

MA LIGNE

LE MAG DES CLIENTS ET DES AGENTS DES LIGNES D&R N°11

VOS QUESTIONS

SE COMPRENDRE P.5

**SEMAINE EUROPÉENNE
DE LA MOBILITÉ**

SE DÉPLACER P.4

OUSSOUFA HASSANI

PORTRAIT P.8

- Ta carte d'identité ?

Bah, dis que tu ne l'as pas !

DOSSIER FRAUDE p 6-7

CAMPAGNE DE COMMUNICATION
REGION ÎLE-DE-FRANCE,
STIF, SNCF, RATP

+ VOTRE CALENDRIER TRAVAUX DE SEPTEMBRE-OCTOBRE 2016 EN PAGES CENTRALES

HAVAS PARIS



HAPI, L'APPLICATION 100% « HAPPY »

Nous vous en parlions l'année dernière lors de sa sortie... Cette application 100% gratuite du STIF permet de voyager à portée de train. Alors n'attendez plus et (re)découvrez le patrimoine autour de votre gare ou votre ligne grâce à la recherche intuitive. Depuis sa première version, de nouvelles anecdotes ont été ajoutées ainsi que des coups de cœur de l'historien Franck Ferrand. HAPI mixe également passé et présent (Cf photo ci-dessus des jardins de Fontainebleau). Et si vous avez des amis étrangers qui viennent vous rendre visite, ils peuvent la télécharger en anglais.



GOÛTONS NOTRE PATRIMOINE

Quoi de mieux que les journées du patrimoine pour vous inviter à découvrir et à partager la production de notre région ? Savigny-le-Temple met la qualité de la nourriture et l'équilibre alimentaire à la portée de tous, en faisant connaître les multiples formes, goûts, couleurs des variétés de fruits et légumes cultivés dans la région. La ville renouvelle donc son événement «goûtons notre patrimoine» du 8 au 22 septembre et vous donne rendez-vous à la gare SNCF le 15 septembre à partir de 17h. Vous pourrez participer à la dégustation de verrines, préparées par les chefs en herbe du lycée hôtelier de Savigny, et, pourquoi pas, conclure par l'exposition sur la biodiversité.



LES LIGNES D&R DÉFIENT LE TRI

L'enjeu du tri et de l'épuisement des ressources naturelles n'étant pas à prendre à la légère, Transilien multiplie les expérimentations pour faciliter le tri dans ses gares. Après avoir effectué une installation mettant en évidence les «zones de tri» en gare de Fontainebleau-Avon et Créteil Pompadour, Transilien a fait appel à une équipe de psycho-sociologues de Psykolab. Ils ont pour mission d'étudier les comportements vis-à-vis du tri afin d'en identifier les freins et de pouvoir proposer des actions pour les faire lever. On salue aussi le petit succès du «Lemontri», compacteur de déchets recyclables, installé en gare d'Evry-Courcouronnes !

ZOOM SUR LES WEEK-ENDS TRAVAUX...

CREIL

SEPTEMBRE	OCTOBRE	
24-26	1-2	8-9

Rénovation aiguillages, voies et ballast

Les trains seront terminus Goussainville du samedi 24 septembre 1h20 au lundi 26 septembre 4h20. Prendre les bus de substitution au départ de Goussainville.

Durant 2 week-ends en octobre, les trains seront terminus/origine Ormy-la-ville à partir de 23h30.

CORBEIL

SEPTEMBRE	OCTOBRE
24-25	8-31

Mise en accessibilité de la gare

Allègement de la desserte entre Juvisy et Corbeil du samedi 24 septembre au lundi 31 octobre à partir de 22h00. Des bus de substitution seront mis en place.



MA LIGNE, LE MAG DES LIGNES D&R

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION : Julien Dehormoy RÉDACTION : Lucie Picard, Marine Guermeur, Alexandre Lenoir, Benjamin Brun, Marion Brossard CONCEPTION & RÉALISATION : Marine Guermeur CRÉDITS

PHOTOS : Quitterie de Joannis, Alexandre Lenoir, Pôle Communication, SNCF Transilien, VPedoussat



LES PICK-UP STATIONS FONT UN CARTON !

