES MERCI 2.0

Sur les réseaux sociaux, vous les remerciez souvent pour leur travail. Qu'ils soient conducteurs, agents de gare, régulateurs de flux, ou gilets rouges, vos petits mots les encouragent chaque jour à faire de leur mieux pour faciliter vos conditions de voyage. Sur twitter, la @CrazyTeam_D le dit : **Ils sont top nos conducteurs sur #rer #gentilsAdc**, un sentiment partagé par plusieurs des internautes dont @Nikolaln91 : **Trop top le conducteur du ZACO qui prend la parole pour nous dire bonsoir :** #Rerd.



MA LIGNE, LE MAG DES LIGNES D&R

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION : Julien Dehornoy RÉDACTION : Marion Brossard, Marine Guerneur, Christel Becavin CONCEPTION & RÉALISATION : Marine Guerneur CRÉDITS PHOTOS : Dir Corn, Yann Audic, Lionel Cau, N. Gremy, Marion Lefour.

SE PRÉPARER

AUX 4 WEEKENDS D'INTERRUPTION SUR LA LIGNE R

Pour améliorer l'accessibilité, le confort et l'accueil des gares de Fontainebleau et Nemours-Saint-Pierre, d'importants travaux ont débuté depuis octobre 2014 et se poursuivront jusqu'à la fin de l'année 2016. Les travaux les plus lourds seront concentrés sur 4 weekends de mai à juin 2016, l'occasion de rénover également les aiguillages à divers endroits de la ligne R.

Ces travaux visent à rendre les quais accessibles à tous (voyageurs en fauteuils roulants, poussettes, personnes âgées...) : nouveaux mobiliers, installation d'ascenseurs reliés aux passages souterrains, signalétique, éclairage. Ils sont financés par la Région Île-de-France, le STIF et SNCF.

CIRCULATIONS INTERROMPUES

Afin de réaliser les travaux les plus lourds, les circulations vont être interrompues entre Melun et Montereau ou Montargis (sauf sur la branche Hericy). Les équipes en charge des infrastructures profiteront de ces interruptions pour renouveler des aiguillages à Melun, Moret et Montereau. Une desserte par bus sera organisée et des « gilets rouges » seront déployés dans les gares pour informer et orienter les voyageurs.

D'importants allongements de temps de parcours seront à prévoir (+ 17 min. et à +1h08). C'est pourquoi, lorsque c'est possible, nous recommandons d'éviter

d'emprunter le train et d'utiliser un véhicule personnel ou le co-voiturage iDvroom.com.

DES PLACES DANS VOTRE VOITURE ? TRANSILIEU VOUS INDEMNISE

En effet, pendant les travaux, Transilien rembourse les abonnés Navigo qui optent pour le covoiturage avec iDVROOM, et verse un bonus à ceux qui proposent une place dans leur voiture ! Par exemple, vous optez pour votre voiture pendant les travaux sur la ligne R ? Malin, vous publiez votre trajet sur iDVROOM, valeur : 3€. Si vous covoiturez, Transilien vous reverse ces 3€. Et si vos passagers sont abonnés Navigo, ils vous donnent aussi 3€ et seront remboursés automatiquement par Transilien.

DESSERTES PAR BUS POUR LE CHATEAU ET LA FORÊT DE FONTAINEBLEAU

Les touristes pourront emprunter les bus de la ligne Express 34 en gare de Melun, qui les amèneront directement au Château de Fontainebleau.

Pour la forêt de Fontainebleau, l'arrêt Fontainebleau-Forêt n'est pas assuré. Nous recommandons de s'arrêter à Bois-le-Roi ou Fontainebleau-Avon (départ toutes les demi-heures h, en correspondance des trains Paris-Melun).

LES PÉRIODES D'INTERRUPTION

- ASCENSION - DU 5 AU 8 MAI : Le jeudi 5 mai de 12h00 au dernier train, du vendredi 6 mai 22h au dimanche 8 mai 16h00
- PENTECÔTE - DU 14 AU 16 MAI : Du samedi 14 mai 11h au lundi 16 mai dernier train
- 20 AU 22 MAI : Du vendredi 20 mai 22h55 au dimanche 22 mai dernier train
- 10 AU 12 JUIN : Du vendredi 10 juin 0h15 au dimanche 12 mai dernier train

Quand les données brutes concernant les retards et incidents de ligne seront-elles disponibles en open data ?

