

# MA LIGNE

LE MAG DES CLIENTS ET DES AGENTS DES LIGNES D&R N°12

**VOS QUESTIONS**

SE COMPRENDRE P.5

**LIGNE R, DE GRANDS  
TRAVAUX POUR UNE LIGNE  
TOUTE NEUVE**

TRAVAUX P.4

**EN BONNE VOIX...**

PORTRAIT P.8



**WE  
WANT  
YOU!**

**200 POSTES À POURVOIR  
SUR LES LIGNES D&R,  
POURQUOI PAS VOUS ?**

DOSSIER p 6-7

+ VOTRE CALENDRIER TRAVAUX DE NOV-DÉC-JANV 2017 EN PAGES CENTRALES



**IL EN FAUT PEU POUR ÊTRE HEUREUX**

Peut-être avez-vous aperçu Baloo ou Winnie sur le RER D. En effet, les abeilles peuplent nos gares. Leur dernier repaire en date sur la ligne : une ruche en gare de Melun qui a été installée en juillet dernier. Ce nouvel habitat est issu de la démarche environnementale engagée en 2014 avec l'arrivée des premières prairies fleuries sur nos lignes. Tentez de remporter nos pots en estimant le poids de miel récolté depuis la création de la ruche melunaise.

Participez sur Twitter avec le #D-fimiel.



**QUAND LA D REND CRAZY**

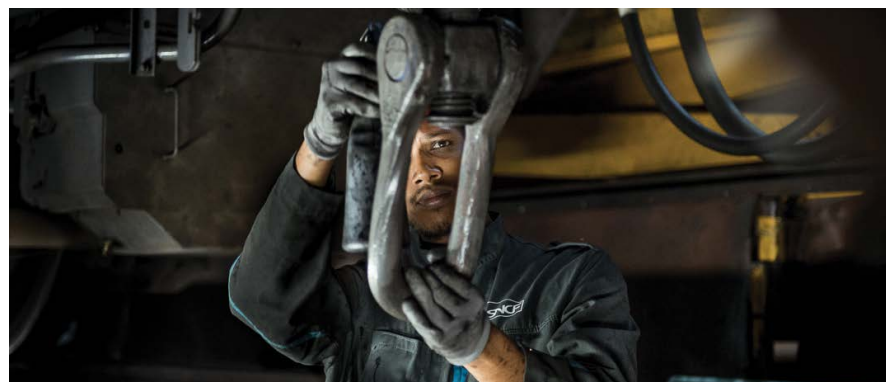
Le compte Twitter @CrazyTeam\_D est né en mars dernier. Le but ? Fédérer une communauté de clients de la D mais aussi d'agents. Le fondateur l'a d'abord fait sur son compte personnel mais au vu du succès il a décidé de créer un espace unique où l'on se serre les coudes. Au-delà des relais d'info trafic, cette « équipe déléguée » a lancé des hashtags pour remercier les agents, comme le #gentilsADC pour saluer les conducteurs. Comme dans chaque communauté, on râle, on rit mais surtout on s'entraide. Vous voulez en faire partie ? Postez donc une photo de vos chaussures à bord du RER avec la mention #MontreTesPompes !



**PATRIMOINE : VISITEZ DES TRAINS MYTHIQUES A LA GARE DE LYON**

L'ancien dépôt SNCF du Charolais situé à proximité de la gare de Lyon, sera bientôt remplacé par un nouveau quartier « Gare de Lyon Daumesnil ». Pour se souvenir de ce lieu mythique du patrimoine ferroviaire, SNCF vous invite à une grande exposition les 10 et 11 décembre prochains. Vous y retrouverez des photos et images d'archives sur le dépôt du Charolais et pourrez voir et visiter les locomotives qui ont fait les grandes heures du site : 11 machines mythiques dont le fameux « mistral » qui assurait la liaison Paris Marseille jusqu'en 1981.

