

LE JOURNAL DES LIGNES N ET U

VOTRE MENSUEL DE L'INFO TRANSILIEN
JANVIER 2016



NOUVEAU

LIVRET TRAVAUX
DÉTACHABLE
AU CENTRE

NOS GRANDS MÈRES ONT DU TALENT

Elles reviennent à Clamart et Saint Quentin en Yvelines et vous proposent de bons plats à la sortie de vos gares !

REPORTAGE DU MOIS

3 pages pour tout savoir sur les agents qui oeuvrent au quotidien pour l'information voyageurs.

✚ Interview de **Laetitia Szwec**, responsable de l'information voyageurs.

NOUVELLE RUBRIQUE À DÉCOUVRIR

"Restons connectés" : l'actualité de vos lignes se crée tous les jours avec vous !

- 18 000 av. J-C
LASCAUX

1910
CUBISME

DÉCEMBRE 2015
WEBDESIGN TRANSILIEN

TRANSILIEN.COM : EURÉKA, LE BEAU DEVIENT ENFIN UTILE.

Un design moderne, une recherche d'itinéraire plus fonctionnelle et encore plus de personnalisation.

SOMMAIRE

L'ACTU DE VOS LIGNES

Le rendez-vous frais des gourmets :
"Nos grands mères ont du talent"
[Page 4](#)

Forfait annuel Navigo : ne faites plus la
queue !
[Page 5](#)

Votre automate de vente devient plus
rapide et plus intuitif
[Page 5](#)

Le saviez-vous ? Choisir Transilien, un
geste écologique
[Page 5](#)



TOUR DES GARES

Véligo, de nouveaux espaces disponibles
[Page 6](#)

Gagnez du temps avec le retrait
de colis en gare
[Page 6](#)

Confort et accessibilité : les travaux
arrivent dans trois gares
[Page 6](#)



LIVRET TRAVAUX

REPORTAGE DU MOIS

L'information voyageurs
Rencontre avec la responsable
Laetitia Szwec
[Pages 8 à 11](#)



RESTONS CONNECTÉS

Vous l'avez dit, on l'a fait
[Page 12](#)

En direct du fil Twitter
[Page 12](#)

La vidéo et l'astuce du mois
[Page 13](#)



LA PAUSE

Culture et jeux
[Pages 14 à 15](#)

ÉDITO



Bonjour à tous,

Tout d'abord je vous souhaite une très belle
année 2016.

Toutes nos équipes continuent de se mobiliser
pour vous offrir toujours plus de services et de
confort dans vos trajets.

Et pour commencer : un journal qui fait peau
neuve ! Avec une parution plus régulière et de
nouvelles rubriques, nous souhaitons qu'il soit
plus proche de vous. D'ailleurs, n'hésitez pas à
nous donner votre avis sur notre blog :
meslignesnetu.sncf.fr

Dans ce premier numéro vous trouverez toute
l'actualité de ce début d'année : de nouveaux
automates de vente, de nouveaux espaces
Véligo mais aussi par le retour de "Nos grands-
mères ont du talent". Notre rubrique "Les Actus
de votre ligne" revient sur ces différents services.

Enfin, retrouvez ce mois-ci dans notre reportage, un
point sur les métiers de l'information Voyageurs.
Nous vous donnons rendez-vous avec Laetitia
Szwec, responsable de l'information Voyageurs des
lignes N & U, qui vous dira tout sur son métier et
son parcours.

Bonne lecture à tous !



Anne-Marie Palmier,
Directrice des lignes N & U

LE RENDEZ-VOUS FRAIS DES GOURMETS

"Nos Grands-mères ont du talent" est une entreprise sociale qui vous propose, à la sortie des gares de Saint-Quentin-en-Yvelines et Clamart, des produits de saison ultra-frais à réchauffer chez vous. Il s'agit d'une entreprise favorisant l'emploi des personnes de plus de 50 ans, éloignées du marché du travail.

