

# C'EST LE MAG'LIGNE C

NOVEMBRE 2016 - N°65 -

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

## LE FIL D'ACTUALITÉ

#PlaceABord et le train  
oeuvre d'art à Austerlitz  
p.03

## PORTRAIT DU MOIS

Olivier, responsable de la  
cellule retour d'expérience  
Ligne C p.04

## LE SAVIEZ-VOUS ?

Grands moulins de Paris,  
les lettres de mon moulin  
p.05

## EN BREF

La Social Room SNCF et le  
TGV vers Poudlard  
p.10



## DOSSIER DU MOIS

La maintenance des rames du RER C  
p.06



SNCF TRANSILIEN  
LIGNE C





# - ÉDITO -



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

Chers voyageurs, chers lecteurs,

Je sais combien ces dernières semaines ont pu être difficiles pour vous déplacer sur la Ligne C. Il reste encore quelques semaines à patienter mais sachez que les travaux avancent bien et respectent le calendrier prévu.

Ce mois-ci, c'est autour d'un tout autre thème que nous nous retrouvons : l'entretien et la maintenance des rames. Vous êtes nombreux à nous questionner à ce sujet sur les réseaux sociaux ou lors de nos rencontres. Il est vrai que c'est une activité peu visible, mais qui vous concerne pourtant directement.

Pour nous, c'est un élément essentiel qui conditionne la circulation de vos trains. Le dossier du mois et le portrait vous apporteront de nombreux renseignements.

Parallèlement à cet article, nous avons consacré notre Tchat du mois de novembre sur le même sujet. Vous pouvez retrouver le compte-rendu sur le blog de la Ligne C.

Pour les plus curieux et les connectés, un Périscope va être organisé la semaine du 14 novembre directement au sein du Technicentre des Ardoines où notre matériel est entretenu. Vous découvrirez en direct les coulisses de la maintenance et comprendrez que l'entretien de notre matériel est au centre de nos préoccupations pour vous garantir le meilleur de service possible.

Bonne lecture à tous, et rendez-vous le mois prochain.




MÉTÉO  
DE VOTRE LIGNE C

PONCTUALITÉ  
SEPTEMBRE **88,6 %**



## 30 000

followers atteints sur le compte Twitter officiel du @RERC\_SNCF en octobre 2016. Il reste le 1<sup>er</sup> fil Twitter Transilien.

## 6,8%

c'est le pourcentage de voyageurs en plus que les lignes Transilien ont accueilli en entre septembre 2015 et septembre 2016.

LE MAG'LIGNE C  
DIRECTEUR DE LA PUBLICATION  
Bertrand GOSSELIN  
RÉDACTION  
Communication Ligne C  
CONCEPTION & RÉALISATION  
Communication Ligne C  
CRÉDITS PHOTOS  
SNCF TRANSILIEN LIGNE C  
IMPRIMÉ PAR  
IMPRIMERIE PAYARD



## LE FIL D'ACTUALITÉ LIGNE C

**ZOOM SUR...**

**#PLACES À BORD, L'ENTRAIDE EN TEMPS RÉEL**

#PlaceABord a été lancé en octobre sur la Ligne C. Les voyageurs sont invités à se saisir de ce hashtag sur Twitter pour s'entraider en temps réel afin de trouver et signaler des places assises libres dans un train. Cette initiative vise à rendre les trajets plus agréables durant la période des travaux d'automne.

Si durant les pointes du matin ou du soir vous êtes à bord d'un train où il y a de la place assise, n'hésitez pas à tweeter les infos suivantes : la mention du @RERC\_SNCF et le #PlacesABord, le nom du train, l'heure de départ dans une gare précise et le lieu exact où vous vous situez (1<sup>ère</sup> voiture, 2<sup>ème</sup>, dernière, ... en haut ou en bas). Une aide communautaire, utile et connectée !

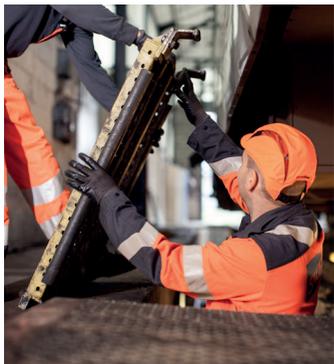
**22 HEURES POUR TRANSFORMER UN TRAIN EN OEUVRE D'ART**

Tout est parti d'un défi lancé par Wilfried Demaret, conducteur de train Fret frigorifique, habitué de la liaison Perpignan - Marché de Rungis : « Et si je demandais à ma Direction d'en refaire la déco par des artistes? A 100 j'aime, je lance le défi ».

