

C'EST LE

MAG'LIGNE C

OCTOBRE 2015 - N°54

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

LE FIL D'ACTUALITÉ

Géolocalisation des bus en expérimentation sur la Ligne *p.03*

LE SAVIEZ-VOUS ?

La maison Radio France, une maison ronde. *p.05*

PORTRAIT DU MOIS

Nicolas PUYOU, Agent du Service Commercial Train *p.04*

EN BREF

Le jingle SNCF dans les bacs *p.10*



DOSSIER DU MOIS

Le respect de la loi Évin

p.06



SNCF TRANSILIEN
LIGNE C



“

- ÉDITO -



Bertrand GOSSELIN,
Directeur de la Ligne C

Cher voyageurs, chers lecteurs,

Dans ce numéro d'octobre, nous consacrons notre dossier au respect de la loi Evin en gare de Bibliothèque François Mitterrand. Ce phénomène perdure depuis trop longtemps et vous êtes de plus en plus nombreux à nous le signaler. J'espère sincèrement que nos actions vont rapidement porter leurs fruits !

En parallèle, nous aborderons également plusieurs sujets que nous avons traités grâce à vos remontées : le système de géolocalisation des bus en expérimentation suite aux dysfonctionnements constatés lors des précédents week-ends rouges, le volume et la fréquence des annonces sonores réadaptés en gares ou encore le réseau des ambassadrices sûreté qui va très prochainement se réunir.

Nous vous tiendrons informés dans le prochain numéro du résultat des deux rencontres de travail fixées au cours du mois.

N'hésitez donc pas à vous exprimer auprès de nos agents, mais aussi sur le blog, le tchat mensuel et le fil Twitter pour que nous puissions ensemble, continuellement, améliorer notre qualité de service.

Bonne lecture à tous !

”



- MÉTÉO -
DE VOTRE LIGNE C

PONCTUALITÉ

AOÛT 2015 **93,10%**



13

AMBASSADRICES SÉRÉNITÉ RÉUNIES.

Plusieurs utilisatrices de la Ligne C ont répondu présentes afin de créer une communauté de femmes, décidées à parler et à échanger avec la Ligne C sur leur vécu et leur sentiment d'insécurité dans les transports en commun.

Deux rencontres d'octobre, animées par les acteurs de la sûreté, permettront de définir ensemble des actions et d'en assurer un suivi dans le temps.

Si vous souhaitez rejoindre cette communauté, n'hésitez pas à nous le faire savoir par mail à l'adresse suivante clubclientslignec@sncf.fr

LE MAG'LIGNE C
DIRECTEUR DE LA PUBLICATION
Bertrand GOSSELIN
RÉDACTION
Morgane MARTINEZ & Clémence COUTAND
CONCEPTION & RÉALISATION
Benjamin GUILLALUME
CRÉDITS PHOTOS
SNCF TRANSILIEN LIGNE C
IMPRIMÉ PAR
ANR Services - Epône



LE FIL D'ACTUALITÉ LIGNE C

GÉOLOCALISATION DES BUS EN EXPÉRIMENTATION SUR LA LIGNE C

Depuis le 14 septembre des bus sont équipés d'un système de géolocalisation, pour mieux accompagner les clients lors des substitutions routières. Ce système permet aux agents de suivre en temps réel l'offre de substitution pour informer les voyageurs des éventuels avances ou retards.



VOLUME SONORE TROP ÉLEVÉ EN GARE ? ON VOUS DIT TOUT

Cet été, vous avez été nombreux à nous dire que le volume des annonces sonores diffusées sur les quais des gares subissait des variations.

Ce phénomène est dû à la récente modernisation de nos outils de sonorisation de notre poste d'Information Voyageur situé à proximité de la gare des Invalides. En plus de voir sa zone d'action étendue à un territoire plus important, les annonces sont maintenant diffusées en qualité numérique, ce qui permet une meilleure audibilité et perception du son.