RENDEZ-VOUS À PARTIR DU 11 JANVIER :

En gare de **Clamart** : les mardis et jeudis, de 16h00 à 21h00.

En gare de **Saint-Quentin-en-Yvelines** : les lundis, mercredis et vendredis, de 16h00 à 21h00.

Envie de plats aussi bons que ceux qu'auraient cuisiné vos grands-mères ?

Nos très bons plats à emporter débarquent dans votre gare en Janvier !



Pour en savoir plus, rendez-vous sur :
www.nosgrandsmeresontdutablent.fr

NOS GRANDS MÈRES ont du talent

Nos formules gourmande

14,5€

duo 28€

OU

6€ **7,5€** **8€**



"Nos Grands-mères ont du talent" vous propose d'acheter votre repas directement sur place, mais vous pouvez également commander votre plat en ligne jusqu'à la dernière minute sur :

www.nosgrandsmeresontdutablent.fr

- 1 Un dîner ultra frais et délicieux
- 2 Cuisiné par un traiteur
- 3 À emporter !
- 4 À la sortie de votre gare



L'ASTUCE

FORFAIT ANNUEL NAVIGO : NE FAITES PLUS LA QUEUE !

Abonnez-vous à un forfait Navigo Annuel et réglez mensuellement. Ainsi vous éviterez les files d'attente à chaque début de mois.

Depuis le 1er septembre 2015, les forfaits Navigo Annuel sont devenus des forfaits "toutes zones". Il peut être souscrit, avec possibilité d'être modifié, suspendu ou résilié à tout moment :

- Pour un an, payé au comptant, renouvelable chaque année ;
- OU
- Sans limite de durée, par prélèvements mensuels automatiques (11 prélèvements tous les 12 mois).



VOTRE AUTOMATE DE VENTE DEVIENT PLUS RAPIDE ET PLUS INTUITIF

Le 17 décembre dernier, les automates de vente ont fait peau neuve avec une nouvelle ergonomie.

Ils offrent ainsi de nouvelles fonctionnalités :

- Information conjoncturelle
- Achats des titres
- Choix de la langue : anglais, allemand, espagnol, italien
- Informations sur le mode de paiement
- Interface accessibilité pour les personnes à mobilité réduite

Résultat : Un automate plus rapide, des ventes facilitées par une diminution du nombre de pages et un récapitulatif des commandes en cours ! Le clavier est plus intuitif et la recherche est simplifiée. Il est maintenant possible d'acheter jusqu'à 3 produits dans la même transaction !

LE SAVIEZ-VOUS ?

Choisir Transilien, c'est poser un geste écologique !

Lorsqu'un Francilien choisit les transports en commun plutôt que son véhicule personnel pour se déplacer chaque jour, il rejette 31 fois moins de CO2 et permet ainsi d'éviter l'émission d'1,7 tonne de CO2 par an.

Choisir Transilien constitue donc un geste écologique efficace et permet de supprimer la cause principale de son bilan carbone.



BILAN CARBONE INDIVIDUEL

43% Véhicule individuel

10% Avion

16% Alimentation

1%

30% Logement

Transport en commun

VÉLIGO, DE NOUVEAUX ESPACES DISPONIBLES

Le vélo est plus qu'un loisir, c'est un mode de déplacement. C'est pourquoi le STIF a mis en place une politique de stationnement vélo avec le développement d'espaces Véligo dans toute l'Île-de-France.

Ces espaces sont des abris ou des consignes sécurisées, proches des gares et des stations. Ils vous permettent d'utiliser vos vélos régulièrement pour vous rendre à la gare, sans craindre d'éventuels vandalismes. Présents à Montparnasse, Rambouillet, Meudon, Trappes et Saint Quentin, de nouveaux espaces vont être créés en 2016, à Plaisir-Grignon, Montfort-L'Amaury-Méré et les Essarts-le-Roi. Pour toute information, consultez le panneau installé sur les consignes ou rendez-vous en gare auprès d'agents SNCF.