Le concept est simple : vous simplifier la vie en proposant un système de relais colis. Pressé par le temps ? Pas de relais proche du domicile ? Impossibilité d'aller au bureau de poste dans les bons horaires ? Pour aider ses clients, La Poste a noué un partenariat avec SNCF pour aller où le consommateur se rend régulièrement, pour ne pas dire quotidiennement. Depuis, ces relais colis, accessibles jours et nuits 7 jours par semaine, fleurissent un peu partout dans les gares. Sur la ligne

D, quelques 20 gares sont déjà équipées et prochainement les gares de Boussy Saint-Antoine et Cesson verront leur relais opérationnel. Sur la ligne R, ce sont déjà 3 gares : Melun, Fontainebleau-Avon et Nemours-St-Pierre, qui proposent ce service. Le fonctionnement est très simple : après avoir sélectionné le relais, vous recevrez un code SMS pour aller récupérer directement votre colis au relais de votre gare. Alors n'attendez plus !



MÉTÉO

DU MOIS DE JUIN

LIGNE D **82,10 % ***
LIGNE R **77,90 %**

DU MOIS DE JUILLET

LIGNE D **85,70%**
LIGNE R **86,70%**

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



PARISCIENCE

Pariscience, festival international du 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, et apporte un éclairage vivant et captivant sur les avancées de la science. Pariscience est un événement gratuit et ouvert à tous au Muséum National d'Histoire naturelle du 6 au 11 octobre 2016. La Ligne D est, pour la seconde fois, partenaire de cette belle aventure. Empruntez les sorties 1, 6 ou 13 de Gare de Lyon-RER pour rejoindre le festival.



DU 29 SEPT AU 19 OCT 2016
Où la musique embrasse les mots festivaldemarne.org

H.F. THIEFAINE
JEANNE CHERHAL
YOUSSOUPHA
HYPHEN HYPHEN
MICKEY 3D
CLARIKA
KACEM WAPALEK
BOULEVARD DES AIRS

LA YEGROS
ARNO
CARMEN
MARIA VEGA
FAADA FREDDY
J.C SATÁN
ROVER
ALEX BEAUPAIN

FESTIVAL DE MARNE : QUAND LA MUSIQUE EMBRASSE LES MOTS

Le Festi'Val de Marne fête ses 30 ans en 2016, du 29 septembre au 19 octobre, et renouvelle son partenariat avec la Ligne D. Pour l'occasion, la gare de Créteil-Pompadour et la fanfare des « Transformateurs Acoustiques » vous donneront un avant-goût du festival mercredi 28 septembre à partir de 18h. Le festival aura lieu dans plus de 20 villes du Val de Marne dont Créteil, Alfortville et Villeneuve-Saint-Georges, desservies par le RER D. Une nouvelle édition qui marque un tournant au travers d'artistes de renom tels que le phénomène de l'année Hyphen Hyphen (8 octobre à 20h30 dans Alfortville) ou encore Youssoupha et Mickey3D. Retrouvez toutes les infos, programmations et réservations sur festivaldemarne.org



AGENDA

DES MOIS DE SEPTEMBRE ET OCTOBRE

SEPTEMBRE

8-22 sept : Exposition photos « Goûtons notre patrimoine » à Savigny (15 sept : dégustation de produits locaux en gare)
25 sept : Fête de la forêt de Sénart
30 sept : Les Concerts de Poche – Concert flash Marimba et Clarinette à Montigny sur Loing 18h et 19h

OCTOBRE

29-19 oct : Festi'Val de marne
6-11 oct : Festival Pariscience



SEMAINE EUROPÉENNE DE LA MOBILITÉ

DU 16 AU 22 SEPTEMBRE SUR LES LIGNES D&R

Chaque année les lignes D & R participent à ce grand rendez-vous de la mobilité et vous proposent de (re)découvrir ce que SNCF fait afin de faciliter vos déplacements. Une nouvelle occasion de venir échanger en toute convivialité avec nos équipes en gare !

Pour 90% d'entre vous, la gare et le train ne sont qu'une partie du voyage : auto, vélo, autocar ou tramway, vous empruntez d'autres moyens de transport. Venir en vélo, co-voiturer, ou tout simplement disposer d'informations sur la poursuite de votre trajet : tour d'horizon des services de mobilités de SNCF.

