

C'EST LE MAG'LIGNE C

FÉVRIER 2016 - N°57

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

LE FIL D'ACTUALITÉ

Enquête publique
Massy Valenton Ouest
p.03

LE SAVIEZ-VOUS ?

Marché international de
Rungis : le ventre de Paris
p.05

PORTRAIT DU MOIS

Bénédicte, Responsable
de l'information voyageurs
p.04

EN BREF

Bref,
J'ai pris une amende
p.10



DOSSIER DU MOIS

L'information voyageurs

p.06



SNCF TRANSILIEN
LIGNE C



“

- ÉDITO -



Bertrand GOSSELIN,
Directeur de la Ligne C

Bonjour à toutes et à tous,

Je profite de ce premier numéro du Mag'Ligne C de l'année 2016 pour vous souhaiter mes meilleurs voeux.

Que cette nouvelle année soit la plus sereine et la plus ponctuelle possible !

Le mois de janvier a connu de belles journées avec des résultats de ponctualité allant jusqu'à 97% mais nous avons aussi vécu une journée noire le mardi 19 janvier avec 3 incidents simultanés et la perte de notre outil de suivi informatique des trains.

L'année 2016 va être rythmée par divers événements sur la Ligne : le programme de travaux dans l'intramuros, l'arrivée du wifi en gare, les week-ends rouges, l'Euro

2016 ou encore les travaux Castor.

Un livret sera d'ailleurs mis à votre disposition dans les semaines à venir récapitulant les travaux qui auront lieu tout au long de l'année sur votre Ligne.

Nous consacrons ce mois-ci notre dossier à l'information voyageurs, incontournable pour vous qui circulez quotidiennement sur la Ligne. C'est aussi la clé de la réussite durant notre grande phase d'intensification des travaux puisqu'elle permet de vous informer au mieux.

Bonne lecture à tous !

”



- MÉTÉO -
DE VOTRE LIGNE C

PONCTUALITÉ

DÉCEMBRE 90.32 %

EN
BREF

1

nouveau piano a été installé dans le hall de gare de Versailles Château Rive-Gauche. Sur la Ligne, les gares d'Ermont et Bibliothèque François Mitterrand en bénéficient elles aussi d'un piano.



« À vous de jouer ! »

31 17 7

En complément du canal téléphonique 31 17, vous pouvez contacter ce numéro d'alerte SNCF par SMS pour signaler discrètement une situation d'urgence en gare ou à bord.

LE MAG/LIGNE C
DIRECTEUR DE LA PUBLICATION
Bertrand GOSSELIN
RÉDACTION
Aurore LACROIX, Clémence COUTAND
et Victor CARPENTIER
CONCEPTION & RÉALISATION
Benjamin GUILLAUME
CRÉDITS PHOTOS
SNCF TRANSILIEN LIGNE C
IMPRIMÉ PAR
IMPRIMERIE PAVARD



LE FIL D'ACTUALITÉ LIGNE C

ENQUÊTE PUBLIQUE MASSY VALENTON OUEST AVIS FAVORABLES; UNE ÉTAPE DE FRANCHIE !

La commission d'enquête a remis le 18 novembre 2015 son rapport ainsi que six avis et conclusions à l'enquête publique qui s'est tenue du 1^{er} juin au 10 juillet 2015 concernant le projet Massy-Valenton Ouest et la suppression du passage à niveau de Fontaine-Michalon.

La commission d'enquête estime que, sous les quatre réserves assujettissant son avis, « l'utilité publique de l'opération d'aménagement de la liaison Massy-Valenton secteur Ouest et sa réalisation sont pleinement justifiés ». La déclaration d'utilité publique est attendue au 1^{er} semestre 2016. Le calendrier de réalisation des travaux, prévu à horizon 2020, sera précisé lorsque le financement du projet sera définitivement arrêté.

Vous pouvez consulter le rapport et les avis de la Commission d'Enquête sur le site de la préfecture :

hauts-de-seine.gouv.fr

VÉLIGO POUR LES CLIENTS DE LA GARE DE BRÉTIGNY

Un nouvel abri sécurisé Véligo a ouvert sur le parvis de la gare de Brétigny. Le parc contenant 40 places est surveillé et chacun peut y laisser son vélo. L'objectif est d'inciter les clients à utiliser le vélo pour rejoindre les transports en commun. Vous accéderez à cet abri Véligo grâce à votre carte Navigo chargée d'un titre de transport valide moyennant une inscription annuelle de 20€. Il est possible de s'abonner et payer par carte bancaire depuis le site transilien.com.





