

C'EST LE

MAG'LIGNE C

DÉCEMBRE 2014 - N°46

- LE RENDEZ-VOUS MENSUEL DE LA LIGNE C ET DE SES VOYAGEURS -

LE FIL D'ACTUALITÉ

Un trompe l'oeil en gare de Versailles Château Rive-Gauche p.04

LE SAVIEZ-VOUS ?

Traité de paix signé en 1305 à Athis p.05

PORTRAIT DU MOIS

Julie LOUIS, agent commercial Transilien p.10

ENTRE NOUS

Les contrôleurs en gare de St-Michel Notre Dame & lutte anti-tags p.12



DOSSIER DU MOIS

La tranquillité sur la Ligne C p.06

SNCF TRANSILIEN
LIGNE C





- ÉDITO -



Bertrand GOSSELIN,
Directeur de la Ligne C

Chers voyageurs, chers lecteurs,

Nous avons vécu en octobre et en novembre, une accumulation d'incidents sur la Ligne C. Tout d'abord, je tiens à vous assurer que je suis parfaitement conscient des semaines très difficiles que vous venez de vivre sur notre Ligne. Cette situation est aussi très pénible à vivre pour l'ensemble des agents qui, comme vous, accumulent stress et fatigue.

Que s'est-il passé ?

La plus grande part des incidents a été liée à des défaillances du réseau (rails cassés, problèmes de signalisation, problème de géométrie de voie, dysfonctionnements d'installations ...) dont plusieurs ont eu lieu sur le tronçon central de la Ligne, là où c'est le plus pénalisant : le moindre incident en pointe dans Paris et ce sont tous les axes de la Ligne qui sont touchés. Vous le savez, l'infrastructure est le point de fragilité majeur de cette ligne. Face à cette extrême sensibilité de la partie centrale de la Ligne, nous allons encore accentuer les efforts dans Paris. Un plan dédié est en cours de déploiement par les équipes de SNCF Réseau pour rénover tous les rails du tronçon central d'ici 5 ans. Plus

largement, ce sont 150M€ qui ont été investis cette année sur le RER C pour moderniser l'infrastructure, 140M€ sont prévus en 2015, et bien plus en 2016 et 2017. Et ce ne sera pas suffisant, il faudra encore continuer à ce rythme pendant plusieurs années. C'est très contraignant car cela oblige à adapter la circulation des trains pour pouvoir réaliser ces travaux. Mais c'est indispensable.

En octobre, nous avons aussi subi une recrudescence de faits extérieurs : deux accidents de personnes, deux arbres tombés sur la caténaire le mardi 21 octobre (dont un dans Paris !), plusieurs personnes dans les voies nous obligeant à arrêter les circulations, un vol de câble le 24 octobre entraînant la chute de la caténaire à Chilly Mazarin, des barrières de passage à niveau endommagées par des véhicules routiers, des colis suspects ... Sur ces causes-là, il nous est malheureusement difficile d'agir de manière préventive et de les empêcher. Enfin, nos problèmes sont amplifiés par le fait que, depuis l'incendie de fin juillet, nous sommes beaucoup plus en difficulté pour gérer les incidents : toute situation perturbée nécessite plus de temps pour être résorbée,



- MÉTÉO -
DE VOTRE LIGNE C

OCTOBRE **84,15 %**
2014

et quand plusieurs incidents ont lieu en même temps, l'adaptation du plan de transport devient très compliquée. En effet, auparavant le centre des Ardoines jouait un rôle «d'amortisseur» en cas d'incident, nous permettant ainsi d'y faire entrer ou sortir des trains facilement par le Nord ou le Sud pour rééquilibrer le trafic. Aujourd'hui, ce n'est plus possible.

Alors qu'allons-nous faire pour améliorer cette situation ?

Comme nous l'avons déjà annoncé, la reconstruction du poste de Vitry sur Seine sera longue : 30 mois environ. Toutes les équipes qui travaillent sur ce projet ont à cœur d'en réduire le délai mais il n'est pas envisagé une mise en service avant 2017. Et c'est seulement à cette échéance que la Ligne pourra retrouver une desserte normale. D'ici là, notre objectif est d'arriver progressivement à remettre des trains en circulation. Cela passe par une optimisation de notre fonctionnement actuel, par des investissements que nous lançons sur certains sites de maintenance et par la recherche de trains pouvant venir en renfort.