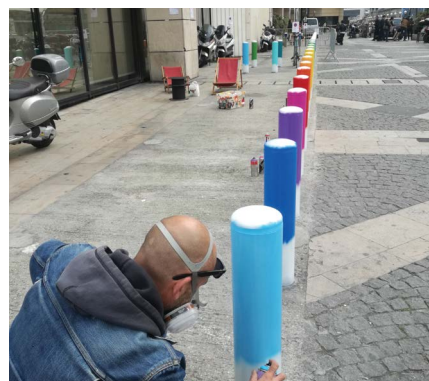
Entrée libre les 10 et 11 décembre, de 10h à 18h - Paris Gare de Lyon, hall 1 Voie M.



**UN TROISIÈME ŒIL POUR LA MAINTENANCE**

Le centre de supervision en charge de la maintenance du réseau ferroviaire a mis en place une application pour améliorer la maintenance préventive de nos installations. Le but : intervenir avant que la panne de signalisation ne survienne.

Véritable troisième œil, elle collecte et analyse les données recueillies par les capteurs installés sur les voies. Son fonctionnement est aussi simple qu'un feu de signalisation : vert je passe, orange je ralentis, rouge je m'arrête. Quand le voyant est orange, c'est à dire au moins 5 alertes déclenchées, elles sont analysées, puis un mainteneur local est appelé. Une fois sur place, la personne vérifie l'intégralité des installations pour éviter le rouge et donc la panne.



**GARE AU #STREETART**

Cette année le collectif Quai 36 a posé ses valises à Gare de Lyon. LE CYCLOP et BRUSK, deux street-artistes incontournables s'y sont installés du 3 au 14 octobre pour réaliser leurs oeuvres. Quand l'un « graphait » les potelets sur le parvis et dans l'allée de Bercy, l'autre se chargeait d'habiller la totalité du mur de la passerelle Quai N (Ligne R). Le collectif Quai36 n'en est pas à son coup d'essai puisqu'il avait investi, auparavant, les couloirs de la Gare du Nord pour revaloriser les murs des pôles RER et TER grâce à des fresques d'art urbain aux styles variés.



**MÉDIATION SOCIALE À GARGES SARCELLES**

Depuis la rentrée, un Point Informations Médiation Multi Services (PIMMs) a ouvert ses portes à Garges-Sarcelles, en partenariat avec le RER D. Une équipe de 5 professionnels de la médiation y accueille le public afin de faciliter l'accès aux services publics et aux droits sociaux : rédaction de lettres, réclamations, aide à la constitution des dossiers, orientation et prise de contacts avec différents services etc. Le principe : un lieu ouvert à tous, sans rendez-vous ni conseillers dédiés du lundi au vendredi de 9h à 17h. Le PIMMs propose aussi un accès à internet.



MÉTÉO

MOIS D'AÔÛT

LIGNE D 89,80 % \*  
LIGNE R 89,40 %

MOIS DE SEPTEMBRE

LIGNE D 85,80%  
LIGNE R 87,40%

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



LIGNE R - LE 11 DÉCEMBRE, RÉGLEZ VOS RÉVEILS

En 2017, dormirez-vous quelques minutes de plus ou quelques minutes de moins ? Les horaires de vos trains vont changer à partir du 11 décembre 2016 au matin. Pour régler vos réveils, rendez-vous début décembre dans les gares et sur transilien.com pour consulter les nouveaux horaires.



MA LIGNE, LE MAG DES LIGNES D&R

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION : Julien Dehomoy RÉDACTION : Thibaud Le Meeneq, Marion Brossard, Lucie Picard, Marine Guerneur CONCEPTION & RÉALISATION : Marine Guerneur  
CRÉDITS PHOTOS : Alfred Cromback, Matthieu Raffard, CrazyTeamD, Marine Guerneur, Communication D&R, Collection Renaud NAGEL, Audrey Psiche et un grand merci à Jean-François Collin et Stéphanie Larcier pour leur participation.