GAGNEZ DU TEMPS AVEC LE RETRAIT DE COLIS EN GARE

📍 OÙ TROUVER VOTRE AUTOMATE RETRAIT COLIS ?

Vanves-Malakoff
Hall de la gare

Clamart
A l'extérieur, à la sortie côté guichet

Viroflay Rive Gauche
Hall de la gare

Meudon
A l'extérieur, sur le parvis côté rue Alexandre Guilmant

Saint-Cyr
Hall de la gare

Saint-Quentin-en-Yvelines
Hall de la gare

Fontenay-le-Fleury
A l'extérieur, sur le parvis de la gare

Rambouillet,
A l'extérieur, à la sortie côté Prairie

La Verrière
Hall de la gare

Sèvres Rive Gauche
A l'extérieur, à la sortie côté rue Auguste Renoir (abri vélo)

Plaisir-Grignon
A l'extérieur, sur le parvis de la gare

📍 RETROUVEZ-EN DE NOUVEAUX DÈS LE 1ER TRIMESTRE 2016 :

Plaisir-les-Clayes
A l'extérieur, sur le parvis

Les Essarts le Roi
A l'extérieur, à côté de l'abri vélo

Villepreux-les-Clayes
A l'extérieur, sur le parvis

Le service de retrait de colis, c'est :

- 1 Une Borne libre-service, pratique et conviviale, permettant aux clients de récupérer leurs colis achetés sur Internet.
- 2 Un service innovant et adapté au e-commerce.
- 3 Une livraison colis automatisée permettant de retirer son colis en quelques secondes.
- 4 Le suivi en temps réel des colis



CONFORT ET ACCESSIBILITÉ LES TRAVAUX ARRIVENT DANS TROIS DE NOS GARES !

Dans les gares de Houdan, Plaisir-Grignon et Montfort-l'Amaury-Méré, des travaux auront lieu à partir de janvier 2016. Ces travaux ont pour objectif d'assurer une mobilité pour tous.

Chacun d'entre nous peut être confronté à un problème de mobilité réduite, que cela soit de manière permanente (personnes en situation de handicap ou âgées) ou temporaire (femmes enceintes, accompagnement d'enfant en bas âge, bagages encombrants...). Pour cela, nous facilitons vos déplacements.

LE STIF ET LA RÉGION SE MOBILISENT POUR VOS TRANSPORTS

L'accessibilité des réseaux de transport aux personnes à mobilité réduite (PMR) est un objectif prioritaire du STIF et de la Région pour assurer une mobilité pour tous.

Cette démarche qui associe le STIF, la Région Île-de-France, les transporteurs et les gestionnaires de voirie se poursuit quotidiennement par des travaux sur les infrastructures franciliennes (gares et points d'arrêts bus), et dans les choix de nouveaux matériels roulants.

Dans le cadre de la loi du 11 février 2005, le Schéma directeur de l'accessibilité des transports en commun de l'Île-de-France (SDA), élaboré par le STIF, a pour objectif la mise en accessibilité des réseaux bus, la mise en accessibilité de 266 gares, et le développement de services associés, notamment l'information des voyageurs. Le coût de ces aménagements pour les gares est de 1,4 milliard d'euros.

Les travaux qui seront réalisés prochainement dans la gare de Plaisir-Grignon, Houdan et Montfort-L'Amaury-Méré, s'inscrivent dans ce cadre. Ils permettront l'accès des personnes à mobilité réduite, du parvis de la gare jusqu'aux quais, tout en facilitant également l'accès pour l'ensemble des voyageurs.

AGENDA DES TRAVAUX

Plaisir-Grignon : à partir de janvier 2016, durée : 8 mois

Montfort-l'Amaury-Méré : à partir de janvier 2016, durée : 6 mois

Houdan : à partir de janvier 2016, durée : 6 mois



QUOI DE NEUF DANS VOS GARES ?