Rapidement, il obtient bien plus de 100 j'aime et est mis en contact avec le fondateur d'Enlarge your Paris, un média en ligne qui couvre l'actualité culturelle de la banlieue parisienne.

Le site lance alors le projet auprès de 10 graffeurs franciliens qui ont eu 22h pour transformer 110 mètres de trains en oeuvre d'art entre samedi 22 octobre et dimanche 23 en gare de Paris Austerlitz. Les voyageurs ont pu profiter d'immenses fresques jusqu'à 21h où le train a repris sa rotation Rungis-Perpignan.





## ■ PORTRAIT DU MOIS

# OLIVIER RESPONSABLE DE LA CELLULE RETOUR EXPÉRIENCE LIGNE C AU CENTRE DE MAINTENANCE DES ARDOINES

### QU'EST-CE QU'UN DÉPANNEUR-VOLANT ?

○ : C'est l'ambulancier de la maintenance et de la réparation des trains. Il a pour mission d'intervenir rapidement sur les pannes des rames en service et en ligne. Il doit faire preuve de réactivité, d'autonomie et disposer de bonnes connaissances techniques. Son intervention doit être rapide et efficace pour que le train puisse être remis en service le plus vite possible.

### QUAND LE DÉPANNEUR INTERVIENT-IL ?

○ : Lorsqu'un train est en ligne, l'agent de conduite est en communication régulière avec le régulateur situé au Centre Opérationnel Transilien (COT), la tour de contrôle des circulations. Si le conducteur note une défaillance technique, il en avise le régulateur qui consulte le correspondant matériel. Son avis détermine l'intervention d'un dépanneur-volant. Il y a actuellement 4 dépanneurs rattachés au technicentre des Ardoines. Ils interviennent en moyenne 15 fois par semaine.

### COMMENT SONT GÉRÉS LES DÉPANNAGES EN HEURE DE POINTE OU EN SITUATION EXCEPTIONNELLE ?

○ : Dès qu'une anomalie est remontée au Centre Opérationnel Transilien (COT), le superviseur matériel analyse l'information, la filtre et joint par radio ou par téléphone un dépanneur-volant pour qu'il intervienne au plus vite.

Les situations difficiles surviennent généralement sur le tronçon central de la Ligne C. Il est à rappeler qu'à cet endroit, le RER C supporte un trafic des plus denses d'Île-de-France : 24 trains en heure de pointe (soit environ 1 train toutes les 3 min dans chaque sens).

### QUELLES SONT VOS MISSIONS ?

○ : En tant que responsable de la cellule retour d'expérience Ligne C, ma mission est d'analyser tous les incidents qui provoquent des retards liés au matériel. Une fois cette démarche effectuée, nous les classons selon leur nature et leur fonction. Ainsi nous distinguons plusieurs catégories : porte, frein, électrique ou sécurité. Nous réalisons une cartographie des dysfonctionnements et cherchons à en comprendre la cause. Des actions adéquates sont ensuite engagées pour assurer la fiabilité du matériel et éviter que se reproduisent les mêmes incidents.

### QUELLE EST VOTRE PRIORITÉ ENVERS NOS CLIENTS ?

○ : Ma priorité pour nos clients reste avant tout le transport en toute sécurité et dans un confort optimal, tout en minimisant les retards liés aux avaries de matériel.

## AGENDA NOVEMBRE 2016

### RENDEZ-VOUS AU 16<sup>ÈME</sup> FORUM DES PROJETS URBAINS AU PALAIS DES CONGRÈS LE 15 NOVEMBRE

Seule plate-forme d'informations indépendante permanente sur les principales opérations d'aménagement à l'échelle française et européenne, le Forum des Projets Urbains offre, depuis 2001, un lieu périodique d'informations et d'échanges de savoir-faire et d'expériences sur le thème de l'aménagement.

À disposition des responsables politiques et techniques de projets et acteurs de l'aménagement, le Forum leur permet de mutualiser leurs expériences de conduite de projets.