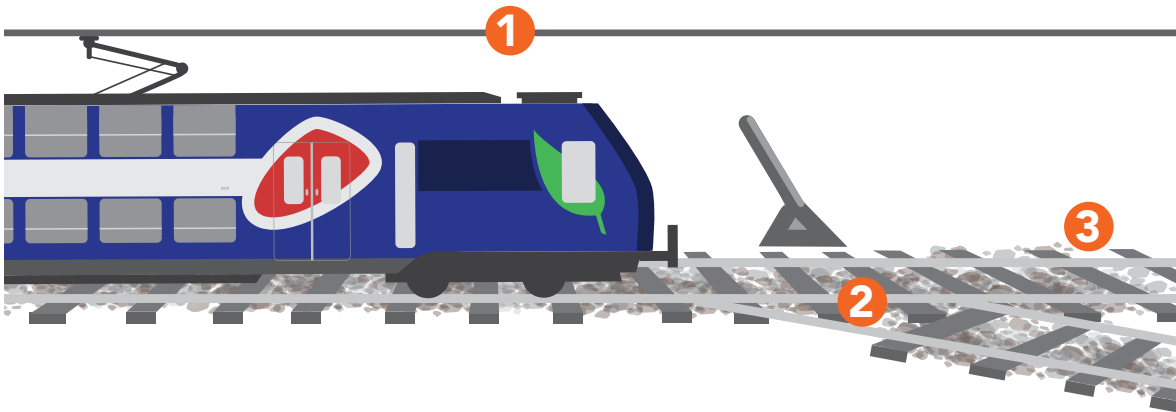


# LIGNE R, DE GRANDS TRAVAUX POUR UNE LIGNE TOUTE NEUVE

Les voies ferrées d'Île-de-France représentent seulement 10% du réseau français, mais près de la moitié du trafic ferroviaire. SNCF y concentre son action avec un grand programme de modernisation entamé en 2016. Sur la ligne R, l'objectif est de tout mettre à neuf, des voies ferrées aux aiguillages, en passant par les caténaires (les fils qui conduisent l'électricité aux trains).

**1 CATÉNAIRE**  
Rénovation des caténaires à Montereau en novembre 2016.  
Moins de risque de rupture d'alimentation électrique.

**2 AIGUILLAGES**  
Plus de 30 aiguillages neufs sur les secteurs de Moret, Montereau, Samois, Bois-le-Roi et Fontainebleau ont été posés en 2016. À partir de septembre 2017, renouvellement d'aiguillages sur le secteur de Montereau durant 4 weekends pour renouveler 17 aiguillages.  
Moins de problèmes de signalisation, plus de confort (moins de sursauts des trains au passage des aiguillages).



**3 VOIE ET BALLAST**  
En 2017, remise à neuf des voies entre Moret et Montargis. Un «train usine» parcourra le réseau chaque nuit pendant 4 mois afin de remplacer rails, traverses et ballast au rythme de 1km par jour.  
Moins d'incidents de signalisation, moins de risques de rail cassé ou de déformation de voie en cas de chaleur (phénomène de dilatation des voies).

**100** C'est le nombre d'heures qu'il nous a fallu à la Toussaint, pour remplacer un pont à Souppes. Une prouesse technique pour un chantier pharaonique.



**Pourquoi un accident de personne dure si longtemps ?**  
**Eric Ledoux**  
Dirigeant Régional Opérationnel

Lors d'un accident de personne, les agents qui gèrent les circulations, la prise en charge et l'information des voyageurs, sont tributaires de plusieurs intervenants. D'abord des secours qui vont prendre en charge la victime et les personnes choquées ou blessées. Dans la plupart des cas on appelle, malheureusement, les pompes funèbres. Dans le même temps il y a une enquête, menée par un Officier de Police Judiciaire. Il doit déterminer si c'est un suicide ou pas. C'est après ses constatations et ses échanges avec le Parquet, qu'on aura l'autorisation de reprendre toutes les circulations. En parallèle, la SNCF s'occupe des voyageurs du train arrêté et réorganise le plan de transport train par train. Au final, il faut compter le temps de prévenir tous les intervenants, celui pour qu'ils arrivent sur place, la durée des différentes interventions et, finalement, la reprise totale du trafic. Sachez qu'un accident de personne dure en moyenne 2 heures mais cela peut parfois monter à 4 heures.