Mise en place de bandes de guidage



Mise en conformité de la signalétique et de l'éclairage



Installation de balises sonores



Création d'un guichet de vente adapté aux personnes à mobilité réduite



Installation d'un sanitaire accessible à tous*

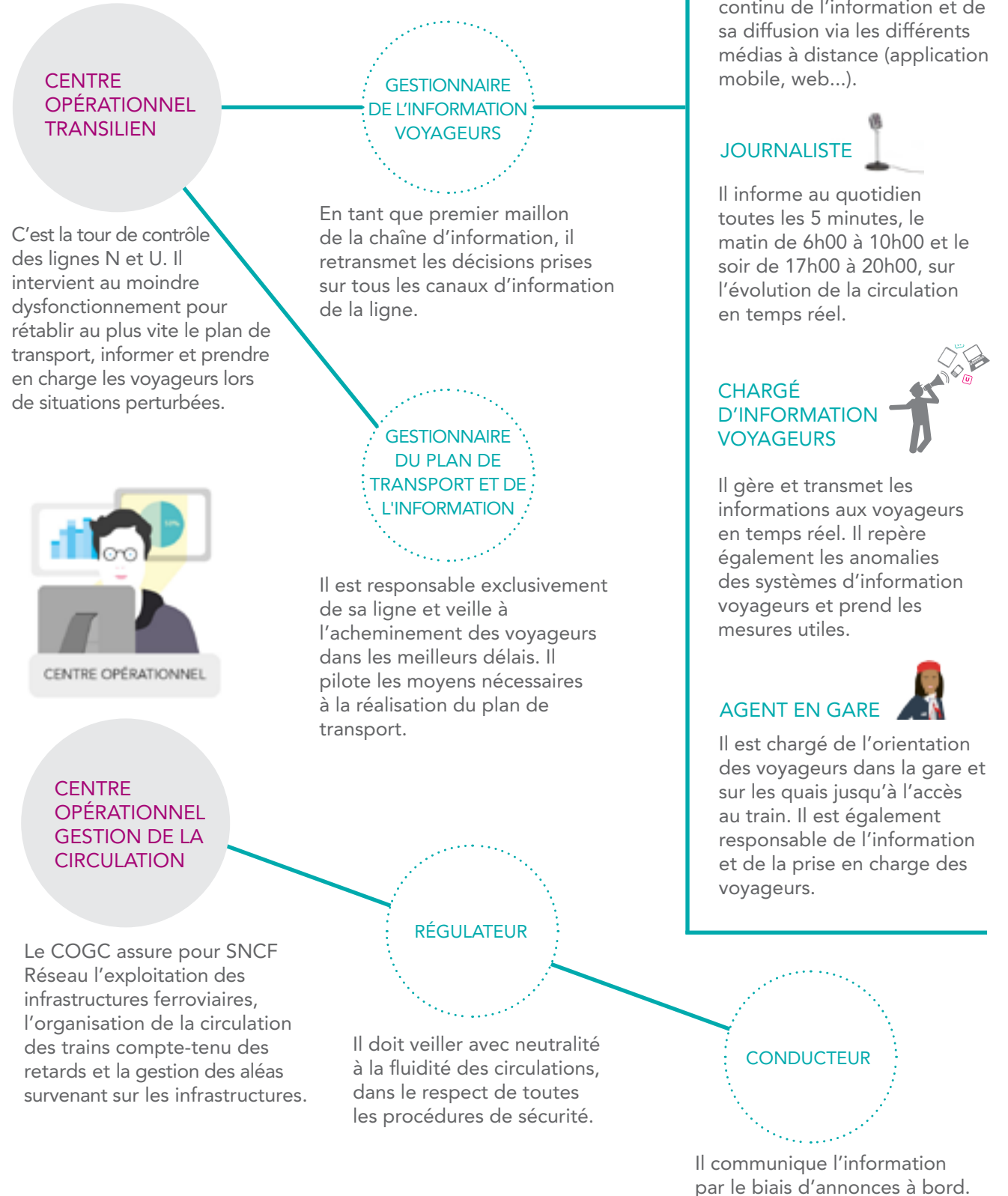
* Plaisir-Grignon : mise en service en 2018