■ PORTRAIT DU MOIS

AGENT SNCF RESPONSABLE DE L'INFORMATION VOYAGEURS

QUELLES SONT TES MISSIONS ?

B.L : Je suis responsable de l'information voyageurs pour les gares de la Ligne C. L'information voyageurs s'organise en 3 canaux :

- l'information en gare via les agents, les écrans d'informations, les annonces, les flashes trafics ou encore les affiches en gare,
- l'information à bord des trains réalisée par les conducteurs et le Système d'Information Voyageurs Embarqué (SIVE),
- l'information à distance sur les applications mobiles et le site internet SNCF.

Ma mission est de coordonner l'ensemble des acteurs qui contribuent à l'information au quotidien des clients de la Ligne C, de veiller au bon fonctionnement des équipements (*écrans, sonorisation des gares, informations à bord des trains, ...*), de les faire évoluer en fonction des attentes des clients.

QUEL EST L'ENJEU DE L'INFORMATION VOYAGEURS SUR LA LIGNE C ?

B.L : Un nombre important d'acteurs contribue quotidiennement à informer au mieux les voyageurs en gare, dans les trains, sur les smartphones et le site internet. Un des principaux enjeux est que nous puissions délivrer une information qui soit cohérente sur l'ensemble du parcours de nos clients (avant et pendant leur déplacement), et que cette information puisse répondre au besoin de chacun pour son trajet.

COMMENT GÉREZ-VOUS LES SITUATIONS PERTUBÉES ?

B.L : Lors des situations perturbées, une organisation adaptée à l'importance de l'incident appelée « SWITCH » est mise en place. Dès lors, les agents en gare se munissent d'une radio et d'un gilet rouge pour informer régulièrement les clients, en gare et à bord des trains, de l'évolution de la perturbation. Des outils leurs permettent d'informer et d'orienter nos clients en temps réel via les informations transmises par la tour de contrôle Transilien, qui elle, supervise la crise à distance. Les horaires des trains sont mis à jour en temps réel sur les écrans en gare, sur l'application SNCF et le site Transilien.com.



DOSSIER DU MOIS

L'INFORMATION VOYAGEURS

En 2015, nous nous sommes mobilisés pour renforcer nos dispositifs d'information et tester de nouveaux services. En 2016, nous souhaitons transformer l'essai et continuer à moderniser la Ligne.

+ DE CONNECTIVITÉ

LE WIFI AU SEIN DES GARES LIGNE C

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.

La Ligne veut aller encore plus loin et d'ici l'été 2016, ce sont plus de 20 gares qui bénéficieront de ce service.

UNE CONNEXION 3G/4G DANS LE TUNNEL INTRAMUROS

Depuis le début de cette année, la gare de Paris Austerlitz bénéficie de la connexion 3G et 4G sur les quais. Un déploiement sur l'ensemble des gares parisiennes dans le tunnel intramuros est envisagé d'ici 2017.

UNE CONNEXION DIRECTE ENTRE « LA TOUR DE CONTRÔLE » ET LES TRAINS

Au fur et à mesure des rénovations des rames, celles-ci s'équipent de Système d'Information Voyageurs Embarqués (SIVE).

L'installation d'un module complémentaire permettra de donner une information plus directe aux conducteurs.

Ils seront ainsi mieux informés et à termes des messages pourront être envoyés dans le train. L'ensemble du parc sera équipé fin 2017.



+ D'INFORMATION

LES FLASHS INFO TRAFIC LIGNE C

L'année 2015 a permis également de renforcer l'information en gares avec le Flash Info Trafic Ligne C.

Ces Flashs trafics sont diffusés du lundi au vendredi de 06h à 20h par de véritables journalistes situés au Centre Opérationnel Transilien (COT), la tour de contrôle Transilien. Ils vous informent de l'état du trafic sur la Ligne, c'est en quelque sorte la météo du trafic. En cas de situation perturbée, les bulletins d'information sont complétés par des agents des Postes d'Information Voyageurs en Île-de-France (PIVIF) qui délivrent une information plus locale en annonçant les prochains trains.