Les données des retards et incidents sont déjà accessibles sur le site data.sncf.com. Lors du tchat du 8 avril dernier, Alain Krakovitch, directeur général de Transilien, a également précisé : « Les données sont disponibles sur le site maponctualité.transilien.com. Mais je suis conscient que les chiffres moyennés (même par axe ou par heure) ne correspondent pas au ressenti de nos clients ».

Les lignes D&R transportent 680 000 voyageurs par jour. Accomplir cette mission implique de produire et d'analyser un très grand nombre de données : horaires planifiés et temps réel, équipements et services en gare, régularité des trains, accessibilité des gares, etc. L'Open Data et les API proposés sur data.sncf.com permettent de simplifier l'accès aux données pour les développeurs, chercheurs, startups, data scientists, et entreprises qui travaillent sur les nouveaux challenges de la mobilité : cheminement, optimisation et valorisation du temps de voyage, gestion de l'affluence dans les trains, adaptation aux besoins de chaque voyageur.



Pourquoi les toilettes dans les trains sont-elles souvent fermées ?

En effet les toilettes sont souvent condamnées pour des raisons d'hygiène essentielle mais aussi des problèmes techniques. Pour pouvoir être ouvertes, les toilettes doivent être nettoyées, alimentées en eau, et en état de fonctionnement. Il faut savoir que seuls trois sites sur la ligne sont équipés d'eau et peuvent donc réalimenter les toilettes en eau.

Sur les autres sites de garage (Melun, Corbeil, Malesherbes, Montereau, Montargis, Creil, Orry la Ville) les équipes procèdent au nettoyage, et à la mise en place de papier toilettes. Mais, s'il n'y a plus d'eau ou que les toilettes nécessitent une réparation (pour une fuite par exemple), il faut attendre que le train passe par un des trois sites de maintenance équipés d'eau.

Par ailleurs, il faut savoir que les toilettes sont malheureusement très souvent l'objet de vandalisme et de dégradations volontaires.

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

En cas de grève, pourquoi sommes-nous avertis des horaires des trains seulement 24h avant le jour J ?

Pour faire circuler des trains, il faut des conducteurs et des agents dans les postes d'aiguillages. Depuis 2007, les agents qui occupent ces postes et assurent un service voyageurs, doivent déclarer leur intention de faire grève 48h avant leur heure de début de travail.

Ainsi ce n'est que 48 heures avant la dernière prise de poste de la journée de grève (à « J-2 » vers 14h), que la direction de la ligne a les informations permettant d'établir le programme de grève pour la journée du sur-lendemain. Pour une grève ayant lieu un mardi, le volume de personnel disponible sur tout la journée est ainsi connu le dimanche en début d'après-midi.

Dès ce moment, la ligne démarre le travail d'affectation qui permettra de faire circuler le plus grand nombre de trains possible en fonction du nombre d'agents présents le jour J. Ce travail a été très largement préparé en amont, avec différents « services types » déjà étudiés.

Une fois le plan de transport validé, il est entré dans les différents systèmes d'information, et vers 20h, il est prêt à être diffusé via les différents canaux d'information : tracts, affiches, internet, applications mobile...

Si la grève est reconduite pour le lendemain en revanche, on ne sait que très tardivement le nombre de grévistes potentiels, et les horaires sont disponibles seulement la veille au soir.

RETROUVEZ-NOUS SUR :



BLOG : maligneD.transilien.com



TWITTER : @RERD_SNCF



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

L'EURO 2016

SUR DE BONS RAILS

La ligne D dessert le Stade de France qui accueillera plusieurs grands Matches de l'Euro, dont la finale. Pour les équipes de la ligne D, il faudra être prêt pour accueillir les supporters en plus des voyageurs quotidiens. La préparation a déjà commencé.

Un mois avant les premiers matchs, les responsables de l'Euro 2016 pour la circulation de vos RER D, sont comme des footballeurs en préparation : concentrés et sereins. Pas question de se laisser gagner par la fébrilité. « L'Euro, on le prépare sérieusement, mais on ne se met pas la pression. Les grands événements, on sait faire : chaque année, nous avons environ 25 matchs ou concerts au Stade de France, pour lesquels nous transportons des dizaines de milliers de personnes » raconte Julien Dehornoy, directeur de la ligne.