Une première étape semble possible début février 2015 : nous devrions pouvoir faire circuler

« Nous sommes conscients que ce chiffre ne correspond pas forcément à votre vécu mais c'est pourtant le reflet de l'ensemble des trains qui ont circulé sur le mois d'octobre. Le nombre de trains est réduit depuis l'incendie du poste de Vitry et ce résultat ne tient pas compte des trains supprimés dans le cadre de cet incident. Ce mode de calcul a été validé avec le Syndicat des Transports en Île de France. »

4 rames supplémentaires et ainsi améliorer la desserte des zones où la fréquence est la plus réduite. Il est encore trop tôt pour pouvoir en dire plus car nous travaillons actuellement à la construction de cette nouvelle offre, mais nous vous donnerons bientôt des informations.

D'autres améliorations sont recherchées dans le courant de l'année 2015. Soyez assurés que nous sommes tous mobilisés pour vous offrir le service que vous attendez et vous accompagner du mieux possible dans les moments difficiles.





LE FIL D'ACTUALITÉ

LIGNE C

UN TROMPE L'OEIL EN GARE DE VERSAILLES CHÂTEAU RIVE-GAUCHE

À Versailles Château Rive-Gauche, les clients de la gare mais aussi les lecteurs du Blog de la Ligne C, ont choisi le futur décor de leur gare comme cela avait déjà été fait pour la gare d'Austerlitz banlieue. Près de 500 personnes ont participé au vote ! Plus de 200 voyageurs ont choisi le trompe-l'œil de la galerie des Glaces. Les travaux d'embellissement débiteront ce mois-ci. Merci à tous les participants !

EN
BREF

750

AGENTS ASSURENT CHAQUE JOUR LA
PRISE EN CHARGE DES VOYAGEURS SUR
LE RÉSEAU TRANSILIEN.

42

SEMAINES DE TRAVAUX DE NUIT
AURONT LIEU EN 2015 SUR LE RER C

15

GARES BÉNÉFICIERONT D'UN SERVICE
PRIVILÉGIÉ DE CO-VOITURAGE DÈS LE
MOIS DE DÉCEMBRE

LE MAG'LIGNE C
DIRECTEUR DE LA PUBLICATION
Bertrand GOSSELIN
RÉDACTION
Morgane MARTINEZ
CONCEPTION & RÉALISATION
Benjamin GUILLAUME
CRÉDITS PHOTOS
SNCF TRANSILIEN LIGNE C



CONÇU
AVEC NOS
CLIENTS

UN LABEL « CONÇU AVEC NOS CLIENTS »

Dans la dynamique de notre volonté de co-construire avec vous, nous avons créé ce label. La nouvelle maquette du Magazine, le calendrier trimestriel travaux, la décoration de la gare de Versailles Château Rive-Gauche sont les illustrations du travail que nous faisons ensemble en gare, sur le Blog ou lors des Ateliers de la Ligne C.

AGENDA DÉCEMBRE 2014

C'EST NOËL SUR LA LIGNE C **LAISSEZ PARLER VOTRE IMAGINATION**

Pour finir l'année 2014 sur une note artistique, la Ligne C organise le concours « **C'EST NOËL SUR LA C** », en vous invitant à partager une photo avec le thème de « La Ligne C en hiver » ou un dessin sur le thème « dessine-moi le RERC ». L'opération se déroule du 1^{er} au 30 Décembre. Faites preuve de créativité en mettant en scène (*ou pas*) votre gare, votre train etc. Enfants et adultes, tentez votre chance, de nombreux cadeaux sont à gagner.

Pour connaître toutes les modalités de participation, connectez-vous sur le Blog de la Ligne *malignec.transilien.com*, toutes les infos figurent dans l'article « C'est Noël sur la C ! »

RENCONTRES **CLIENTS**

**UNE COLLECTE DE
JOUETS POUR NOËL EN
PARTENARIAT AVEC LES
RESTOS DU CŒUR**

MARDI 09 DÉCEMBRE 2014

de 07h00 à 10h00 et de 16h00
à 19h00 en gare de Massy
Palaiseau et Orly Ville.