Il constitue une occasion exceptionnelle de rencontrer des partenaires, des concepteurs, des investisseurs, des promoteurs, des commercialisateurs et des prestataires dans une saine émulation entre projets. SNCF Immobilier est un des sponsors et sera présent au forum.



### PANIERIS FRAÎCHEURS

**BRÉTIGNY** de 16h30 à 19h30 les mardis 8, 15, 22 et 29 novembre  
**CHOISY LE ROI** de 16h30 à 19h30 les jeudis 3, 10, 17 et 24 novembre

### STANDS RENCONTRE-CLIENTS SUR LES TRAVAUX DE LA GARE DE CHOISY

**CHOISY LE ROI** le mercredi 23/11 de 07h00 à 09h30

### STANDS RENCONTRE-CLIENTS REMERCIEMENTS POUR LES TRAVAUX D'AUTOMNE

**JAVEL** : lundi 28/11 de 17h30 à 19h30  
**PARIS AUSTERLITZ** : mardi 29/11 de 16h à 18h  
**BFM** : mercredi 30/11 de 16h à 18h  
**SAINT-MICHEL NOTRE DAME** : jeudi 01/12 de 17h à 19h  
**ISSY VAL DE SEINE** : mercredi 30/11 de 17h à 19h

## ANECDOTE LE SAVIEZ-VOUS ?

### GRANDS MOULINS DE PARIS LES LETTRES DE MON MOULIN

  Bibliothèque François Mitterrand (7 minutes à pied de la gare)

Les Grands Moulins de Paris restèrent en activité de la fin de la Première Guerre mondiale au milieu des années 1990, produisant chaque jour plusieurs centaines de tonnes de farine destinées aux boulangeries parisiennes. À leur fermeture, une grande partie des bâtiments fut détruite, mais on en conservera heureusement deux, l'édifice principal et la plus grande halle de stockage, les plus intéressants par leur architecture et par leurs

dimensions. Réhabilités en bâtiments universitaires, ils constituent aujourd'hui deux sites importants de l'université Paris-7 Diderot et, plus largement, de l'opération d'aménagement de Paris Rive Gauche. Le Paris de demain.

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

# LA MAINTENANCE DES TRAINS DE LA LIGNE C

Le Technicentre de Paris Rive Gauche est le prestataire interne de maintenance des rames de la Ligne C. Chaque jour, ce sont 290 agents qui interviennent sur les rames du RER C afin de vérifier, diagnostiquer et réparer les avaries puis entretenir le matériel aussi bien au niveau technique que confort.

La maintenance se divise en deux grande parties :

- la **maintenance préventive** qui comprend des vérifications régulières du matériel et le changement de certaines pièces afin de prévenir les pannes en ligne,
- la **maintenance curative** qui consiste à intervenir sur une panne inopinée.

Les opérations préventives sont planifiées un an à l'avance, en même temps que la conception des nouveaux services.

## LE CENTRE OPÉRATIONNEL TRANSILIEN (COT)

Tour de contrôle des circulations, il veille au bon respect des roulements de maintenance. En cas de panne inopinée, il prend les mesures nécessaires pour acheminer la rame au Technicentre.



## 10 000 km

C'est le nombre moyen de kilomètres parcourus par une rame de la ligne C en 1 mois. En 4 mois, chaque rame aura réalisé un tour du monde.

## LES TECHNICENTRES

Le matériel de la Ligne C est entretenu sur deux sites : Les Ardoines et Trappes. Suivant l'importance de l'intervention, on dresse 5 niveaux de maintenance :

- |  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <p><b>1</b><br/>examen journalier de sécurité, nettoyage et opérations de maintenance légères.</p> | <p><b>2</b><br/>immobilisation tous les 27 jours pour un entretien complet de 7 heures.</p> | <p><b>3</b><br/>opérations plus lourdes qui sont modularisées en dehors des heures de pointe sur une semaine.</p> | <p><b>4 et 5</b><br/>intervention dite « industrielle » puisqu'une rame doit être démontée pour pratiquer des remplacements d'organes majeurs, rénovation des intérieurs ...</p> |
|--|---|---|--|