Suite à vos remontées, et après l'intervention d'une entreprise spécialisée en acoustique, nous avons mis en place un plan d'action visant à réduire le niveau de décibels dans certaines gares où nous avons en effet enregistré des pics à 85 ou 86 décibels.

Nous avons aussi élargi la plage horaire où le son est atténué pour les annonces automatiques de 20h à 7h (22h à 6h précédemment).



■ PORTRAIT DU MOIS

AGENT SNCF AGENT DU SERVICE COMMERCIAL TRAIN

QUELLES SONT TES MISSIONS ?

N.P : Je suis Agent du Service Commercial Train autrement dit contrôleur. Mes missions sont variées mais se concentrent principalement sur le contrôle des titres de transports à bord du RER C. À chaque fin de service, j'établis un rapport en notant ce qu'il s'est passé dans mon train : les éventuels incidents sûreté, les clients ayant été régularisés et n'ayant pas eu le temps de récupérer leurs reçus etc.

Il m'est parfois demandé de vendre des billets lorsque qu'une gare en fait la demande, notamment lors d'événements particuliers comme les travaux Castor. Enfin, j'informe et oriente les voyageurs lors des situations perturbées.

COMMENT ASSURES-TU LA PRISE EN CHARGE EN SITUATION PERTURBÉE ET LA SÉCURITÉ DES VOYAGEURS ?

N.P : La prise en charge des voyageurs en situation perturbée se fait en collaboration avec le Centre Opérationnel Transilien de la Ligne C (COT) et les Postes d'Informations Voyageurs d'Île de France (PIVIF). Ce sont eux qui nous transmettent les informations pour nous permettre d'orienter convenablement les voyageurs.

Lors de notre passage dans les trains, nous restons vigilants en permanence. Si nous constatons une anomalie mettant en danger nos voyageurs, nous avisons immédiatement le conducteur.

QUELLES RELATIONS ENTRETIENS-TU AVEC LES CLIENTS ?

N.P : Lorsque les clients sont en règle, ce qui est le cas pour la grande majorité des voyageurs, le contact est rapide et cordial.

La relation avec les touristes est différente, ils sont en vacances et prennent davantage de temps pour nous demander des informations aussi diverses que variées (orientation, correspondances, destination du trains etc.).

AGENDA OCTOBRE 2015

TEMPS FORT SUR LA C

VENDREDI 02 ET SAMEDI 03 OCTOBRE 2015

Pour la 6^{ème} année consécutive, la Ligne C et son partenaire Gare au Théâtre vous offrent un Temps fort sur la C. Profitez d'une pause musicale le vendredi 2 octobre de 17h30 à 19h30 en gare de Bibliothèque François Mitterrand. Retrouvez aussi les chorales et les fanfares le samedi 3 dès 17h30 dans les gares de Bibliothèque François Mitterrand, Ivry sur Seine, Vitry sur Seine et Choisy le Roi.

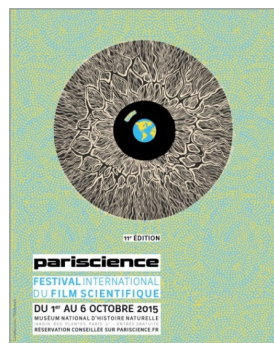
Lors de ces animations, des flyers vous permettront de bénéficier d'une entrée offerte pour une entrée achetée.



LA LIGNE C PARTENAIRE POUR LA PREMIÈRE FOIS DU FESTIVAL PARISCIENCE DU 1^{ER} AU 06 OCTOBRE 2015

Les Lignes C et D sont partenaires pour la première fois de ce festival international du film scientifique. Pariscience offre un regard croisé entre la science et le cinéma et présente un panorama mondial des meilleurs documentaires scientifiques produits pour la télévision et le cinéma. La soirée d'ouverture sera marquée par la projection en avant-première de *La Glace et le Ciel* de Luc Jacquet.

Les places sont à gagner sur malignec.transilien.com en répondant à un jeu-concours.



ANECDOTE LE SAVIEZ-VOUS ?