ANECDOTE LE SAVIEZ-VOUS ?

TRAITÉ DE PAIX SIGNÉ EN 1305 À ATHIS **ÉPISODE PRÉCURSEUR DE LA GUERRE DE 100 ANS**

En 1305, le traité de paix reconnaissant l'indépendance flamande est signé à Athis Mons. La France victorieuse de la Flandre imposa des conditions de paix si dures que le traité est resté sous le nom de traité « d'iniquité ».

Philippe LE BEL se venge ainsi de la défaite que lui ont infligée les Flamands trois ans auparavant : en 1302 à Courtrai, les chevaliers

bien que supérieurs en nombre, ont chargé avec une telle frénésie qu'ils se sont embourbés dans les marécages et les fossés creusés par les milices flamandes. Le chef de la chevalerie française Robert d'Artois est tué. La France va alors se venger contre la Flandre et plus particulièrement la cité de Bruges. La guerre de 100 ans se profile et éclatera finalement en 1337.



4 agents SUGE en gare RER C de Bibliothèque François Mitterrand

DOSSIER DU MOIS

LA TRANQUILLITÉ SUR LA LIGNE C

TOUS LES JOURS, 120 AGENTS DE LA SURVEILLANCE GÉNÉRALE, SUGE, SILLONNENT LES GARES ET LES TRAINS POUR ASSURER VOTRE TRANQUILLITÉ. EN PLUS DE LEUR PRÉSENCE, PLUSIEURS ACTIONS VIENNENT COMPLÉTER CE DISPOSITIF.

LE RESPECT DE LA LOI EVIN

Régulièrement, vous nous remontez la présence de fumeurs sur les quais de la gare de Bibliothèque François Mitterrand. Nous avons, l'année dernière, organisé une grande opération de sensibilisation en partenariat avec les Hôpitaux de Paris, renforcé la présence des agents SUGE mais cela n'a pas suffi.

Début novembre, nous avons remis à jour les affiches d'interdiction de fumer et apposé un

marquage au sol, aux extrémités des 3 quais. D'ici à la fin de l'année, une opération de verbalisation des fumeurs aura lieu. Les amendes s'élèvent à 68 euros et concernent aussi la cigarette électronique.

UN PARTENARIAT PERMANENT AVEC LES FORCES DE L'ORDRE

Régulièrement, nous menons des opérations communes avec la police à bord ou en gare

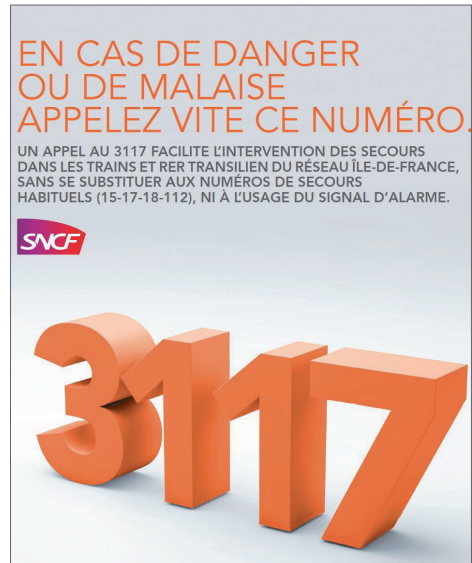
des trains sur des axes et des gares que nous diagnostiquons comme sensibles. En septembre par exemple, grâce à la réactivité des agents SUGE et de la Brigade anti criminalité du 7^{ème} arrondissement, 5 malfaiteurs ont été arrêtés en gare de Musée d'Orsay suite à des vols à la tire et à une agression sur un voyageur.

En décembre, une opération de sécurisation avec la Police aura lieu à bord des trains sur les axes Brétigny – Dourdan et Brétigny –Etampes. Ces mesures préventives vont s'intensifier en 2015.