## LA MAINTENANCE DÉPORTÉE

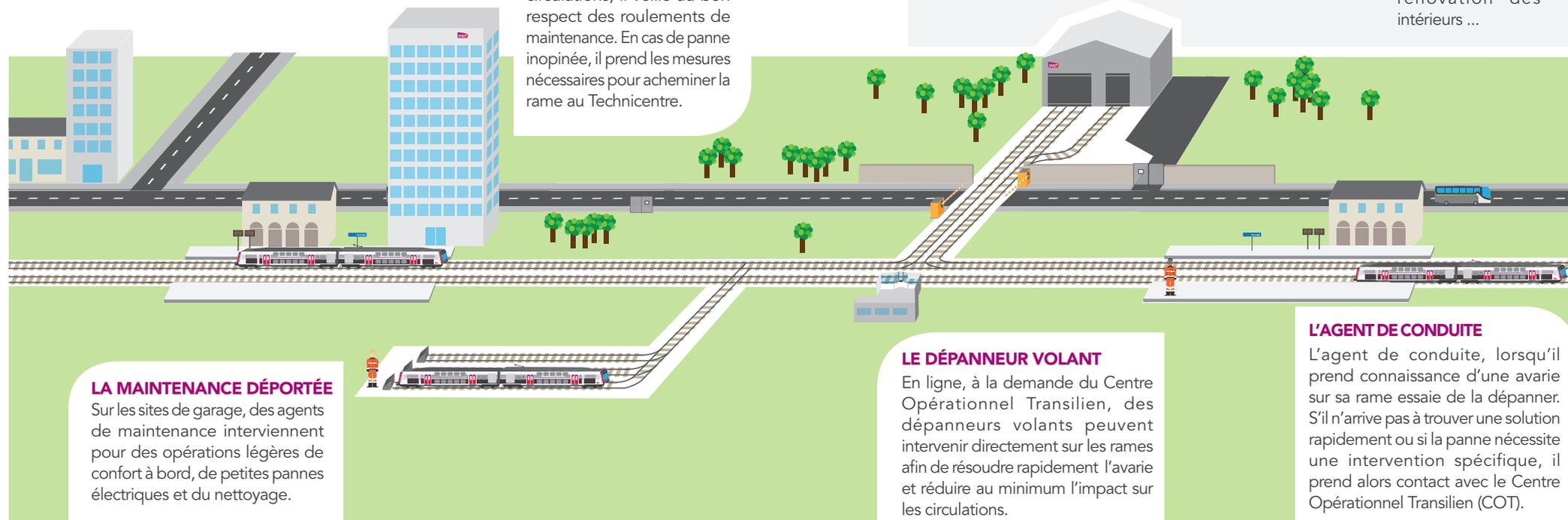
Sur les sites de garage, des agents de maintenance interviennent pour des opérations légères de confort à bord, de petites pannes électriques et du nettoyage.

## LE DÉPANNEUR VOLANT

En ligne, à la demande du Centre Opérationnel Transilien, des dépanneurs volants peuvent intervenir directement sur les rames afin de résoudre rapidement l'avarie et réduire au minimum l'impact sur les circulations.

## L'AGENT DE CONDUITE

L'agent de conduite, lorsqu'il prend connaissance d'une avarie sur sa rame essaie de la dépanner. S'il n'arrive pas à trouver une solution rapidement ou si la panne nécessite une intervention spécifique, il prend alors contact avec le Centre Opérationnel Transilien (COT).





# INFO TRAVAUX

## NOVEMBRE 2016

### 1 PARIS AUSTERLITZ <=> DOURDAN PARIS AUSTERLITZ <=> ST MARTIN D'ÉTAMPES PARIS AUSTERLITZ <=> JUVISY

TRAVAUX DE REMPLACEMENT D'APPAREIL DE VOIE À JUVISY EN SOIRÉE À PARTIR DE 21H30

NOVEMBRE 2016					
01	02	03	04	05	06
07	08	09	10	11	12
14	15	16	17	18	19
21	22	23	24	25	26
28	29	30			

DEBA  
ZARA  
VICK

ZERA  
JILL  
SARA

ELBA  
ZICK  
LARA

PARIS AUSTERLITZ <=> JUVISY +40 MIN  
PARIS AUSTERLITZ <=> ST MARTIN D'ÉTAMPES +60 MIN  
PARIS AUSTERLITZ <=> DOURDAN +60 MIN

