

# C'EST LE MAG'LIGNE C

DÉCEMBRE 2015 - N°56

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

## LE FIL D'ACTUALITÉ

Expérimentation  
d'une signalétique  
train long train court *p.03*

## LE SAVIEZ-VOUS ?

Bibliothèque Nationale de  
France, temple du savoir !  
*p.05*

## PORTRAIT DU MOIS

Christophe SOUBIES,  
agent en gare  
d'Athis Mons *p.04*

## EN BREF

Vigilance maximale  
dans les transports  
*p.10*



## DOSSIER DU MOIS

Les Services en Gares sur la Ligne C

*p.06*

“

## - ÉDITO -



**Bertrand GOSSELIN,**  
Directeur de la Ligne C

Bonjour à toutes et à tous,

Ce mois de novembre a été marqué par des événements tragiques que nous n'oublierons pas. Ce sont d'abord ces atroces attentats de Paris qui nous ont plongé dans l'horreur et qui nous ont fait basculer dans une nouvelle ère. Pour la SNCF, ce fut ensuite le déraillement de la rame d'essais à Eckwersheim qui a coûté la vie à 11 de nos collègues et endeuillé toute l'entreprise. Mes pensées vont vers toutes les familles des victimes et des blessés.

Face à ces événements qui nous ont profondément touché, nous mettons tout en oeuvre pour continuer, chaque jour, à vous transporter en sécurité.

La vigilance maximale, déjà mise en place depuis janvier dernier, est maintenue et des renforts de forces de sûreté sont déployés dans les gares et les moyens de transports.

Pour ce qui est de la circulation de nos trains, ces dernières semaines ont été

difficiles. Outre le traditionnel effet de la météo automnale (feuilles et humidité), nous devons déplorer beaucoup d'incidents en tous genres : quelques difficultés liées aux aiguillages et à la voie, des avaries matériel en augmentation et toujours beaucoup trop de personnes sur les voies qui nous obligent à interrompre le trafic.

Dans ce numéro, nous faisons un point d'étape sur les services déployés en gares tout au long de cette année qui visent à améliorer vos conditions d'attente et à vous offrir un environnement mieux adapté à vos besoins (espaces confort, coworking, wifi, services du quotidien...)

Je vous donne rendez-vous en février pour le prochain numéro du Mag Ligne C. D'ici là, je vous souhaite de passer de bonnes fêtes de fin d'années.

Bon voyage à tous !

”

MÉTÉO  
DE VOTRE LIGNE C

PONCTUALITÉ  
OCTOBRE 88%



# LE FIL D'ACTUALITÉ LIGNE C

## EXPÉRIMENTATION D'UNE SIGNALÉTIQUE TRAIN LONG / TRAIN COURT

Pour améliorer l'orientation, éviter de faire courir nos clients sur les quais et réduire les temps de stationnement des trains à quai, une expérimentation est actuellement en cours en gare de Champ de Mars Tour Eiffel. Des panneaux lumineux dynamiques informent, grâce au pictogramme présent sur l'écran, de l'arrivée d'un train court. Des adhésifs apposés au sol permettent également aux clients de se positionner sur le quai en fonction de l'arrivée d'un train court ou d'un train long.



21

gares de la Ligne C sont dotées d'écran météo du trafic depuis le 25 novembre.



580

contraventions ont été dressés aux contrevenants de la Ligne C lors des opérations de Lutte Anti-Fraude qui ont eu lieu les 3, 5 et 10 novembre.

## DES CLIENTS POUR NOUS AIDER À RÉGLER NOS ANNONCES SONORES

Suite aux nombreux signalements de clients et de riverains au sujet du volume des annonces sonores trop élevées dans plusieurs de nos gares, des tests ont été réalisés en présence de 3 clients, en gare de Meudon Val Fleury. Suite à ces essais, nous allons revoir la fréquence des annonces en gare puisque certaines étaient diffusées à intervalles trop proches, de nouvelles annonces vont être enregistrées avec un volume sonore harmonisé et bien réglé.