DES OPÉRATIONS DE SENSIBILISATION


Pour sensibiliser les scolaires aux risques ferroviaires et au civisme à bord des trains et en gare, nous intervenons dans les collèges. Sur l'année scolaire 2013-2014, près de 3000 élèves ont bénéficié d'une intervention, dans leur classe, d'un agent SNCF volontaire. Fin septembre, nous avons organisé, sur deux jours, des stands de prévention en gare de Breuillet Village et de Saint Chéron pour les collégiens. En effet, nous avons constaté à plusieurs reprises

que les scolaires se promenaient sur les voies et commettaient des incivilités. Témoignage de Léa, 13 ans : « *J'ai appris des choses qui étaient inconnues pour moi : la zone dangereuse du passage à niveau à Breuillet village et le numéro de SNCF en cas de souci.* »



EN CAS DE DANGER
OU DE MALAISE
APPELZ VITE CE NUMÉRO.

UN APPEL AU 3117 FACILITE L'INTERVENTION DES SECOURS
DANS LES TRAINS ET RER TRANSILIEN DU RÉSEAU ÎLE-DE-FRANCE,
SANS SE SUBSTITUER AUX NUMÉROS DE SECOURS
HABITUELS (15-17-18-112), NI À L'USAGE DU SIGNAL D'ALARME.



3117



Gare de Dourdan, opération SUGE du 05 février 2014



TRAVAUX SUR LE RER C DE JANVIER À MARS 2015



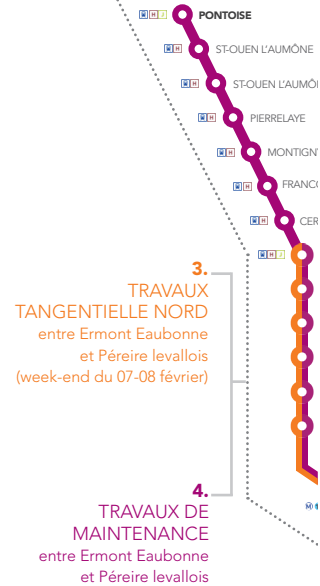
EN 2015 SUR LA LIGNE C,
CE SONT PLUS DE 140 M€ INVESTIS
POUR LA MODERNISATION DU RÉSEAU
ET 20% DE TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES
PAR RAPPORT À 2014.



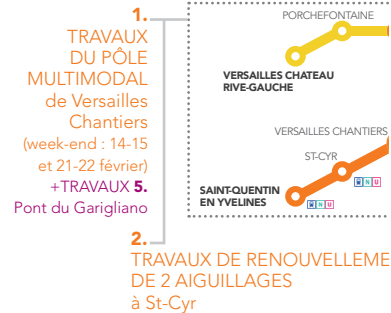
RETROUVEZ PLUS EN DÉTAILS
LES CONSÉQUENCES TRAVAUX SUR
<http://transilien.com> (rubrique travaux)
<http://malignec.transilien.com>
http://fr.twitter.com/RERC_SNCF