LA MAISON DE RADIO FRANCE, UNE MAISON RONDE.

Œuvre de l'architecte Henry BERNARD, cette grande « maison » ronde avec sa tour de 68 mètres de haut fut inaugurée le 14 décembre 1963 par le Général De Gaulle. Elle accueillait la radio et la télévision publiques françaises. En 1975, après l'éclatement de l'ORTF, Radio France devint l'unique occupant du grand vaisseau qui compte environ 1 000 bureaux et une soixantaine

de studios. Radio France a célébré en 2013 les cinquante ans de sa maison et la fin de plusieurs années de travaux de rénovation.

Retrouver toutes les anecdotes en lien avec la Ligne C en téléchargeant l'application HAPI !



■ DOSSIER DU MOIS

LE RESPECT DE LA LOI ÉVIN

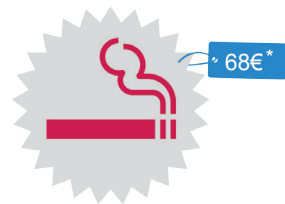
Éternelle question :

« Que comptez-vous faire contre les fumeurs sur les quais à Bibliothèque François Mitterrand ? Je n'en peux plus de subir le tabagisme passif. On le signale encore et toujours et rien ne bouge. Marre ! »

Un client RER C, Tchat du 03 septembre 2015.

Cela fait plusieurs mois que vous vous plaignez, à juste titre, des voyageurs qui fument sur les quais de cette gare. Après des opérations de sensibilisation et de pédagogie, dont un évènement avec les Hôpitaux de Paris et un marquage au sol agrandi, les contrôleurs et les agents de la SUGE verbalisent régulièrement les contrevenants à la loi Évin.

Depuis le mois de mai, 150 opérations de régularisation immédiate ont été réalisées en gare et deux à bord d'un train.



**C'EST LE MONTANT DE L'AMENDE
EN CAS D'INFRACTION À LA LOI ÉVIN.**

RAPPEL DE LA LOI

Pour le domaine ferroviaire, l'affectation des lieux et ses modalités de répression datent respectivement de la loi du 15 juillet 1845 et du décret de 22 mars 1942. Sur les espaces publics, les premières lois sur le tabagisme ont vu le jour en 1976 avec la loi « Weil » puis en 1991 avec la loi Évin.

Cette loi a ensuite été complétée de façon beaucoup plus ferme par le Décret du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif (les dispositions qui concernent la SNCF entreront en vigueur le 1er février 2007).

L'article 1 de ce décret précise que l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif s'applique notamment « ... dans tous les lieux fermés et couverts accueillant du public ... dans les moyens de transport collectif ... ». Pour les gares, on peut estimer que la prohibition ne s'applique pas aux personnes situées sur les quais couverts non fermés mais reste valable pour les parties de gares « fermées et couvertes », ce qui est le cas de Bibliothèque François Mitterrand.

Enfin, la loi prévoit également que les arrêtés préfectoraux peuvent étendre cette interdiction à l'ensemble de la gare, **ce qui est le cas pour l'ensemble des gares parisiennes**. La cigarette électronique est également concernée.

Depuis le 1^{er} octobre, le décret 2015-337 stipule que tout mégot jeté par terre dans Paris coûtera 68 euros.





INFO PRATIQUE

TRAVAUX OCTOBRE 2015

1 SAINT-OUEN

TRAVAUX MISE EN ACCESSIBILITE (DURANT TOUT LE SERVICE)

ROMI GOTA MONA NORA



OCTOBRE 2015

		01	02	03	04	
05	06	07	08	09	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	



+ 25 MIN PÉREIRE LEVALLOIS <-> ERMONT EAUBONNE

2 AVENUE FOCH

TRAVAUX MISE EN ACCESSIBILITE (DURANT TOUT LE SERVICE)

ROMI GOTA MONA NORA



OCTOBRE 2015

		01	02	03	04	
05	06	07	08	09	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	