CANALISER LES FLUX DES SUPPORTERS

À chaque fois, 80 000 supporters se répartissent entre le RER D, le RER B, la ligne 13 du métro, les voitures et les cars. « L'accès par différentes lignes de transport

en commun nous permet de répartir les voyageurs, et donc les risques. À chaque match, nous sommes en liaison constante avec le Stade de France, pour orienter les voyageurs vers une ligne ou une autre en fonction des besoins ». L'autre intérêt, c'est de canaliser les flux des supporters. Sur les matchs à risque de « hooliganisme », les supporters d'une équipe sont orientés vers le RER D, ceux de l'autre vers le RER B. La grande différence de l'Euro avec les événements habituels est que les matchs se joueront en semaine, à 18h ou à 21h : « les flux des supporters viendront en plus de ceux de l'heure de pointe ». À l'aller ont été ajoutés 9 trains supplémentaires. 5 d'entre eux partiront des voies de surface en gare du nord, ils seront dédiés aux supporters qui descendront des TGV, Thalys ou Eurostar par exemple. Au retour,

sur la ligne D, 9 trains supplémentaires permettront d'évacuer le stade soit environ 25 000 places. De quoi absorber largement le flux.

TOUS LES MOYENS SONT MIS EN ŒUVRE

Pas de fébrilité, mais une préparation très sérieuse tout de même. Chaque jour, une téléconférence permettra de coordonner l'ensemble des acteurs. Sur la ligne D, les équipes ont identifié les départs des « trains de l'euro », deux heures avant les matchs. Ces trains seront coachés comme des sportifs de haut niveau : attention particulière à la maintenance, infrastructure « au taquet » pour l'heure H, réserves de conducteurs, « dépanneurs volants » prêts à intervenir, équipes en gares vigilantes aux signaux d'alarme... Pour Julien Dehornoy,

« tous les moyens sont mis en œuvre pour faire du zéro défaut sur ces trains, ce qui nous permet au passage d'identifier les leviers pour nous améliorer au quotidien ».

Côté accueil des voyageurs, on vise également la perfection. « Ce qui est particulier c'est qu'on va accueillir beaucoup de touristes, et un grand nombre de personnes d'un coup. On doit donc à la fois soigner l'accueil de chacun, et assurer la circulation de la foule. C'est notre métier au quotidien, mais c'est particulièrement perceptible sur ces soirs-là », explique Marie-Laure Andreani directrice des services sur la ligne D. Côté sûreté, l'expérience de la COP 21 a été précieuse. Toutes les équipes seront vigilantes, et la Sûreté SNCF sera entièrement mobilisée aux côtés des forces de l'ordre.

C'EST AVANT TOUT UNE FÊTE, UN BEAU MOMENT COLLECTIF

Pour l'accueil, des annonces en gares seront multilingues et la ligne D va mobiliser des dizaines de « volontaires de l'euro » : des agents qui travaillent dans les bureaux habituellement, et qui descendront dans les gares assurer l'information et l'orientation des supporters. « L'Euro 2016, c'est avant tout une fête, un beau moment collectif ». Elle raconte : « ce qui compte pour nous c'est que l'Euro soit aussi une fête pour tous nos voyageurs. Des

animations maquillages dans 17 gares de la ligne permettront aux petits et aux grands de soutenir dignement leurs équipes au Stade ou derrière leurs écrans. Des tatouages aux couleurs des équipes seront distribués aux voyageurs, des concours de dessins sur les thèmes du train et du foot seront organisés. À Évry-Courcouronnes, les étudiants en Musique et Arts du Spectacle se produiront en gare pour un spectacle mêlant mime et musique sur le thème du football ».

LES DATES DES MATCHS AU STADE DE FRANCE :

- **Vendredi 10 juin**
Groupe A - France - Roumanie : 21:00
- **Lundi 13 juin**
Groupe E - Irlande - Suède : 18:00
- **Jeudi 16 juin**
Groupe C - Allemagne - Pologne : 21:00
- **Mercredi 22 juin**
Groupe F - Islande - Autriche : 18:00
- **Lundi 27 juin , dimanche 3 juillet, dimanche 10 juillet**



SOUS LA CASQUETTE, UN MANAGER

« DPX », ce terme barbare, diminutif de « dirigeant de proximité », en langage cheminot, désigne ce que la plupart d'entre nous appellons « Chef de gare ». C'est le métier multi-casquettes de Melissa Ferreira à Maisons-Alfortville.