**Il y a des travaux, mon train n'est pas supprimé mais roule au ralenti, pourquoi ?**  
**Sandrine Azemard**  
Directrice Production Lignes D&R

Lorsqu'un chantier se déroule sur le réseau, il y a toujours des conséquences sur les circulations de vos trains. La plus spectaculaire est bien sûr l'interruption des circulations qui vous oblige à prendre votre voiture ou des bus. Mais il en est une que l'on ne perçoit pas toujours. Elle entraîne des modifications dans les horaires de départ des trains, et l'impression qu'on « piétine » à certains moments du voyage. Il s'agit d'une limitation de la vitesse autorisée pour les trains, soit parce que l'on passe aux abords d'une zone de chantier (pour assurer la sécurité des personnels du chantier), soit sur une zone récemment renouvelée. Par exemple dans le cas d'un train usine qui renouvelle la voie, il faut circuler sur la voie neuve à petite vitesse jusqu'à ce que celle-ci soit stabilisée.



**Pourquoi lors d'un incident où la circulation des trains est arrêtée, des bus de substitution ne sont pas mis en place ?**  
**Benjamin Brun**  
Responsable prise en charge et accessibilité des lignes D&R

Pour assurer la continuité de votre parcours nous effectuons une commande de bus à chaque incident. Cependant, les compagnies de bus ne peuvent pas toujours l'honorer. En effet, celles-ci ne travaillent pas uniquement pour SNCF, elles sont également des lignes régulières de bus de ville, certaines assurant le ramassage scolaire... Leurs véhicules sont donc rarement disponibles en pointe puisque c'est aussi leur pic d'activité. Par ailleurs, nous avons d'autres contraintes pratiques et réglementaires. Si toutefois, les bus sont disponibles, ils doivent arriver dans un temps imparti (avant la reprise des circulations), avoir le type de bus qui correspond à la réglementation routière (car vs bus) et surtout en nombre suffisant (chauffeur inclus). Pour vous donner une idée, il faudrait 55 bus pour transporter les 3000 voyageurs d'une rame du RER D. En heure de pointe, les trains se succèdent toutes les 5 à 7 minutes. Les compagnies n'ont pas assez de bus pour transporter autant de personnes.

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)



# 200 POSTES À POURVOIR SUR LES LIGNES D&R, POURQUOI PAS VOUS ?

Vous, qui prenez votre train quotidiennement sur nos lignes, et si vous faisiez partie des 5 000 agents qui vous transportent chaque jour ? Découvrez les métiers qui recrutent sur les lignes D&R, peut-être y découvrirez votre vocation !

## CONDUCTEUR DE TRAIN : DU RÊVE D'ENFANT À LA RÉALITÉ PROFESSIONNELLE

C'est le métier qui fait rêver les tous petits. Mais devenir conducteur n'est pas un jeu d'enfant : il faut passer par une solide formation. SNCF est là pour vous accompagner tout au long de votre parcours. Pendant 6 mois la formation rémunérée alterne sessions théoriques et stages pratiques.

**Les profils recherchés :** Bac général (S, ES, L) ou Technologique dans les domaines électrique, électrotechnique, électronique, mécanique ; CAP, BEP ou Bac Pro, CFEPS ou CFES.

⊕ Votre sens de la communication vous permet d'informer les voyageurs, vous êtes fiable, et avez un grand sens de la responsabilité et de la sécurité.

## LA MAINTENANCE : ENTRETIEN ET RÉPARER NOS TRAINS

Les trains des lignes D et R sont principalement entretenus dans 2 technicentres : au Nord à côté de Saint-Denis, et au Sud à Villeneuve-Saint-Georges. Ces sites recrutent des profils techniques : opérateurs de maintenance mécanique, électrique, dépanneurs.