+ 30 MIN ERMONT EAUBONNE <-> AVENUE HENRI MARTIN

3 PONTOISE <-> PÉREIRE LEVALLOIS

MAINTENANCE À PARTIR DE 23H00

GOTA ROMI



OCTOBRE 2015

		01	02	03	04	
05	06	07	08	09	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	



+ 60 MIN PONTOISE <-> P. LEVALLOIS

4 VERSAILLES CHÂTEAU <-> PORCHEFONTAINE

MAINTENANCE À PARTIR DE 23H00

ELBA VICK SARA JILL



OCTOBRE 2015

		01	02	03	04	
05	06	07	08	09	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	



+ 30 MIN INVALIDES <-> VERSAILLES CHÂTEAU RG

+ 40 MIN INVALIDES <-> ST QUENTIN EN YVELINES

5 P. AUSTERLITZ <-> AVENUE H. MARTIN/JAVEL

MAINTENANCE À PARTIR DE 23H00

TOUS LES CODES MISSIONS



OCTOBRE 2015

		01	02	03	04	
05	06	07	08	09	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

REPORT LIGNES ROUTIÈRES MÉTRO ET BUS

6 ÉPINAY SUR ORGE

TRAVAUX MISE EN ACCESSIBILITE (DURANT TOUT LE SERVICE)

LARA DEBA ELBA SARA



OCTOBRE 2015

		01	02	03	04	
05	06	07	08	09	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

LES GARES DE SAVIGNY SUR ORGE, ÉPINAY SUR ORGE, STE-GENEVIÈVE DES BOIS ET ST-MICHEL SUR ORGE NE SONT PAS DESSERVIES DANS LES SENS :

- 1) JUVISY > BRÉTIGNY DU 16 AU 18/10
- 2) BRÉTIGNY > JUVISY DU 23 AU 25/10

Descendre à Brétigny et prendre un train SARA ou ELBA en direction de Juvisy

Descendre à Juvisy et prendre un train DEBA ou ELBA en direction de Brétigny

7 JUVISY <-> ST-MARTIN D'ÉTAMPES

MAINTENANCE À PARTIR DE 22H30

ELBA SARA



OCTOBRE 2015

		01	02	03	04	
05	06	07	08	09	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	



+ 60 MIN JUVISY <-> ST-MARTIN D'ÉTAMPES

8 JUVISY <-> DOURDAN

MAINTENANCE À PARTIR DE 22H30

LARA DEBA



OCTOBRE 2015

		01	02	03	04	
05	06	07	08	09	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	