Avant d'entrer chez SNCF, la jeune femme qu'on devine étudiante sérieuse, était en 4ème année de psycho, pas vraiment convaincue par la carrière. « À un moment, j'ai eu besoin de faire une pause dans mes études, mais j'ai continué mon job étudiant d'agent de gare ». Elle apprend à aimer l'univers ferroviaire, et l'entreprise lui donne sa chance : « On m'a proposé un CDI, comme chef d'escalaire à la gare de Lyon, et quelques temps après, j'ai pris ce poste de DPX ». A 30 ans à peine, cette jeune femme décidée est à la tête d'une équipe de 20 personnes, et d'une gare qui voit passer 40 000 voyageurs chaque jour, en perpétuel mouvement.

AVOIR L'ŒIL PARTOUT

Diriger une gare en Île-de-France nécessite rigueur et réactivité, des qualités indispensables qu'elle transmet à ses équipes. « Il faut avoir l'œil partout », raconte Melissa Ferreira : « si un automate ne fonctionne pas, ça peut vite vouloir dire une file d'attente qui s'allonge au guichet, des clients qui sautent par-dessus les tourniquets et, une ambiance qui se dégrade ».

Dans l'univers ferroviaire, de petites causes ont souvent de grands effets. « la gare de Maisons-Alfort-Alfortville est en travaux permanent : quais étroits, TGV sans arrêts qui passent à un rythme soutenu, il faut faire attention à ce que les emprises du chantier ne gênent pas la circulation des voyageurs : il en va de la sécurité ».

Côté humain, Melissa est fière de son équipe, et notamment de ses adjoints « ils assurent l'opérationnel de la gare à 100%. Ils connaissent tout sur le bout des doigts et j'ai la chance de pouvoir leur faire confiance ». Ils se relayent matin et après-midi au quotidien, dans une gare ouverte de 6h à 1h15.

« ON NE S'ENNUIE JAMAIS »

Quant à Melissa, ses horaires sont - en théorie - des horaires de bureau. En arrivant le matin, elle fait le tour de la gare, vérifie si tout va bien, salue les équipes : « les agents sont là depuis 6h du matin, la moindre des choses est de dire bonjour, de sentir la « température » de la pointe. Ensuite tout s'enchaîne, entretiens, informations, situations calmes ou perturbées ; il faut aussi jongler avec les imprévus du quotidien : un agent malade à remplacer, un autre parti en formation. « Il arrive souvent qu'il soit 20h sans que j'ai vu passer la journée » s'amuse-t-elle. « Il faut dire que le moment crucial, c'est l'heure de pointe » ; Alors les horaires de bureaux, elle s'assoit souvent dessus. « Je ne me vois pas dire « ciao » à mes équipes à 18h tous les jours. C'est important de leur montrer que je suis avec eux, surtout en cas de coups durs ».

BIENVEILLANCE ET ÉCOUTE ACTIVE

Au-delà de l'opérationnel, son métier est surtout de fixer le cap et donner du sens à l'action de chaque agent. C'est un management à long terme et pas seulement au quotidien. Il faut savoir accompagner leur évolution professionnelle, être juste, comprendre et écouter chacun, tout en gardant la distance nécessaire. Une posture qui n'est finalement pas si éloignée de ce qu'elle a appris dans ses études : « le management c'est comme la psycho, pas une science exacte ! » raconte-t-elle. « Avec les clients ou les agents, j'essaie de pratiquer « l'empathie », la bienveillance, la reformulation, l'écoute active ». Ce qui est certain, c'est qu'elle est à la fois dans l'écoute et dans l'action : c'est un métier de relations humaines, et de terrain : « la place des agents est sur le quai, avec les voyageurs, et ma place est aux côtés des agents, pas enfermée dans mon bureau ! »



MÉLISSA FERREIRA

DPX à Maisons-Alfort-Alfortville et Le Vert de Maisons

1986: Naissance

2005-2006: Début des études de psycho

2008: Premier job étudiant SNCF, saisonnière à Corbeil

Déc 2012 : chef d'escalaire Paris Gare de Lyon

Janv 2015 : DPX à Maisons-Alfort-Alfortville et Le Vert de Maisons