L'INFORMATION VOYAGEURS

- 01 QUELS SONT LES MÉTIERS AU SERVICE DE L'INFORMATION-VOYAGEURS ?
- 02 RENCONTRE AVEC LAETITIA SZWEC
- 03 RETOUR SUR LES TRAVAUX DE VERSAILLES CHANTIERS

■ QUELS SONT LES MÉTIERS AU SERVICE DE L'INFORMATION-VOYAGEURS ?



■ RENCONTRE

3 questions à Laetitia Szwec

Responsable de l'information Voyageurs des lignes N et U, Laetitia Szwec pilote et anime l'ensemble de la chaîne de l'information voyageurs décrite ci-dessus.

Sa mission ? Mieux répondre aux attentes des clients en terme d'information en situation normale comme en situation perturbée.

Que représente l'information voyageurs pour vous ?

Voilà trois ans que je suis responsable de l'information voyageurs. C'est passionnant car SNCF s'est engagé à mettre l'information des clients au centre de ses préoccupations. Notre métier ne consiste pas seulement à faire circuler des trains, on transporte des voyageurs. On est dans la vie des gens car on les accompagne quotidiennement. Cette notion de quotidien est primordiale dans l'information voyageurs car le moindre aléa est générateur de stress pour les clients. Notre objectif ? Rassurer, accompagner et permettre aux personnes de mieux appréhender les situations et de mieux s'organiser.

Quels outils développez-vous pour animer l'information voyageurs ?

En fonction des subventions et des orientations du STIF, je mets en place de nouveaux outils en gares, tels que les nouveaux écrans à Versailles Chantiers, des tableaux d'informations multimodaux ; on déploie de nouveaux systèmes de sonorisation dans les gares. En réalité, les outils, comme les missions, sont tout à fait divers. Je suis sans cesse en interaction avec tous les services N et U, et entre autre avec le pôle Services et Gares qui s'occupe notamment des réseaux sociaux. Ils



Je fêterai mes 15 ans dans l'entreprise le 1er janvier 2016. J'ai commencé comme agent commercial à Paris Montparnasse pendant 6 ans. Puis j'ai repris des études et j'ai passé un BTS de négociation relation clients afin de devenir manager du PIVIF à Versailles Chantiers (Poste d'informations voyageurs d'Ile-de-France). Je suis ensuite passée assistante de l'information voyageurs sur les lignes N et U. Et aujourd'hui je suis responsable de l'information voyageurs, et ça va faire trois ans !



m'envoient les remontées clients du blog ou de Twitter et nous les utilisons pour traiter les dysfonctionnements mais aussi pour valoriser les bonnes actions de nos agents.

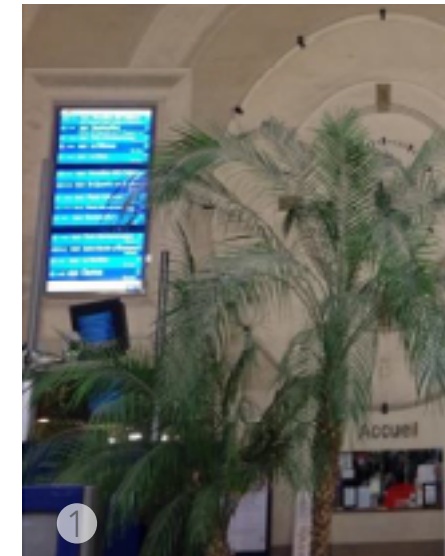
Qu'est-ce que vous aimez dans votre métier ?