+ 35 MIN JUVISY <-> DOURDAN

9 ÉTAMPES <-> ST-MARTIN D'ÉTAMPES

MAINTENANCE DE 9H00 À 16H30

ELBA SARA

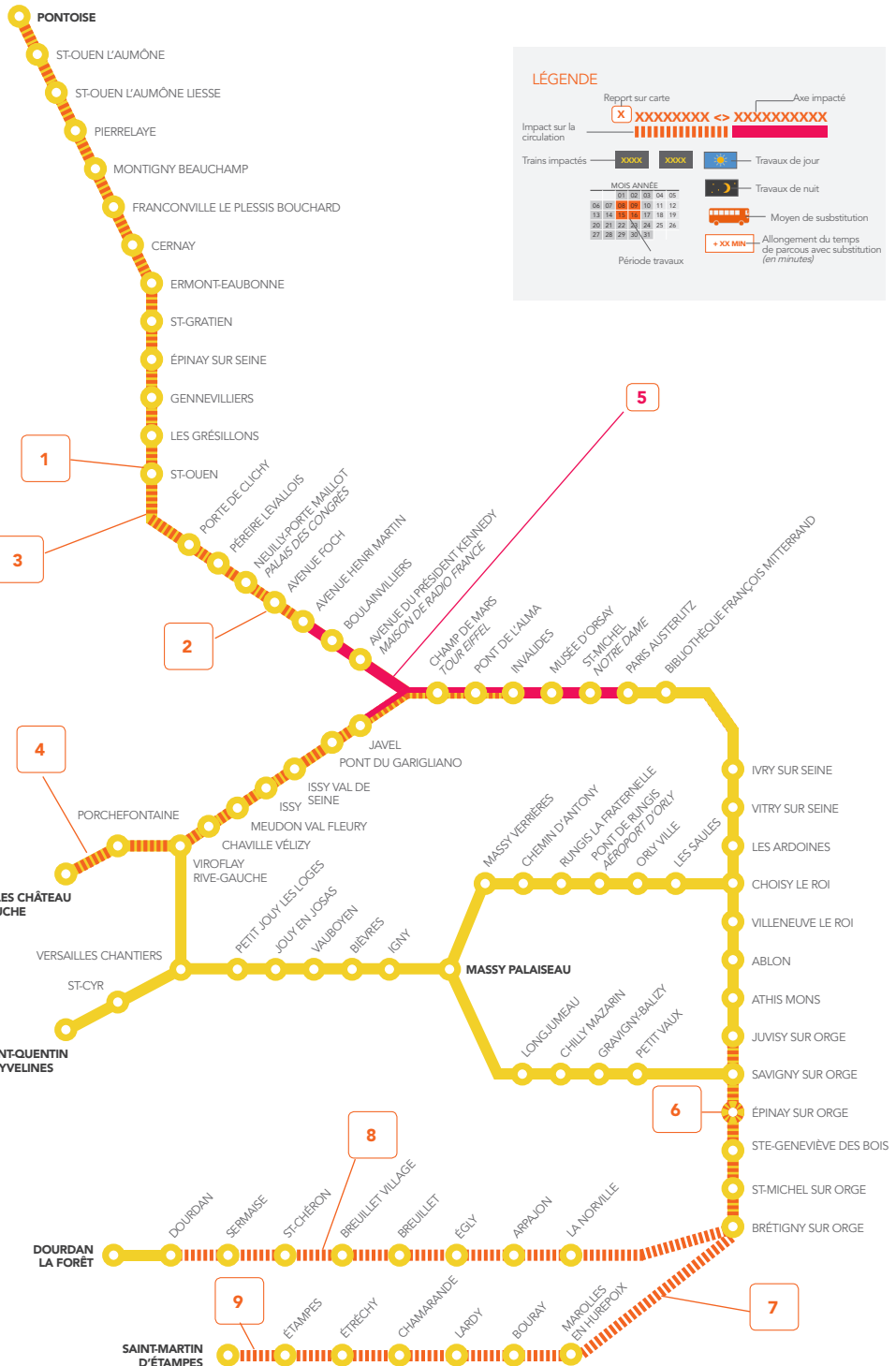


OCTOBRE 2015

		01	02	03	04	
05	06	07	08	09	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	



+ 05 MIN ÉTAMPES <-> ST-MARTIN D'ÉTAMPES



LÉGENDE

Reprint sur carte

Impact sur la circulation

Trains impactés

MOIS ANNÉE

01	02	03	04	05
06	07	08	09	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
31				

Période travaux

Travaux de jour

Travaux de nuit

Moyen de substitution

+ xx MIN

Allongement du temps de parcours avec substitution (en minutes)

Représentation de l'axe impacté

RG
IES

EN BREF DANS LES TRANSPORTS



1 GROUPE, 3 ÉPIC, 5 MÉTIERS

Le cœur de métier de SNCF, c'est le train ; mais pas que. Notre Groupe à vocation de service public propose une offre complète de solutions de mobilité, grâce à ses cinq métiers (*SNCF Réseau, SNCF Voyageurs, Keolis, SNCF Logistics et SNCF Immobilier*)

7%

Des clients Transilien voyagent uniquement le soir.

REPORTAGE 96 MINUTES

Comment assurer les besoins de mobilité des voyageurs sur un réseau saturé comme celui de l'Île de France ?