LE MAG/LIGNE C  
DIRECTEUR DE LA PUBLICATION  
Bertrand GOSSELIN  
RÉDACTION  
Benjamin GUILLAUME, Clémence COUTAND  
et Victor CARPENTIER  
CONCEPTION & RÉALISATION  
Benjamin GUILLAUME  
CRÉDITS PHOTOS  
SNCF TRANSLIEN LIGNE C  
IMPRIMÉ PAR  
ANR Services - Epône



## ■ PORTRAIT DU MOIS

# AGENT SNCF AGENT DU SERVICE COMMERCIAL VOYAGEURS GARE

### QUELLES SONT TES MISSIONS ?

**C.S :** Mon métier d'agent commercial consiste à faire de la vente de billets Grandes Lignes et principalement de la vente de billets Transilien. Lors des périodes de pointes, je suis amené à me positionner en gare ou sur les quais pour aider les clients à ne pas rater leur train mais aussi pour les orienter vers le bon quai et leur donner les infos sur les prochains travaux. De plus, notre présence est rassurante et les clients se sentent pris en charge et informés.

### COMMENT GÉREZ-VOUS LA PRISE EN CHARGE DES CLIENTS LORS DE SITUATIONS PERTURBÉES ?

**C.S :** Lors de situations perturbées, le travail d'équipe est essentiel. Pendant que des agents informent les clients, d'autres disposent ce que l'on appelle le « kit prise en charge », un dispositif d'affiches et de fléchages permettant aux voyageurs de mieux s'orienter en gare. Nos missions consistent également à connaître les différentes solutions alternatives qu'offre le plan de transport en Île de France afin d'aider nos clients à poursuivre leur trajet.

La situation géographique d'Athis Mons est un réel avantage car elle nous permet de rediriger les clients vers la gare la plus proche, Juvisy, desservie par le RER D. Dans les situations les plus extrêmes, nous affrétons des taxis.

### COMMENT TIRES-TU SATISFACTION DE TON TRAVAIL ?

**C.S :** Je me sens vraiment satisfait quand les gens me reconnaissent et me disent bonjour. C'est aussi ça mon travail : établir une relation de proximité avec les clients. J'essaie de recréer l'ambiance des petites gares de l'époque. On discute et plaisante avec moi. Il m'est même arrivé que l'on m'offre des croissants un matin. Ces attentions sont la preuve que j'ai bien fait mon travail.

# AGENDA DÉCEMBRE 2015

## VOUS EMPRUNTEZ LE RER C EN FIN DE SOIRÉE OU TÔT LE MATIN ?

LA CIRCULATION DES TRAINS EST MODIFIÉE DANS PARIS À PARTIR DU 13 DÉCEMBRE, DU DIMANCHE AU JEUDI, LES SOIRS À PARTIR DE 23H00.



### PLAN VIGIPIRATE ANNULATION DES ÉVÉNEMENTS

Nous vous annonçons que des collectes de cadeaux auraient lieu en partenariat avec les Restos du coeur. Malheureusement, suite aux tragiques événements survenus le 13 novembre dernier, nombreux de nos stands et animations prévus en gares sont annulés en raison du plan vigipirate « Alerte attentat ».

## ANECDOTE LE SAVIEZ-VOUS ?

### BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE TEMPLE DU SAVOIR !

Avec son esplanade de 6 hectares et ses quatre grandes tours d'angles pareilles à des livres ouverts, cette bibliothèque imposante et son parvis sont le centre d'un nouveau quartier de l'Est Parisien, Paris Rive-Gauche. Inaugurée en 1994, la bibliothèque François Mitterrand est l'un des sept sites de la Bibliothèque nationale de France. Elle a valu à son architecte Dominique

Perrault le prestigieux prix Mies van der Rohe. Un des niveaux de lecture étant libre d'accès, chacun peut y pénétrer pour découvrir un élégant design de bois et de métal et jeter un oeil au jardin central, en contrabas, aux allures de cloître médiéval.

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



Le Columbus Café en gare d'Issy Val de Seine permet à nos voyageurs de s'accorder une pause détente.

## DOSSIER DU MOIS

# LES SERVICES EN GARES SUR LA LIGNE C

**Les gares de la Ligne C sont dotées de nouveaux services depuis le début de l'année 2015 permettant à la fois de faciliter le quotidien de nos voyageurs et d'optimiser leur temps d'attente.**

Les gares occupent aujourd'hui une nouvelle place dans la vie de nos voyageurs, elles sont devenues de véritable lieu de vie et d'échanges, ouvertes sur la ville, centrales, connectées et animées.

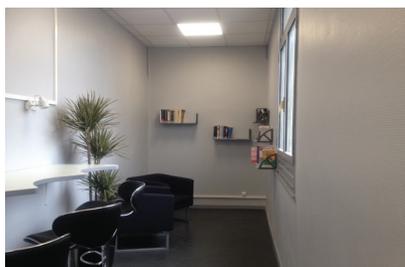
Pour rendre les gares plus pratiques, agréables, fonctionnelles, créatrices de lien social, des services innovants et facilitant la vie quotidienne des clients se déploient.