Je suis polyvalente, à la fois animatrice, chef de projets et j'ai acquis une certaine maîtrise technique. J'apprécie les rencontres avec les voyageurs et les nouveaux challenges. Les accompagner au quotidien dans les situations normales comme dans les situations de crise est passionnant car toutes les journées sont différentes. Nous sommes sans cesse tournés vers le progrès. Les transports, c'est un enjeu de tous les jours, on se doit de toujours progresser et d'offrir à nos clients de meilleurs services. C'est ce qui rend nos métiers passionnants.

■ RETOUR SUR LES TRAVAUX DE LA GARE DE VERSAILLES CHANTIERS

L'information voyageurs, nous l'avons vu, développe de nombreux outils. Récemment Laetitia Szwec a pu développer un nouveau projet : l'installation d'écrans ayant pour but d'informer les voyageurs. En effet, à Versailles Chantiers, six nouveaux écrans ont été installés début décembre, de part et d'autre de la grande Horloge. Et le 8 décembre dernier les premiers tests de raccordement se sont déroulés avec succès... Ces écrans fonctionnent à présent ! Quelles sont les informations transmises ?

Les premières transformations dans la gare de Versailles Chantiers dans le périmètre de l'information Voyageurs avaient débuté cet été avec le Tableau Général des Départs (téléaffichage). Désormais le hall de la gare est équipé de nouveaux écrans. Ceux à gauche de l'horloge (images 1 et 2) affichent les quatorze prochains trains desservant la gare de Versailles Chantiers par ordre chronologique. Pas de changement ici mais une localisation forte qui permet de visualiser dès l'entrée en gare, l'espace où consulter les informations nécessaires.



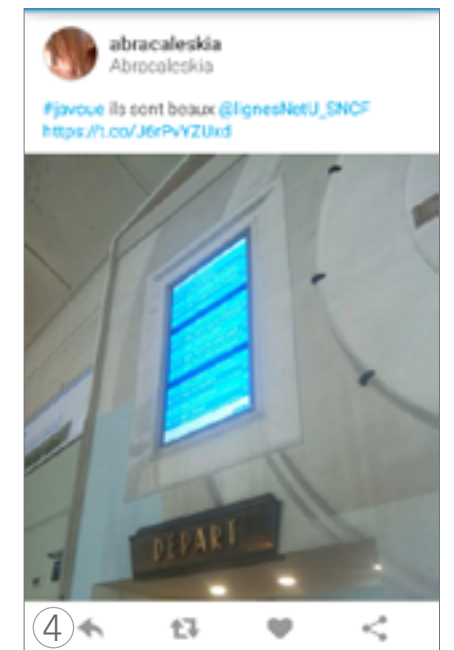
Les écrans situés à droite de l'horloge sont complètement nouveaux et jouent un tout autre rôle (image 3).

Le premier est un écran de communication générale, diffusant des informations concernant Transilien et les lignes N et U (plan vigipirate, interdiction de fumer en gare, événements commerciaux ...).

Le second est un écran météo du trafic : il permet de voir en temps réel l'état du trafic sur les lignes qui desservent la gare et certaines lignes en correspondance sur le parcours. Ainsi avant de rentrer dans la gare vous pouvez tout de suite savoir si votre parcours est perturbé et changer d'itinéraire le cas échéant.

Le troisième écran a plusieurs fonctions :

En situation normale, cet écran affiche la mise à quai des TGV. Les voyageurs devant accéder au quai peuvent en un coup d'œil consulter toutes les informations nécessaires à leur embarquement, comme la visualisation du repère vers lequel s'orienter pour se positionner à proximité de la voiture de réservation.