### 2 AVENUE HENRI MARTIN <=> PONTOISE

TRAVAUX DE MISE EN ACCESSIBILITÉ DE LA GARE DE ST GRATIEN EN SOIRÉE À PARTIR DE 22H50

NOVEMBRE 2016					
01	02	03	04	05	06
07	08	09	10	11	12
14	15	16	17	18	19
21	22	23	24	25	26
28	29	30			

NEUILLY PTE MAILLOT > PONTOISE +60 MIN  
MONTIGNY > NEUILLY PTE MAILLOT +60 MIN

### 3 ERMONT EAUBONNE > PONTOISE

TRAVAUX DE MISE EN ACCESSIBILITÉ DE LA GARE DE ST GRATIEN EN SOIRÉE À PARTIR DE 23H30

NOVEMBRE 2016					
01	02	03	04	05	06
07	08	09	10	11	12
14	15	16	17	18	19
21	22	23	24	25	26
28	29	30			

ERMONT EAUBONNE > PONTOISE +20 MIN

### 4 INVALIDES <=> VERSAILLES RIVE-GAUCHE INVALIDES <=> ST-QUENTIN EN YVELINES

TRAVAUX DE MISE EN ACCESSIBILITÉ DE LA GARE DE JAVEL ET DE MEUDON LES WEEK-ENDS

NOVEMBRE 2016					
01	02	03	04	05	06
07	08	09	10	11	12
14	15	16	17	18	19
21	22	23	24	25	26
28	29	30			

INVALIDES <=> ST-QUENTIN +35 MIN (BUS + LIGNE N)  
INVALIDES <=> VERSAILLES R-G +40 MIN (BUS + LIGNE N)

### 5 MASSY PALAISEAU <=> ORLY VILLE MASSY PALAISEAU <=> VERSAILLES CHANTIERS MASSY PALAISEAU <=> JUVISY

TRAVAUX DU TRAM-TRAIN MASSY-ÉVRY LE DIMANCHE MATIN JUSQU'À 9H

NOVEMBRE 2016					
01	02	03	04	05	06
07	08	09	10	11	12
14	15	16	17	18	19
21	22	23	24	25	26
28	29	30			

MASSY PALAISEAU <=> VERSAILLES CHANTIERS +15 MIN  
MASSY PALAISEAU <=> JUVISY +35 MIN  
MASSY PALAISEAU <=> PONT DE RUNGIS +25 MIN

### 6 JUVISY <=> VERSAILLES CHANTIERS

TRAVAUX DU TRAM-TRAIN MASSY-ÉVRY LE DIMANCHE MATIN JUSQU'À 9H

NOVEMBRE 2016					
01	02	03	04	05	06
07	08	09	10	11	12
14	15	16	17	18	19
21	22	23	24	25	26
28	29	30			

MASSY PALAISEAU <=> JUVISY +35 MIN



#### LÉGENDE

- TRAVAUX EN JOURNÉE ET SOIRÉE
- TRAVAUX EN SOIRÉE
- WEEK-END ROUGE
- ou BUS DE SUBSTITUTION
- TRAVAUX DE JOUR
- TRAVAUX DE NUIT

## EN BREF DANS LES TRANSPORTS

NEWS

# 1 600

interactions quotidiennes sont générées sur les fils et pages corporate SNCF (Facebook, Twitter, Instagram et Youtube).

# 10<sup>ème</sup>

anniversaire du programme Voyageur et Citoyen. Une initiative spontanée des agents SNCF en partenariat avec le Ministère de l'Éducation Nationale visant à sensibiliser les jeunes à la sécurité et à la citoyenneté dans les transports ferroviaires.

### NOUVEAUTÉ SNCF L'INAUGURATION DE LA SOCIAL ROOM

SNCF a inauguré en direct sur Périscope sa Social Room en octobre dernier. Ce dispositif a été conçu et mis en place pour être au plus près de ses clients sur les réseaux 7jours/7 de 7h à 22h.

Avec ses 5 millions de voyageurs quotidiens, SNCF est l'entreprise la plus commentée de France. Aujourd'hui, 60% des discussions concernent le service client et l'information trafic relative aux 15 000 trains quotidiens de SNCF. L'ambition de la Social Room est d'apporter à chacun la réponse la plus juste dans le délai le plus court. L'équipe est composée de douze personnes : community managers, directeurs artistiques, concepteurs-rédacteurs, data-analysts. La Social Room est un outil qui permet de mieux comprendre et d'analyser les attentes des voyageurs.