VÉLIGO

Peut-être avez-vous déjà remarqué dans vos gares ces grands abris protégés où vous pouvez apercevoir des vélos? Pédaler c'est gagner, fini l'attente du bus ou les petits embouteillages en voiture. En un tour de roue, rendez-vous en gare pour y déposer votre vélo dans un abri sécurisé, vidéo-protégé et bien placé. Pour y avoir accès, rien de plus simple, il suffit d'être détenteur d'un passe Navigo et de s'inscrire en ligne (abonnement de 20 euros par an). Retrouvez ce service en gare de St-Denis, Boussy St-Antoine, Grigny, Evry Courcouronnes, Corbeil, Créteil Pompadour et sur veligo.transilien.com

OFFRE SPÉCIALE VÉLO PLIANT

Rapide, efficace et plaisant, vous êtes de plus en plus nombreux à opter pour le vélo. Transilien, soucieux d'accompagner le développement de ce mode de déplacement doux et de préserver la tranquillité et le confort de tous ses clients, vous propose l'achat d'un vélo pliant. Un partenariat avec la société française Mobiky a été élaboré pour vous offrir un vélo léger, fiable et pratique. Vous bénéficiez de 40% de réduction sur le modèle « LOUIS ». À voir d'urgence sur nos stands en gare et sur www.sncf.com/fr/actualite/offre-velo-pliant-sncf. Pédalez malin !

IDVROOM

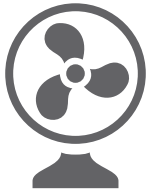
SNCF a investi dans une société de co-voiturage et vous offre un concept de déplacement pensé pour être complémentaire au train du quotidien. Des places de parking sont réservées dans certaines gares et des offres sont proposées toute l'année, notamment lors des travaux. RDV en gare et sur www.idvroom.com et rejoignez une communauté de 150 000 co-voitureurs.

DES INFORMATIONS ANTICIPÉES

Les gares s'équipent de nouveautés, conçues pour faciliter vos correspondances et anticiper vos itinéraires lors de vos déplacements. Des écrans positionnés à la sortie des gares vous indiquent les prochains bus en correspondance et des écrans « météo trafic » vous fournissent en temps réel des informations sur l'état des circulations. Avec ces deux innovations, se déplacer devient plus simple. Plus de détail ? Nos équipes en gare vous attendent. Vous découvrirez comment utiliser ces informations et exploiter toutes les possibilités du digital avec l'appli SNCF et Mon Transilien.

INTÉRESSÉ PAR TOUS CES SUJETS DE MOBILITÉ ? DES EXPÉRIENCES À NOUS FAIRE PARTAGER ?

Soyez attentif aux annonces et affiches en gare et RDV du 16 au 22 septembre prochain sur nos lignes D&R.



Pourquoi n'y a-t-il pas de climatisation dans les trains D&R ?

Julien Dehornoy
Directeur des lignes D&R

Vous êtes nombreux à nous avoir posé cette question, surtout lors du dernier épisode de canicule.

Les rames de la ligne D ont été conçues dans les années 1980, alors que la climatisation n'était pas encore un équipement généralisé (ni pour les trains, ni d'ailleurs pour les voitures !).

La question s'est posée lors du démarrage de la rénovation des trains du RER D en 2007. Les équipes SNCF avaient alors décidé d'installer la vidéo-protection et le système d'information à bord (bandeau défilant et annonces sonores qui vous indiquent le prochain arrêt). En revanche, pour installer la climatisation il aurait fallu supprimer 10% des places assises (pour poser les installations dans les parois).

Je sais qu'il fait très chaud à bord dès que la température extérieure dépasse 30°C. Tous les nouveaux matériels Transilien sont désormais équipés de climatisation, et notamment les Regio2N qui circuleront sur la ligne R à partir de fin 2017. Même si nous savons que cela ne «compense» pas votre inconfort, nous organisons des distributions de bouteilles d'eau gratuites lors des pics de canicule : un petit geste certes, mais que vous êtes nombreux à saluer.



Qu'est-ce qu'un signal d'alerte radio ?