Ce déploiement a nécessité une phase de réglage et de paramétrage pour limiter les nuisances sonores avec notamment un abaissement de 15 dB dans 27 gares et un passage en mode nuit dans les gares de moindre fréquentation.



GÉOLOCALISATION DES BUS

Depuis peu, nos agents disposent d'une nouvelle application interne leur permettant de géolocaliser les bus de substitution lors de périodes de travaux et ainsi mieux informer les voyageurs des temps d'attente ou d'éventuels retards.

+ DE CLARTÉ

MIEUX COMPRENDRE LA LIGNE

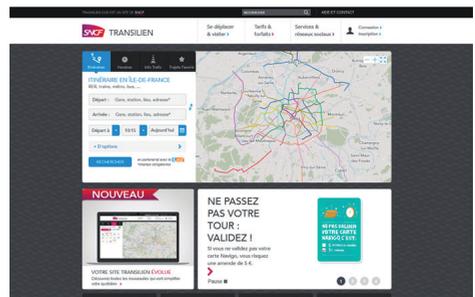
2015 a été l'occasion de mieux orienter les touristes vers le Château de Versailles. Les gares de Paris Austerlitz, Musée d'Orsay, Invalides, Saint-Michel Notre-Dame et Bibliothèque François Mitterrand ont été équipées d'une signalétique spécifique permettant d'indiquer aux voyageurs souhaitant rejoindre le Château de Versailles quel quai emprunter.

Cette signalétique est en cours de déploiement dans d'autres gares ainsi que de nouveaux plans de la ligne permettant une visualisation géographique de la Ligne.

LE SITE TRANSILIEN

Depuis le 1^{er} décembre 2015, le site Transilien.com a fait peau neuve afin de mieux répondre aux besoins des voyageurs sur leurs déplacements en Île-de-France.

Repensé pour délivrer une information plus fluide et plus rapide, le site intègre sous forme de modules la recherche d'itinéraires, les horaires, l'info trafic et les trajets favoris tout en intégrant la multimodalité et les perturbations en temps réel. Les voyageurs peuvent également bénéficier de ces mêmes fonctionnalités via l'application smartphone Transilien et SNCF



... ET LES INCONTOURNABLES

LE LIVRET TRAVAUX 2016

Courant février, un livret travaux sera disponible et vous informera des travaux programmés en 2016. Ce livret reprend en détail les week-ends impactés par les travaux afin de mieux organiser vos déplacements sur la Ligne C.

LES OUTILS DIGITAUX D'INFORMATION

Le blog de la Ligne C malignec.transilien.com est un véritable canal d'informations, d'échanges, de conseils et d'actus.

Avec plus de 19 000 abonnés, le compte Twitter **@RERC_SNCF** relaie aussi les informations trafic en temps réel au même titre que les informations en gare de 06h à 21h et de 14h à 21h le week-end.

Des **pushs** sont envoyés au client qui s'abonne à l'appli Transilien. Il reçoit des informations personnalisées selon la ou les lignes Transilien qu'il emprunte.



INFO PRATIQUE

TRAVAUX FÉVRIER 2016

1 VERSAILLES CHÂTEAU RIVE GAUCHE - ST-QUENTIN EN YVELINES <> PARIS AUSTERLITZ

MAINTENANCE À PARTIR DE 22H00

ELBA/TOSO JILL/TOVO SARA VICK



FÉVRIER 2016

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						



ST-QUENTIN EN YVELINES <> JAVEL + 35 MIN
VERSAILLES CHÂTEAU RG <> JAVEL + 30 MIN

2 PARIS AUSTERLITZ <> PONT DE RUNGIS

TRAVAUX DE SIGNALISATION À PARTIR DE 21H30

VICK/ZICK ROMI



FÉVRIER 2016

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						



PARIS AUSTERLITZ <> PONT DE RUNGIS +20 MIN
MASSY PALAISEAU > PARIS AUSTERLITZ + 60 MIN
(DU 15 AU 19 FÉVRIER)