### VOYAGE TGV VOUS EMMÈNE À POUDLARD !

L'éditeur Gallimard s'associe avec TGV dans le cadre du lancement de l'épilogue Harry Potter et l'enfant maudit sorti le 14 octobre en France. Pour l'occasion, 200 TGV seront spécialement habillés aux couleurs de la saga et transporteront les voyageurs vers l'école de sorcellerie de Poudlard. Des animations à bord des bars TGV ont invité les voyageurs à se plonger dans un univers magique. Pour compléter le dispositif original à bord, SNCF Gares & Connexions et Gallimard présentent d'octobre 2016 à janvier 2017 à la gare Montparnasse un ensemble des magnifiques illustrations que Jim Kay a créées pour les deux premiers volumes de la saga. Voie 24, une fresque de 100 mètres de long plonge visiteurs et voyageurs dans le monde graphique de notre sorcier préféré.

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

**@Valunivers** Vous êtes souvent en avance sur l'info ! On râle souvent, mais merci à vous les CM du #rerc. Continuez comme ça.

**@LeMiasme** « Valider c'est le début du voyage » Non, le début, c'est quand il y a des trains en fait.

**@Kthy0408** Rho gentil tout plein l'adc déba de 20h19 pour son gentil message

**@Isaraymond** Il y a des travaux de rénovation toute l'année, pourquoi y a-t-il toujours autant de problèmes ? :(

## LE RER C EN IMAGES

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



Photo de @CyrilouSan



Photo de @Pa\_083

## 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, 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.**

**@Portes du Paradis : Bonjour. Depuis 3 ans, la SNCF ferme le sud de la ligne C lors des journées européennes du patrimoine. Quelqu'un vous a-t-il averti de cette manifestation au niveau de l'Europe ? Trouvez-vous normal de fermer la ligne ce week-end là, précisément ? Pourquoi pas celui d'avant ou celui d'après ? Combien de temps ce non-sens va-t-il durer ?**

Bonjour @Portes du Paradis,

La planification des travaux se fait en moyenne 3 ans avant leur réalisation effective. Les travaux sur la Ligne C sont nombreux dans le cadre de la modernisation du réseau.

Nous ne pouvons prendre en compte toutes les manifestations existantes, même les Journées du Patrimoine.

La programmation des travaux étant complexe, on privilégie les nuits, les soirées, les week-ends et la période estivale afin d'impacter le moins possible de clients.

**@Mambo: A quand des Elao et Slom toute la journée ?**

Bonjour @Mambo,

Actuellement les trains ELAO et SLOM circulent uniquement en heures de pointe.

En heures creuses, les ELBA et SARA desservent en plus les gares du Val d'Orge. Si nous étendions la desserte des ELAO et SLOM toute la journée, cela nécessiterait donc de créer des trains supplémentaires pour desservir les gares du Val d'Orge.

Cette demande sous-entend par conséquent un besoin supplémentaire de trains, plus de conducteurs et également de retravailler les sillons pour faire circuler ces trains.

Pour l'instant, nous ne disposons pas des ressources pour le faire.

**@BuckDanny91: Bonjour, pourquoi ces travaux gravement contraignant en pleine heure de pointe n'on pas été planifié durant l'été ? Est-on à ce point dans une situation d'urgence ? La situation dans laquelle nous allons nous trouver n'est tout simplement pas acceptable.**

Bonjour @BuckDanny91,

Tout d'abord, les travaux ne sont pas programmés durant les heures de pointes, mais la nuit et le weekend lorsque l'interruption de la circulation est possible.

Lorsque les travaux cessent le matin, les voies ne sont pas encore dans leur état « définitif », les trains circulent donc à vitesse réduite, ce qui explique la réduction des dessertes durant la pointe.

Les travaux de l'été ont été réalisés essentiellement dans le tronçon intra-muros du RER et ont mobilisé près de 300 personnes pendant plus de 6 semaines.

Les travaux de l'automne sont programmés depuis plusieurs années et s'inscrivent dans le cadre du plan de modernisation de la ligne C dans son ensemble.

Pour participer activement à la vie de la Ligne C, recevoir en avant première des informations, des alertes mails sur l'Info Traffic 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)

Vous souhaitez poser vos questions à Bertrand Gosselin? Rendez-vous chaque premier jeudi du mois pour poser vos questions en live sur le Tchat. Rendez-vous sur le blog pour plus de renseignements.