### + LES AUTOMATES DE RETRAIT COLIS

Les Pick-Up Stations sont des points relais installés en gare. Lors de l'achat d'une commande sur

internet, le client sélectionne un automate de retrait colis et peut venir le retirer dans la gare qu'il souhaite. 25 Pick-up Stations ont été installés sur la Ligne C et déjà plus de 30 000 colis ont été livrés sur l'ensemble du réseau Transilien depuis leur mise en service.





### + LES COMBISTORES ET BOUTIQUES DU QUOTIDIEN

4 combistores appelés « HUBIZ » et 1 boutique du quotidien ont ouvert au cours de l'année à Massy Palaiseau, Versailles Château Rive-Gauche, Ermont Eaubonne, Neuilly Porte Maillot et Saint-Quentin en Yvelines. Vous y trouvez de la presse et des produits de dépannage (*snacking, cafés, épicerie...*).

### + LES COMMERCES ÉPHÉMÈRES

Pour animer de manière ponctuelle nos espaces, les gares de Bibliothèque François Mitterrand et Sainte-Geneviève des Bois proposent une offre attractive permettant de tester de nouveaux concepts. Par exemple, à Sainte-Geneviève, une vente de place de théâtre a lieu chaque semaine. Ces opérations sont renouvelées tout au long de l'année. Pours les fêtes de fin d'année, la gare de Bibliothèque François Mitterrand accueille 6 commerces éphémères.

### + LES ESPACES DE CO-WORKING

Des espaces de travail ont été créés pour optimiser le temps d'attente des voyageurs qui patientent avant l'arrivée de leur train. Les gares de Neuilly Porte Maillot et Boullainvilliers disposent de ces espaces.

### + LES ESPACES CONFORTS

Ces espaces remis à neuf incluent un accès wifi gratuit, des prises de courant, un coin bibliothèque, des sièges et des tables pour attendre confortablement son train. Les gares de Sainte-Geneviève des Bois et Versailles Château Rive-Gauche disposent de ces espaces.

### + LE WIFI & LE RÉSEAU 3G/4G

Depuis le printemps 2015, les gares de Savigny sur Orge, Épinay sur Orge, Sainte-Geneviève des Bois, Saint-Michel sur Orge et Brétigny sur Orge disposent du WIFI en gare. Des essais sont actuellement en cours entre Paris Austerlitz et Bibliothèque François Mitterrand afin de déployer le réseau 3G/4G dans l'intégralité de nos gares Parisiennes.

D'autres services en gares sont à venir courant l'année 2016.  
Plus d'information sur le nouveau site [Transilien.com](http://Transilien.com)





# INFO PRATIQUE

## TRAVAUX DÉCEMBRE 2015

### 1 VITRY SUR SEINE ET JUVISY

RENOUVELLEMENT AIGUILLAGES VOIES + MAINTENANCE

JILL VICK GOTA ROMI



DÉCEMBRE 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**  
PARIS AUSTERLITZ <> JUVISY  
VIA CHOISY LE ROI  
**+ 20 MIN**  
PARIS AUSTERLITZ <> PT DE RUNGIS

### 2 PARIS INTRAMUROS

TRAVAUX DE MISE EN ACCESSIBILITÉ DE CHAMP DE MARS TOUR EIFFEL (DURANT TOUT LE SERVICE)

TOUS LES CODES MISSIONS



DÉCEMBRE 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			





## 1 NOUVELLE GARE EN IDF

Le dimanche 13 décembre, la gare de Rosa Parks ouvrira ses portes au public qui pourra emprunter dès 12h04 le tout premier train de cette gare située dans le 19<sup>ème</sup> arrondissement de Paris.

## 96 MINUTES

consacre un dossier spécial Ligne C dans son prochain numéro à paraître ce mois-ci

### VIGILANCE MAXIMALE DANS LES TRANSPORTS

En raison des événements dramatiques de novembre, des mesures de sûreté et de vigilance sont plus que jamais déployées dans les gares, les trains, les métros, les tramways et les bus. SNCF mais aussi l'ensemble des opérateurs de transports publics de France appellent ainsi leurs usagers à signaler tous comportements suspects ou éléments inhabituels.

Les usagers des gares et trains de SNCF sont fortement invités à composer le 31 17 sur leur téléphone afin de signaler tous comportements sortant de l'ordinaire ou éléments inhabituels. « *Il n'y a pas de petits renseignements. La moindre information (...) doit nous être signalée* », insiste Stéphane VOLANT, Secrétaire général de SNCF.