Jérôme Delforge
Conducteur sur le RER D

Un conducteur doit émettre une alerte radio lorsqu'il y a un danger pour sa circulation ou les autres circulations : un obstacle (arbre, voiture,...), une personne sur la voie ferrée, un passage à niveau défaillant, ou tout autre élément anormal... Il déclenche alors une alarme depuis sa cabine, qui est immédiatement transmise à tous les autres conducteurs sur sa zone afin d'arrêter toutes les circulations et éviter qu'un incident se produise.

Après avoir perçu ce signal, tous les conducteurs s'arrêtent immédiatement. Une fois arrêtés, ils vérifient que leur circulation n'est pas en cause dans l'alerte (pas de fumée,...). S'ils ne constatent rien, ils repartiront en «marche à vue» (30km/h maximum). Une fois le doute levé sur l'origine de l'alerte et les mesures éventuellement engagées, c'est le régulateur en charge des circulations qui diffusera un avis de reprise en marche normale.

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



Que se cache-t-il derrière l'annonce : «un défaut lors de la préparation du matériel occasionne des retards sur votre ligne» ?

Jérôme Delforge

Avant de démarrer leur train, les conducteurs doivent effectuer différents essais : entre autres il faut vérifier qu'aucun disjuncteur (équivalent d'un fusible dans une maison), ou disjoncteur n'est déclenché ainsi que les freins fonctionnent bien. Si un problème est détecté, le conducteur devra mettre en oeuvre son «guide de dépannage» pour résoudre le dysfonctionnement, voire demander l'intervention d'un agent du matériel et éventuellement changer de rame. Nous ne pouvons pas laisser un train partir si un défaut persiste, nous sommes responsables des voyageurs à bord ! C'est donc quand il y a un défaut détecté par le conducteur que vous allez entendre ce genre d'annonce.

On peut comparer ça au départ en vacances. Avant de partir nous vérifions les différents niveaux (huile, liquide de freins, lave glace, liquide de refroidissement,...), pression des pneus etc, et donc, qu'aucun voyant n'est allumé lorsque l'on démarre sa voiture. Si un voyant est perceptible on va ouvrir la notice de sa voiture et si on ne peut réparer soit même on va faire intervenir un garagiste plutôt que de prendre le risque d'avoir une panne.

RETROUVEZ-NOUS SUR :



BLOG :
maligneD.transilien.com



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



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

GARE DE LYON



La fraude est un fléau constamment dénoncé par la RATP & SNCF, mais aussi par les clients sur les fils Twitter ou les blogs. Le STIF a décidé d'en faire l'un de ses chevaux de bataille, dans un contexte nouveau instauré par la loi Savary. Retour sur une pratique historique et les nouvelles armes pour lutter contre.

TOUS VICTIMES DE LA FRAUDE !

Les agents SNCF, mais aussi les clients n'apprécient pas les fraudeurs. Les statistiques le prouvent : 74% des voyageurs sont victimes ou témoins des sauts de tourniquets, ou de portiques ; et ce ne sont pas moins de 42% de ces voyageurs qui le vivent au moins une fois par semaine (chiffres de novembre 2014 à novembre 2015). D'un côté, les voyageurs en règle regrettent le manque de contrôle et en ont assez de payer pour les fraudeurs, de l'autre les équipes SNCF sont souvent frustrées de ne pouvoir réaliser des opérations plus souvent et partout.

LES RÈGLES DU JEU ONT CHANGÉ

Ces derniers mois, une loi a été votée pour permettre aux équipes de contrôle et de sûreté de bénéficier de plus de souplesse

pour verbaliser les fraudeurs. Par exemple, auparavant, ils devaient attendre les forces de Police pour dresser à un procès-verbal avec relevé d'identité, désormais ils peuvent le faire eux-mêmes. Toute déclaration de fausse identité est passible d'une peine de 2 mois d'emprisonnement, tout refus de présentation d'un document d'identité est passible de la même peine et de 7 500€ d'amende. Facilitant le travail des équipes sur le terrain, la loi Savary sanctionne aussi plus durement les personnes qui voyagent sans titre valide ou qui alertent via des applications de la présence de contrôleurs sur le réseau. De son côté, SNCF a prévu d'assermenter ses agents de gares, ceux-là même qui regrettaient de se sentir impuissants face aux fraudeurs qui passaient les tourniquets. Désormais, ils sont formés pour pouvoir réaliser eux-mêmes des opérations de

contrôle. C'est d'ailleurs intégré à la formation de tout nouvel agent de gare. De son côté, le STIF, qui régit les transports en Île-de-France, va déployer, sur le réseau SNCF, 240 agents supplémentaires dédiés à la surveillance et à la lutte anti-fraude. Cela permettra de multiplier les opérations.