3 PARIS AUSTERLITZ <> PONT DE RUNGIS / ST-MARTIN D'ÉTAMPES / DOURDAN

TRAVAUX DE MAINTENANCE ET RENFORCEMENT CATÉNAIRE À PARTIR DE 23H00

DEBA ELBA ROMI JILL
SARA ZERA VICK ZOTA



FÉVRIER 2016

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						



PARIS AUSTERLITZ <> PONT DE RUNGIS + 20 MIN
PARIS AUSTERLITZ <> ST-MARTIN D'ÉTAMPES + 60 MIN
PARIS AUSTERLITZ <> DOURDAN +60 MIN

4 MASSY PALAISEAU > PONT DE RUNGIS JUVISY <> ST-MARTIN D'ÉTAMPES JUVISY <> DOURDAN

RENOUVELLEMENT DES VOIES À PARTIR DE 22H30

DEBA ELBA LARA/ZERA VICK/ZICK
SARA/ZARA



FÉVRIER 2016

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						



+ 60 MIN

JUVISY > DOURDAN
JUVISY > ST-MARTIN D'ÉTAMPES
MASSY PALAISEAU > PARIS AUSTERLITZ
ST-MARTIN D'ÉTAMPES > PARIS AUSTERLITZ
DOURDAN > PARIS AUSTERLITZ

5 JUVISY <> ST-MARTIN D'ÉTAMPES / DOURDAN

RENFORCEMENT CATÉNAIRE À PARTIR DE 23H00

DEBA ELBA ZERA



FÉVRIER 2016

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						



+ 60 MIN

JUVISY > DOURDAN
JUVISY > ST-MARTIN D'ÉTAMPES
DOURDAN > PARIS AUSTERLITZ

6 ÉTAMPES <> ST-MARTIN D'ÉTAMPES

TRAVAUX DE MAINTENANCE DE 09H00 À 16H30

ELBA SARA



FÉVRIER 2016

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						



+ 05 MIN

ÉTAMPES <> ST-MARTIN D'ÉTAMPES



EN BREF DANS LES TRANSPORTS



120

C'est le nombre de bougies que Gaumont a soufflé cette année. Pour lui rendre hommage, le RER D et le centre de maintenance des Ardoines ont entièrement décoré deux de leurs rames en mémoire aux 120 ans du cinéma français.

30

gares supplémentaires d'Île-de-France seront équipées d'un automate de retrait de colis « **Click&Collect** » au cours du 1^{er} trimestre 2016. 20 autres le seront d'ici à la fin de l'année, portant ainsi le nombre total d'automates à 150.

BREF, J'AI PRIS UNE AMENDE

« Madame, Monsieur, avant votre départ pensez à valider votre Pass Navigo ou Imagin'R afin d'être en règle et éviter une amende de 5€ ou 35€ »

C'est ce que vous avez pu entendre du 2 au 24 janvier toutes les 30 minutes de 7h à 20h.

Autrement dit, vous ne pouvez plus dire que vous ne saviez pas. En effet, oublier de valider (même lorsqu'on a son Pass en règle) donne lieu à une verbalisation : 5€ en règlement immédiat, et 5€ + 30€ si un PV est établi. Valider sa carte, c'est voyager en règle.



La validation du Pass Navigo est pour nous le moyen le plus fiable d'affiner notre connaissance du nombre de voyageurs transportés et ainsi ajuster l'offre de transport pour assurer un trajet fluide et sans encombre.

Ne pas valider c'est être en situation de fraude au même titre qu'un billet non composé.

À vos pass, prêt, validez !

CE QU'IL SE DIT SUR
TWITTER @RERC_SNCF

@doctroptard Travailler dans un wagon qui sent bon la rame toute neuve, merci @RERC_SNCF !