C'est ce qu'explique le 8^{ème} épisode de 96 minutes, en ligne depuis aujourd'hui. Chaque jour, 6 200 trains circulent, transportant 3,2 millions de clients et réalisant 60 000 arrêts en gare, tout en cohabitant avec les travaux et les autres trains (*TER, TGV, Fret...*). Dans le même temps, le nombre de voyageurs augmente et leurs besoins évoluent : ils ne convergent plus tous vers Paris, ils habitent de plus en plus loin, ils décalent leurs horaires, etc. Pour s'adapter à leurs attentes, Transilien fait évoluer les dessertes en concertation avec les élus et les associations de voyageurs. Découvrez les reportages et animations qui expliquent cette prouesse quotidienne sur : <http://96minutes.transilien.com>

LE JINGLE SNCF DANS LES BACS

« Rattle that lock », le dernier album de David GILMOUR, fortement inspiré par le jingle de SNCF vient de sortir. Michaël BOUMENDIL, fondateur de Sixième Son et créateur du jingle SNCF, n'en revient toujours pas. David GILMOUR, membre historique et guitariste du groupe Pink Floyd l'a contacté il y a deux ans, pour lui confier son envie d'utiliser sa composition. Tout a commencé en 2013 en gare d'Aix-en-Provence. En attendant son train pour rentrer chez lui, à Londres, David GILMOUR est littéralement subjugué par le jingle SNCF. Il contacte immédiatement Michaël BOUMENDIL, l'auteur et compositeur du célèbre jingle à quatre notes.

CE QU'IL SE DIT SUR
TWITTER @RERC_SNCF

@loicbrunet78 Le chauffeur du @RERC_SNCF est certainement le plus joyeux que j'ai eu. Ça fait plaisir d'entendre des gens joyeux à 8h13 #joiedevivre

@UtileRER_C pas de train pdt plus de 20min à Épinay dir Paris ... Merci

@lord_yber @RERC_SNCF merci à tous, je viens d'être contacté par une personne qui a trouvé mon sac avec la tablette. Merci encore d'avoir fait suivre.

@KethuHlengiwe Tiens, les annonces automatiques du @RERC_SNCF dans le train pour le terminus sont aussi en anglais maintenant ? Top :D

LE RER C EN IMAGES

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



Photo de @NataliaRobles

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.

@Pat91 : Le Navigo unique est mis en place depuis le 1^{er} septembre ! Néanmoins, quand je vois les scènes de cohue, de bagarres dans les agences, guichets des gares de la Ligne C, Je me demande quelles mesures vous avez pris pour répondre à une affluence clairement prévisible ?

La rentrée de septembre est chaque année une période particulière car de nombreux clients viennent renouveler leur pass Navigo, leur abonnement Imagine'R ou s'abonner à un forfait mensuel ou annuel. Cette année, l'arrivée du pass Navigo toutes zones pouvant amener de nouveaux clients, cette période était encore plus cruciale pour nous. Nous avons renforcé notre dispositif d'accueil (*+ d'une centaine d'agents en renfort*), de vente et notre dispositif de supervision du fonctionnement de nos automates de vente. De plus, un nouveau guichet services Navigo est venu renforcer la vente en gare de Juvisy. Nous conseillons à nos clients, dans la mesure du possible d'acheter leur abonnement dans les heures de moindre affluence mais nous sommes conscients que chacun organise l'achat de son titre en fonction de ses contraintes personnelles.

Firial : Pourquoi les changements de voie à Bibliothèque François Mitterrand sont signalés au moment où le train entre en gare, provoquant des mouvements de foules à chaque fois ? N'y a-t-il pas moyen d'anticiper un peu ces changements ?

Le système info gare qui pilote l'information délivrée sur les écrans est vieillissant et n'arrive pas à prendre en compte de manière réactive les changements de voie qui sont générés automatiquement par le poste d'aiguillage. Nous savons que c'est un irritant majeur pour tous nos clients, et continuons à essayer de trouver une solution avec les techniciens. Le changement du système Infogare est prévu dans 3 ans et représente un investissement de plusieurs millions d'euros.

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