DES ÉQUIPEMENTS POUR AIDER LES AGENTS

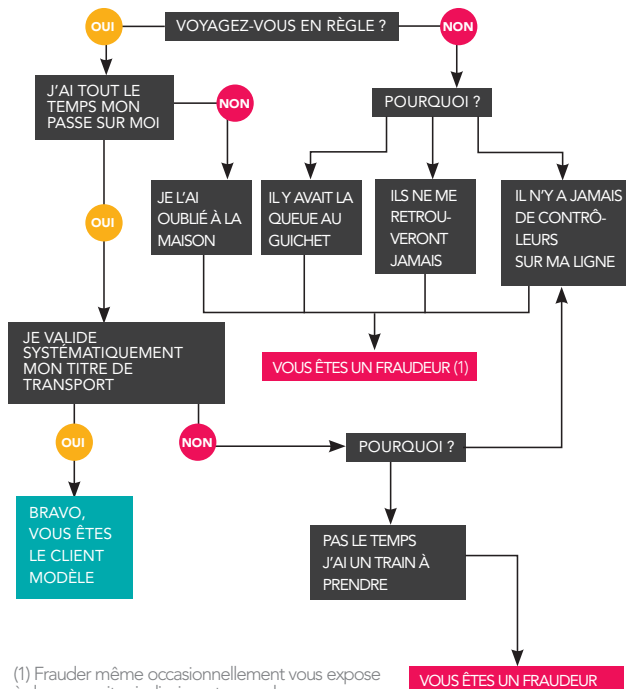
De même SNCF prévoit de rendre ses gares « hermétiques », c'est-à-dire mettre des accès contrôlés à la place des bornes sur les quais. Pour le moment, 42% des gares disposent d'un contrôle automatique de banlieue (CAB) pour 80% des flux. En équipant 15 gares supplémentaires sur les quatre prochaines années, 90% des flux voyageurs seront couverts.

UNE GRANDE CAMPAGNE DE COMMUNICATION

Après avoir mis en place une amende de 5€ en cas de non validation, le STIF lance une vaste campagne de communication. L'idée est de sensibiliser les clients à la fraude « passive ». En effet, certains des fraudeurs sont occasionnels. La volonté, de l'Autorité Organisatrice des Transports en IDF, est de rappeler les règles en vigueur pour éviter qu'un client ne se fasse verbaliser pour rien : oubli du passe Navigo, trop de monde pour recharger en début de mois, des raisons qui pénalisent les transporteurs mais aussi, et surtout, les clients. C'est un manque à gagner pour réaliser des travaux d'aménagement, financer de nouveaux trains... Alors n'oubliez pas de voyager avec un titre de transport valide et validé !



ÊTES-VOUS UN FRAUDEUR ?



(1) Frauder même occasionnellement vous expose à des poursuites judiciaires et amendes.

LA LUTTE ANTI-FRAUDE, UN SUJET BOUCLÉ

Depuis plusieurs années maintenant, des actions « coups de poing » ont été pensées pour ne laisser passer aucun fraudeur :

BOUCLER UNE GARE

Des agents du contrôle, de la SUGE et des gares se positionnent à tous les accès, ne laissant aucune chance aux personnes en infraction.

BOUCLER UN AXE

Contrôle simultané à bord des trains et dans les gares. Par exemple, le 23 mai dernier, du nord au sud, de Goussainville à Vert de Maisons y compris Châtelet en partenariat avec RATP.

BOUCLAGE EN ÉTOILE

Autour d'une gare voire d'un axe, tous les modes sont contrôlés : les trains mais aussi les bus ou les lignes de métro pour éviter le report des fraudeurs sur un autre moyen de transport public. N'en déplaise aux clients de Paris Gare du Nord qui voient régulièrement des actions de ce genre avec un bouclage total : la zone SNCF banlieue (RER D mais aussi B et lignes H&K), la zone SNCF partagée avec Paris Gare de l'Est (RER E) et la zone RATP (métro 4 et 5).