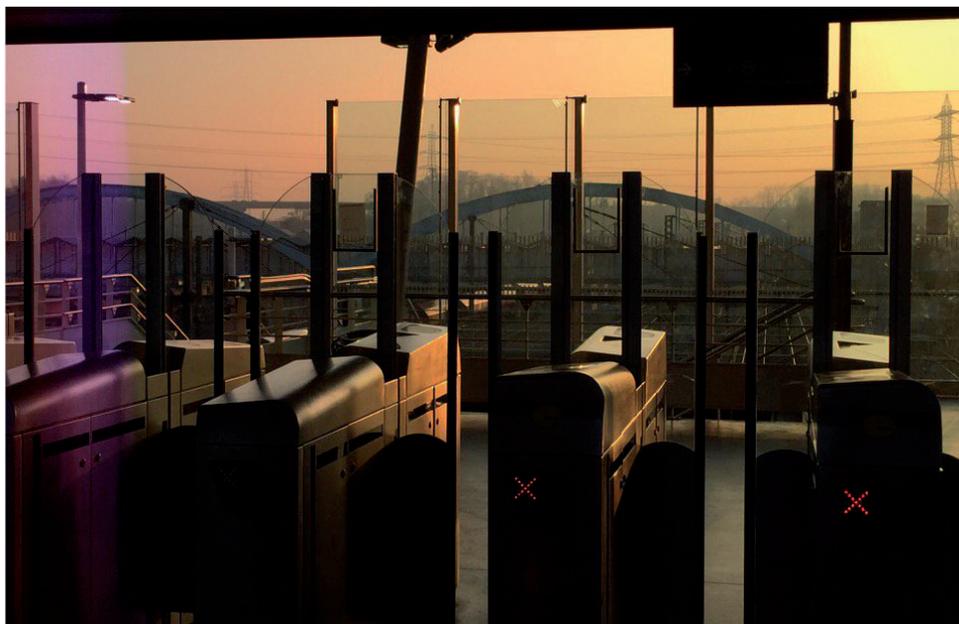
@freddytinyworld
@RERC_SNCF bjr train VITY 7h52 savigny sans chauffage. Encore ! Comme hier ??? En 2016 #reirc #qml

@Jo4991 Wahoo le @RERC_SNCF progresse en communiquant avec ses points infos circulation et qu'on comprend distinctement au micro

@benboo1981 @RERC_SNCF @MaLigneCDeLaM en fait votre vrai slogan c'est « à nous de vous emmerder avec le train » non ?

LE RER C EN IMAGES

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



Massy Palaiseau - Photo de @ClaireLpt

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 le blog de la Ligne C, le fil Twitter, l'application et le site Transilien et faites-nous part de vos questions et suggestions.

Isabelle68 : J'adore les trains décorés avec les décors du château de Versailles ! Mais ils sont très très rares. Pourtant ça rend nos voyages quotidiens beaucoup plus agréables. Allez-vous en faire d'autres ? Avec le château ou avec d'autres thèmes ? Merci et bonne journée.

Bonjour Isabelle. Effectivement ces décors plaisent à beaucoup de nos voyageurs. Nous disposons de 5 rames sur 160 dotées de ce pelliculage. Nous ne prévoyons pas d'en pelliculer davantage car nous avons l'ambition de renouveler l'intégralité de notre parc matériel par des rames dites « nouvelle livrée » choisie par nos clients au courant de l'année 2009. Nous garderons toutefois ces 5 rames « Versailles ». Je vous invite à vous rendre en gare de Versailles Château Rive-Gauche pour admirer les nouveaux trompe-l'œil à l'effigie du Château de Versailles. Depuis le 28 janvier 2016, le RER D bénéficie lui aussi d'une rame pelliculée sur le thème des 120 ans du cinéma. L'effet est tout aussi saisissant que nos rames Versailles.

Kevin_D : Bonjour, j'aimerais savoir ce que vous avez prévu de faire pour lutter contre les personnes qui ne payent jamais leur ticket. Quand je vois le nombre de personne qui voyage sans payer je suis sûr que si vous contrôlez en permanence les gares et les trains et en mettant une amende bien salée vous pouvez largement payer vos employés mobilisés et même faire des bénéfices.

La lutte contre la fraude est en effet un enjeu permanent puisqu'elle coûte 63 millions d'euros par an à SNCF Transilien. Sur la Ligne C, une centaine de contrôleurs dédiés et travaillent de concert avec des équipes d'autres Lignes. Nous mettons tout en œuvre pour lutter contre la fraude, plusieurs opérations ont été menées au sein de certaines gares d'Île-de-France au mois d'octobre consacré au mois de la validation. De plus, depuis début 2016, si un voyageur oublie de valider son pass, il sera soumis à une verbalisation s'élevant à 5 euros en règlement immédiat et 35 euros en cas de procès-verbal établi.

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

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