ET DANS NOS GARES
Affiches travaux
Calendrier trimestriel
Auprès des agents

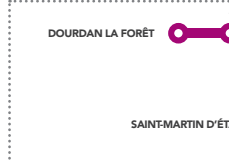
ZONE NORD

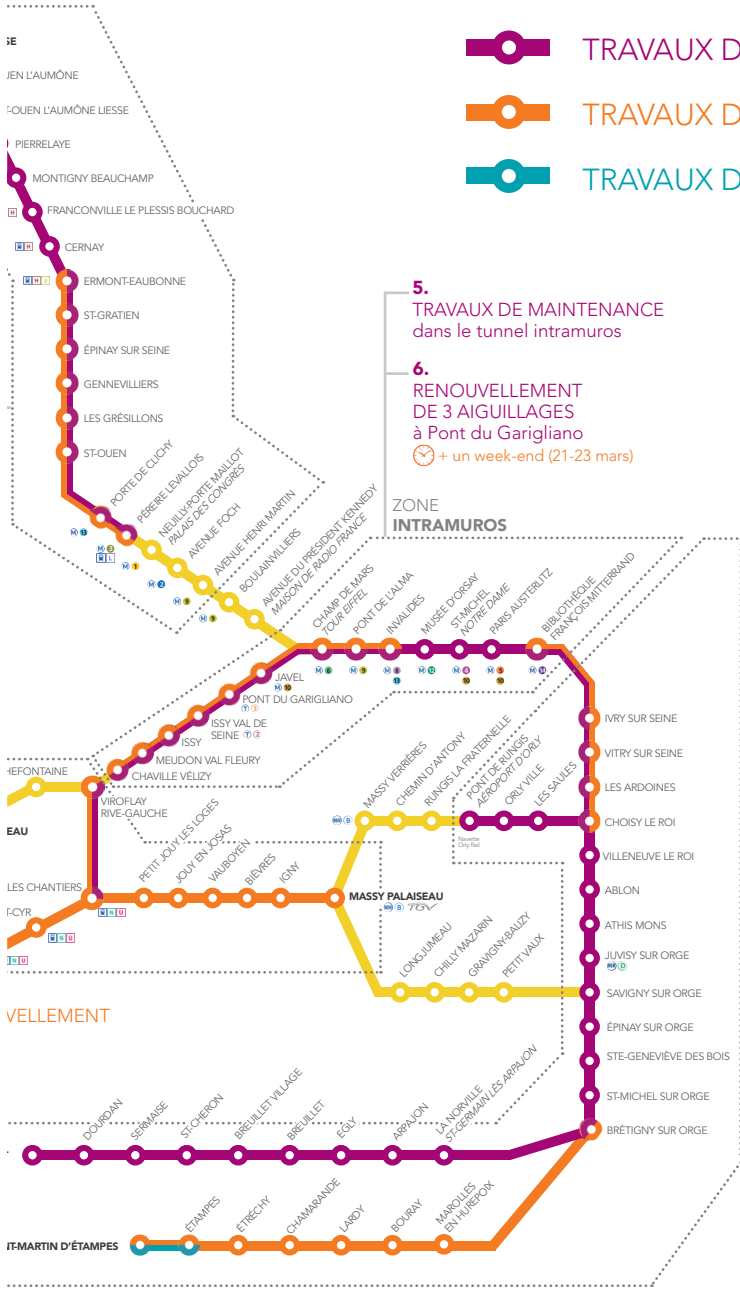


ZONE OUEST



ZONE SUD





-  TRAVAUX DE **SOIR DE SEMAINE**
-  TRAVAUX DE **WEEK-END**
-  TRAVAUX DE **JOURNÉE**

5. TRAVAUX DE MAINTENANCE dans le tunnel intramuros

6. RENOUELEMENT DE 3 AIGUILLAGES à Pont du Garigliano
⌚ + un week-end (21-23 mars)

7. TRAVAUX DE MAINTENANCE RENFORCÉE DES INSTALLATIONS entre Choisy le Roi et Pont de Rungis
⌚ + un week-end (28-29 mars)

8. TRAVAUX DE RÉGÉNÉRATION DES MATS DE SIGNALISATION ET TRAVAUX DE COUVERTURE VOIES entre Paris Austerlitz, Choisy le Roi, Massy Palaiseau et Juvisy

9. TRAVAUX DE RENOUELEMENT DE 10 AIGUILLAGES à Juvisy

10. TRAVAUX DE MAINTENANCE RENFORCÉE DES INSTALLATIONS entre Juvisy, Brétigny et Étampes

11. TRAVAUX DE RÉGÉNÉRATION CATÉNAIRE entre Brétigny et Dourdan

12. TRAVAUX DE RÉGÉNÉRATION CATÉNAIRE entre Brétigny et St Martin d'Etampes (week-end : 14-15 et 21-22 mars)

13. TRAVAUX DE MAINTENANCE RENFORCÉE DES INSTALLATIONS entre Étampes et St Martin d'Etampes

Ce document est fourni à titre indicatif. L'ensemble des informations peut évoluer.



Prénom : Julie
Nom : LOUIS

■ PORTRAIT DU MOIS

AGENT SNCF AGENT COMMERCIAL TRANSILIEN EN GARE DE S^{TE} GENEVIÈVE DES BOIS

QUEL EST LE QUOTIDIEN D'UN AGENT COMMERCIAL TRANSILIEN ?