Ces dispositifs sont reconduits selon les ressources disponibles et selon les remontées observées dans les mesures de fraude.





OUSSOUFA HASSANI

Client du RER D

- Déc 1994** Naissance à Mayotte
- 1998** Arrivé à Grigny avec sa famille
- 2010-2014** Études au lycée Jean-Baptiste Corot de Savigny
- 2015** DUT génie biologique à l'IUT de Créteil
- Avril 2015** Embauché par l'association « 1000 visages »
- Juin 2016** Sélectionné pour le programme « Yes Oui Can »

JOLIE VOIE D'ESCAPADE

Client de la ligne D depuis l'enfance, Oussoufa Hassani, 21 ans, habitant de Grigny associe toujours le RER D à l'aventure. Et à un désir d'évasion tenace qui le pousse à aller toujours plus loin.

Il y a un voyage en RER dont Oussoufa se souviendra toute sa vie. Il a alors 8 ans. Un samedi après-midi, ses parents l'embarquent sur la ligne D pour une destination inconnue. Quelques heures plus tard, la famille fait le trajet en sens inverse pour regagner l'appartement de la Haute-Borne à Grigny. Aux anges, Oussoufa serre entre ses bras le trésor ramené du centre commercial Agora d'Evry : une console Nintendo toute neuve ! « Depuis, je n'ai plus jamais été malade dans les transports. J'ai compris qu'au bout d'un voyage, il pouvait toujours y avoir une surprise » philosophe le jeune homme de 21 ans aux allures de genre idéal, costard-cravate, verbe facile et sourire charmeur.

Né à Mayotte, arrivé en banlieue parisienne à l'âge de 3 ans dans les valises d'un père chauffeur-cariste et d'une mère conductrice d'imprimerie désireux d'offrir à leurs enfants une meilleure éducation,

Oussoufa Hassani a grandi au rythme des allers-retours en RER D. Pas seulement pour faire les courses à Evry, mais aussi pour rejoindre son lycée à Savigny-sur-Orge. Avant d'expérimenter des escapades plus ludiques : le week-end, grâce à son passe Navigo dézoné, l'ado s'évade entre copains à Paris - arrêt Gare de Lyon - ou au parc de la Plage Bleue à Valenton pour jouer au foot et faire des barbecues. « Les durées de trajet du D, je les connais par coeur et comme je m'y sens en sécurité, je sais que je peux m'assoupir sans risquer de louper mon arrêt ».

UNE AMBITION POSITIVE

Désormais quand Oussoufa prend sa rame favorite, c'est pour des raisons professionnelles. Depuis un an, il initie et forme des élèves de l'Essonne aux métiers de l'audiovisuel au sein de l'association 1000 visages. Séduite par le dynamisme

du jeune homme, cette association qui cherche à démocratiser le cinéma dans les quartiers (1) a aidé Oussoufa à intégrer en juin dernier le programme « Yes Oui Can ». Une formation de deux semaines destinée à promouvoir les valeurs de l'entrepreneuriat auprès de jeunes sans diplôme. Oussoufa que ses professeurs décrivaient dans les bulletins scolaires comme « rêveur mais créatif » ou « doté d'un fort potentiel qui demande à être canalisé » caresse désormais une ambition : mettre au point, via des clips audiovisuels en ligne, une méthode d'enseignement plus efficace à destination des jeunes ayant des difficultés avec l'apprentissage scolaire classique. « Pour y arriver, j'ai compris qu'il fallait fragmenter ce grand but abstrait en plein de petits objectifs concrets. » Comme autant d'arrêts en gare avant d'atteindre la destination souhaitée... Avec peut-être une surprise à l'arrivée.

(1) Cette année, la Fondation SNCF soutient l'association 1000 visages dans le cadre de son projet « Je filme mon quartier ». Ce projet de démocratie participative par l'image favorise le « faire ensemble » dans des quartiers prioritaires desservis par la ligne D, comme celui de la Grande Borne (Essonne). A partir de vidéos et fictions réalisées par les habitants sur des thèmes qui concernent leur vie et l'évolution de leur ville, des projections-débats et une plateforme d'échanges seront mis en place avec les acteurs socio-économiques et les pouvoirs publics du territoire. Pour pérenniser cette action, le transfert de compétences aux acteurs locaux est prévu à travers des outils et formations.