**Les profils recherchés :** CAP/BEP/BAC dans les secteurs industriels en mécanique, électricité, électrotechnique ou diplôme de niveau IV et V.

⊕ Vous bénéficiez d'une première expérience dans le domaine de la maintenance, de la mécanique ou de l'électricité industrielle.

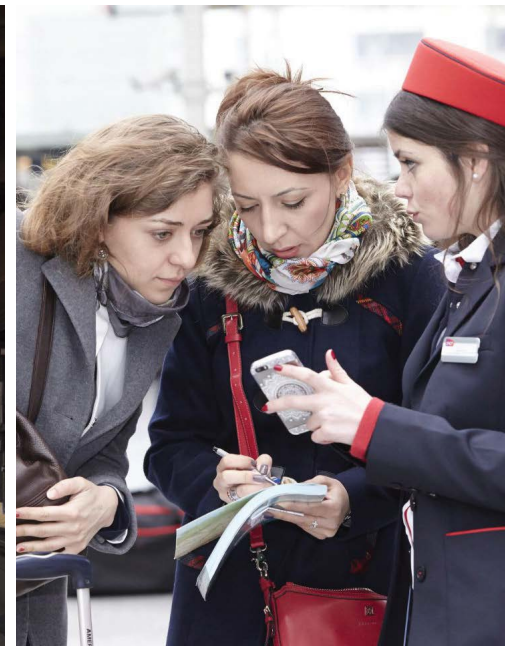
## AGENT D'ESCALE, AGENT DE GARE : LE SOURIRE AVANT TOUT

Dans les gares des lignes D&R, près 1 000 agents vous accueillent et vous orientent chaque jour. Si vous aimez le contact humain, et avez le sens du service, ce métier est peut-être fait pour vous.

**Les profils recherchés :** BEP, BAC ou BAC+1 maximum dans le commerce, le service, ou encore le transport et logistique, avec idéalement une première expérience.

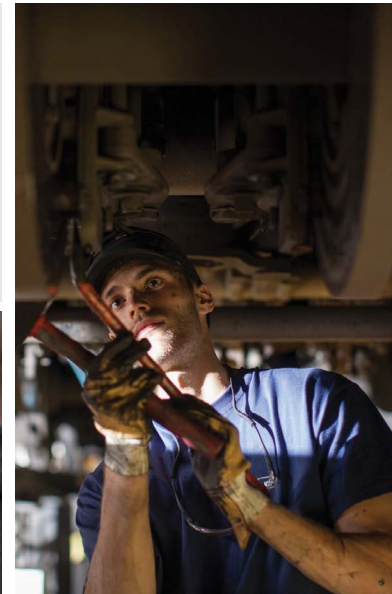
⊕ Vous n'avez pas de diplôme mais vous avez le sourire, l'énergie et une première expérience réussie d'au moins 18 mois ? Vous pouvez postuler !

Vous maîtrisez une langue étrangère ? C'est un atout supplémentaire !

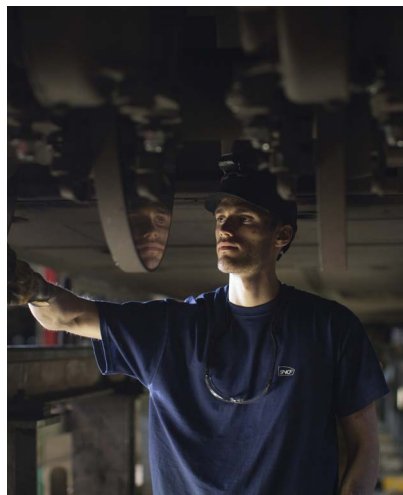


## UNE BONNE PLANQUE ?

Si vous cherchez un métier tranquille, passez votre chemin. Les métiers SNCF sont très souvent en horaires décalés avec des astreintes et du travail soirs et weekends. Ils nécessitent un grand sens du service public, et également pas mal de sang-froid, notamment pour faire face aux situations perturbées !