En cas de situation perturbée, peuvent être diffusés les itinéraires alternatifs proposés aux voyageurs. Comment rejoindre la gare de votre choix ? Comment vous réorienter pour contourner une perturbation en cours ? Cet écran délivre de précieux

conseils et semble satisfaire les voyageurs (image 4). Voilà donc un mur d'information bien complet qui synthétise tous les aspects de l'information essentielle aux voyageurs, avec en son centre une magnifique horloge !



À LA DÉCOUVERTE DE L'OBSERVATOIRE MÉTÉOROLOGIQUE DE TRAPPES

À 300 mètres de la gare de Trappes, en direction de la zone industrielle, se situe le centre météorologique de Trappes.

Saviez-vous que les bulletins météo modernes doivent beaucoup à la ville de Trappes ? En effet, c'est là qu'un passionné, Léon Teisserenc de Bort (1855-1913), fonde en 1896 un "observatoire de météorologie dynamique".

Cet institut scientifique révolutionne la discipline par des relevés des variations de température en altitude effectués à l'aide de cerfs-volants et de ballons-sondes.

De ces premières expériences naîtront un "Atlas international des nuages", la découverte de la stratosphère et, plus tard, l'invention des radiosondes et l'installation du premier radar météo en 1949.

Pour découvrir ce lieu historique et découvrir la stratosphère, empruntez la ligne N ou U et arrêtez-vous à Trappes !

Si vous souhaitez retrouver ces informations et bien plus encore, rendez-vous sur l'application Hapi !



En 1897, Teisserenc de Bort s'est lancé dans l'exploration de l'atmosphère à l'aide de sondes de mesure (météorographes) de la température, de l'humidité et de la pression embarquées sur des cerfs-volants, puis des ballon-sondes à partir de 1898.



Levage d'un appareil de sondage basse couche par ballon captif de l'aérostation militaire (J.T. Saconney) à l'observatoire de Trappes.



L'ANECDOTE

Inaugurée le 18 septembre 1840, sur la ligne reliant la gare de Paris Montparnasse à Brest et située entre les gares de Meudon et de Sèvres-Rive gauche. La gare de Bellevue doit son nom à la marquise de Pompadour ou, plus précisément, au château qu'elle fit construire ici au XVIIIe siècle. De son domaine dominant la Seine, le panorama était si remarquable que l'ensemble fut baptisé « Bellevue » par la favorite du roi.

OFFREZ-VOUS DES MOMENTS DÉTENTE EN GARE

Tous les mois, des "Happy Hour" ont lieu à la terrasse de l'Enzo Café en gare Montparnasse (Hall 4). Vous pouvez y découvrir des artistes aux genres musicaux divers et variés qui vous proposent des prestations musicales conviviales et chaleureuses.

Les deuxièmes mardis de chaque mois, de 16h00 à 17h00, l'association "Les Portes de l'Exil" (LPE) et vos lignes vous proposent des concerts. Le 8 décembre derniers, les clients ont pu profiter de l'univers folk-rock du dernier album "Inexorablement" de François Barriet.

Le 12 janvier prochain, on vous propose de voyager sur le groove de "Ti Slate" de 16h à 17h à l'Enzo Café !



À VOS STYLOS !

7	1			2		
8		6	3			4
		9	5			7
4		8				
6	9					1 5
					7	8
	5			8	6	
	8		4	6		1
			2			3 4

Les résultats dans le prochain numéro !

Direction des Lignes N et U
Pôle Communication
Rédaction : Maud PETITGARS & Anne COSTE
Directrice de publication : Anne-Marie PALMIER

LES AGENTS SNCF TRANSILIEN
DES LIGNES N & U
VOUS SOUHAITENT
UNE BELLE ET HEUREUSE
ANNÉE 2016 !



IMPRESSION CENTRE ÉDITION ÎLE-DE-FRANCE LA CHAPELLE
<https://kiosque.ddet.sncfr.fr> - ☎ 01 55 31 80 83
Imprimé sur papier recyclé.