J.L : Travaillant en horaires décalés je suis amenée à occuper différentes missions. Lorsque je suis du matin je prends du service à 05h47 pour ouvrir la gare et effectuer un tour de gare afin de m'assurer de la conformité du site. J'ouvre le guichet à 06h20 pour l'accueil et la vente de billets Transilien et Grandes Lignes. De journée, c'est seule que je gère les ventes au guichet. La matinée étant la période où il y a le plus de monde. Par jour je peux traiter 150 à 200 requêtes clients. Enfin, lorsque je suis d'extrême soirée, c'est-à-dire de 17h20 à 01h45, j'interviens sur la gare de Sainte-Geneviève des Bois en tant qu'agent humanisation gare. Cela consiste à gérer les flux voyageurs en gare et sur les quais lors des périodes de pointes. Après la pointe, j'ouvre de nouveau le guichet pour uniquement informer les clients.

LA GARE DE SAINTE-GENEVIÈVE DES BOIS CONNAÎT-ELLE UNE PARTICULARITÉ ?

J.L : Oui. La gare est fréquentée par de nombreux touristes désireux de se rendre au camping de Sainte-Geneviève des bois mais aussi au cimetière Russe. Cela m'oblige de communiquer avec eux en anglais. Lors des périodes estivales, il m'arrive aussi d'intervenir en espagnol. Autre particularité de la gare, celle-ci bénéficie de nombreux commerces et services. Nos clients peuvent bénéficier de boissons chaudes sur les quais par le biais d'un commerçant ambulant de 06h00 à 12h00, un service très apprécié de nos clients l'hiver arrivant.

AS-TU UNE ANECDOTE QUI T'A PARTICULIÈREMENT MARQUÉ CES DERNIERS MOIS ?

J.L : L'incendie de Vitry. Ce fut des mois particulièrement difficiles autant pour nos clients que pour nous, agents. Afin de délivrer une information fiable nous nous devons d'être réactifs et attentif aux informations descendantes. C'est une expérience enrichissante qui m'a appris à être plus proche des clients et plus à l'écoute de leurs besoins. Outre la vente, nous sommes de réels acteurs de l'information, tout en ayant un rôle de médiation vis-à-vis du mécontentement des clients.