Pour postuler, un seul moyen : rendez-vous sur [emploi.sncf.fr](http://emploi.sncf.fr)







**NASSIM KADI**

Agent information voyageur à Paris Gare de Lyon

- 1984 Naissance en Algérie
- 2004 Coursus en management commercial
- 2006 Commercial automobile
- 2011 Agent de vente et d'accueil
- 2015 Agent Pivif à Paris gare de Lyon

# EN BONNE VOIX...

Chargé des annonces aux voyageurs, Nassim Kadi anime la station Châtelet-les-Halles depuis la gare de Lyon et gère les problèmes de trafic sans perdre son sang-froid et son sens de l'humour.

«Vous savez, la petite voix qui fait l'annonce sur les quais du RER, c'est moi». Non, il n'a pas remplacé Simone, la voix qui résonne dans les halls de gares depuis 35 ans. C'est pourtant ainsi que Nassim Kadi, 32 ans, résume son métier au sein du Poste d'informations des voyageurs d'Île-de-France (Pivif) de la gare de Lyon. Devant lui, pas moins de neuf écrans lui permettent de suivre en temps réel la situation de la ligne D de la station Châtelet-les-Halles. «Mon rôle, affirme-t-il, c'est de collecter toutes les informations et de les rendre intelligibles aux voyageurs». Ce qui implique de savoir jongler entre les différentes personnes auxquelles il s'adresse. «Je suis tributaire de plein de monde autour de moi», indique-t-il. Mais Nassim ne prend pas seulement le micro pour apprendre de mauvaises nouvelles aux voyageurs. «J'aime bien leur dire que tout va bien, confie-t-il. Si je répète toujours la même chose, je vais me lasser. Donc je suis plutôt freestyle, je leur donne parfois la météo». Le stress, il avoue ne plus tellement le subir, lui qui occupe ce poste depuis un peu plus

d'un an après avoir été agent d'accueil et de vente, de 2011 à septembre 2015. Avant cela, l'homme avait opté pour un cursus commercial qui lui a permis de vendre successivement «des voitures, des fenêtres, des vêtements».

**“AU DÉBUT, TU BAFOUILLES”**

Le commercial ne vend plus rien aujourd'hui, mais occupe ses journées à renseigner les voyageurs. Un paradoxe ? «Pour moi, les deux secteurs sont liés : avant d'acheter une voiture, il faut être au courant de ses caractéristiques. Ici, ma partie commerciale me sert, car j'essaie de donner aux gens l'envie de nous écouter.» Ce qui explique une certaine aisance à l'oral : «Au début, tu bafouilles, corrige-t-il, tu perds tes mots. Après, tu peux prendre davantage de liberté». Comme lorsqu'il se met dans la peau d'un commandant de bord en invitant les voyageurs à mettre leurs ceintures de sécurité en montant dans le train. Ou quand il leur a annoncé mi-septembre qu'un homme s'était déshabillé sur le quai avant de descendre sur la voie uniquement équipé...d'un couteau à

beurre et d'une orange. «Je le retranscrit avec une pointe d'humour», sourit-il. Le ton du trentenaire devient plus sérieux quand il évoque les incidents, une part importante de son métier. «J'ai alors trois priorités : d'abord l'information aux voyageurs, ensuite l'affichage sur les quais et enfin l'adaptation du plan de transport. Dans ces cas-là, une annonce doit être faite dans les trois minutes qui suivent l'incident, puis toutes les cinq minutes». Compliqué quand les informations arrivent de toutes parts. Nassim préfère rester philosophe : «Je sais toujours quand ça commence, jamais quand ça finit. Et dire aux gens 25 fois que le train a un problème ne leur fera pas oublier qu'ils seront en retard. Alors il faut se concentrer sur l'essentiel, que tout le monde sache où il va et quand il va y arriver». Et, ose-t-il, «tenter de faire passer un bon moment aux voyageurs, ne serait-ce que le temps d'un sourire».