Ces derniers jours, deux expérimentations au service de la vigilance ont été testées dans différentes gares, tout en mesurant leur acceptabilité auprès des usagers :

- Un logiciel pour détecter les comportements anormaux: un dispositif installé sur les caméras de vidéo-surveillance capable de repérer un individu potentiellement dangereux en mesurant notamment la température du corps.
- Un dispositif anti-bombe pour les colis suspects : une cloche blindée placée sur le bagage suspect, permettant de contenir l'explosion et de limiter le périmètre de sécurité.

#### CE QU'IL SE DIT SUR TWITTER @RERC\_SNCF

**@ClémentDomas** Grâce aux travaux du @RERC\_SNCF, j'ai pu traverser Epinay sur Orge dans un bus de nuit avec Daniel Balavoine poussé à plein volume <3

**@Lulisoap** Les voyageurs se battent et s'insultent pour monter dans un train. Vous trouvez ça normal @RERC\_SNCF. Train SLOM court à Juvisy heure pointe.

**@Compoto\_** Je remercie encore le @RERC\_SNCF pour leur accueil super chaleureux d'hier, je recommande à toutes de s'inscrire aux Ambassadrices Sérénité.

**@BRULEYPATRICIA** @RERC\_SNCF les jours se suivent et se ressemblent ! Quid du Bali de 17h54 aux Grésillons ? Ras le bol de mettre 2h matin et 2h soir.

# LE RER C EN IMAGES

VOUS AUSSI, PARTAGEZ VOS PHOTOS #RERC  
SUR NOTRE FIL TWITTER  
[@SNCF\\_RERC](https://twitter.com/SNCF_RERC)

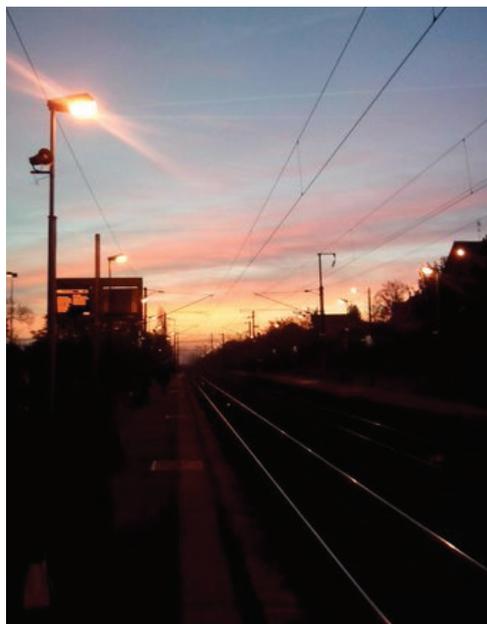


Photo de @CaroGalmard



Photo de @macinside

## VOUS NOUS AVEZ INTERPELLÉ 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.**

**Seb94 :** Pourquoi ne pas rendre les toilettes accessibles via le pass Navigo plutôt que payantes ?

Le Schéma Directeur d'Accessibilité prévoit normalement l'équipement des gares en WC. Où en est-on car aujourd'hui si on regarde dans Paris intramuros nous n'avons que 2 gares équipées ? Notre objectif, à moyen terme, est de faire disparaître progressivement les WC accessibles par des pièces de monnaie pour garantir un accès à ces équipements aux voyageurs détenteurs d'un pass Navigo et d'un titre de transport. Quant au Schéma Directeur d'Accessibilité, une partie du programme prévoit l'installation de WC mais seulement dans quelques gares en fonction de la taille et des possibilités techniques.

**Jéré :** Pourquoi un changement des codes missions ? à quoi correspondent les lettres maintenant ?

De nouveaux codes missions ont été créés pour offrir une meilleure lisibilité des dessertes à nos clients. Ces 8 nouveaux codes missions correspondent aux trains qui circuleront les soirs où la circulation sera interrompue dans Paris Intramuros. Deux autres codes missions ont été créés en remplacement des codes DUFY et KUMA.

Prenons exemple avec la mission MONA : la première lettre M correspond à la gare terminus qui est Massy, le O correspond à Omnibus puis les deux dernières lettres ont été rajoutées afin de composer un mot de 4 lettres facile à prononcer. À partir du 13 décembre, les MONA s'appelleront désormais HONA après 23h. Le H correspond à la gare terminus d'Avenue Henri Martin, le O toujours Omnibus et les deux lettres de fin sont inchangées.

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** ! [clubclientsligne@sncf.fr](mailto:clubclientsligne@sncf.fr)

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