LE RER C EN IMAGES

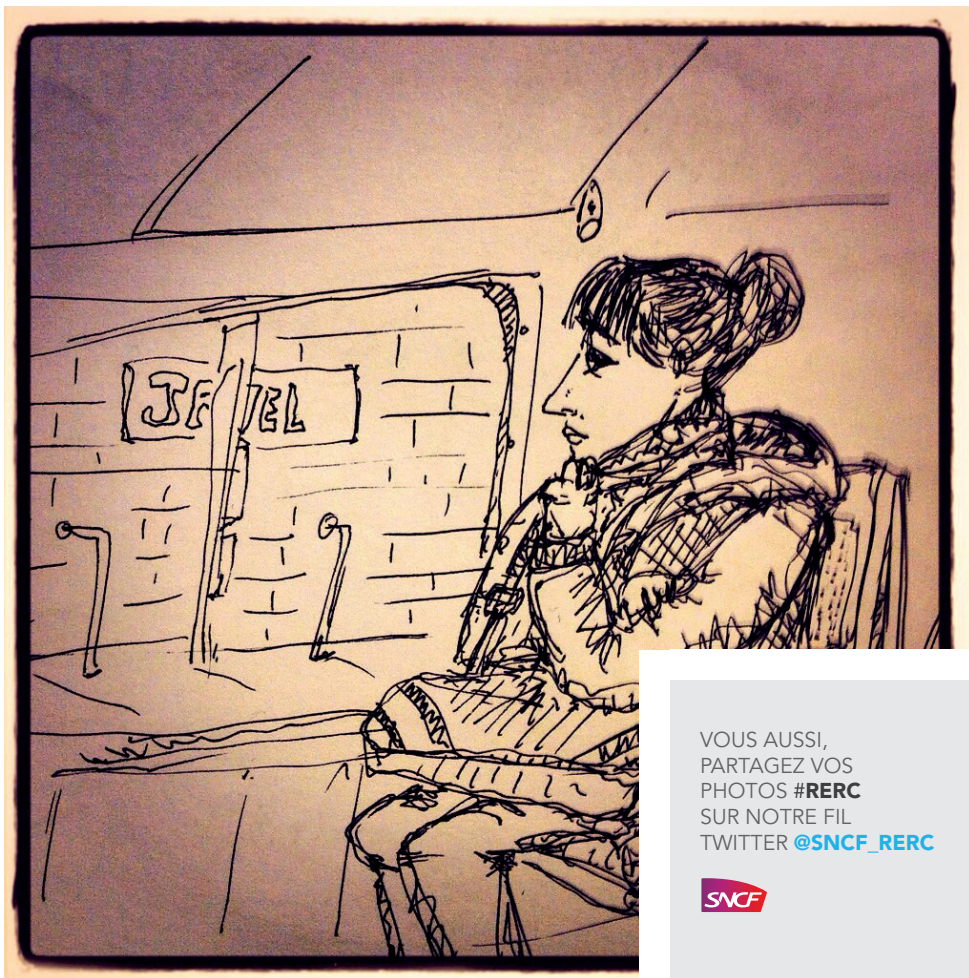


Illustration @Fonzybanana

VOUS AUSSI,
PARTAGEZ VOS
PHOTOS #RERC
SUR NOTRE FIL
TWITTER @SNCF_RERC



ENTRE NOUS

VOUS NOUS AVEZ INTERPELLÉS LA LIGNE C VOUS RÉPOND



Soucieux de répondre à vos attentes, la Ligne C met à votre disposition cette rubrique pour vous permettre de vous exprimer. Vous aussi, venez sur nos stands ou connectez-vous sur nos moyens d'information à distance et faites-nous part de vos questions et suggestions.

Kahina - Vous allez me dire que ce n'est pas de votre ressort ou que les contrôleurs ne peuvent être partout à la fois, mais que faites-vous concrètement pour combattre les resquilleurs ? J'invite notamment les contrôleurs à se poster aux portillons des quais A et B à Saint-Michel Notre Dame. Ils y cueilleront les resquilleurs avec beaucoup de facilité !

Nous prenons note de votre ressenti mais nous pouvons vous assurer que les contrôleurs sont loin d'être inactifs sur la Ligne C.

Les contrôleurs sont 170 à sillonner les trains et les gares de la Ligne. Comme celle-ci est longue (très longue), ils ne peuvent pas être partout à tout moment et il est donc normal que vous ne les voyez pas tout le temps mais ils couvrent l'ensemble du territoire. Enfin, le taux de fraude sur la Ligne C est un des plus bas d'Île de France.

Marc - J'ai l'impression qu'il y a de plus en plus de Tags, que faites-vous pour lutter contre ce phénomène ? Si au moins ils étaient beaux...

Les tags sont un vrai fléau pour le confort visuel à bord et on en trouve dans les trains plus anciens mais aussi dans les trains de la « nouvelle livrée ». Les agents de la SUGE, lors de leur tournée, ont déjà pu interpellé plusieurs tagueurs dont certains ont écopé de très lourdes amendes lors des procès que nous intentons contre eux.

Il faut savoir que le nettoyage manuel des tags nécessite en moyenne 20 litres de produits. Les fresques (tags sur une surface plus importante), elles, peuvent demander selon leur étendue et le type de peinture utilisé, jusqu'à 40 litres de produit ! Notre atelier de maintenance dispose également d'un système automatique qui permet de nettoyer près de six trains par jour sous les brosses de cette machine mais elle n'est pas assez puissante pour enlever les tags et autres fresques.

Pour participer activement à la vie de la Ligne C, recevoir en avant première des informations, des alertes mails sur l'Info Trafic et contribuer à l'amélioration de nos services, rejoignez le **Club Clients Ligne C** ! clubclientslignec@sncf.fr

- Rejoignez-nous aussi sur Twitter [@RERC_SNCF](https://twitter.com/RERC_SNCF)
- Le Blog de la Ligne C malignec.transilien.com