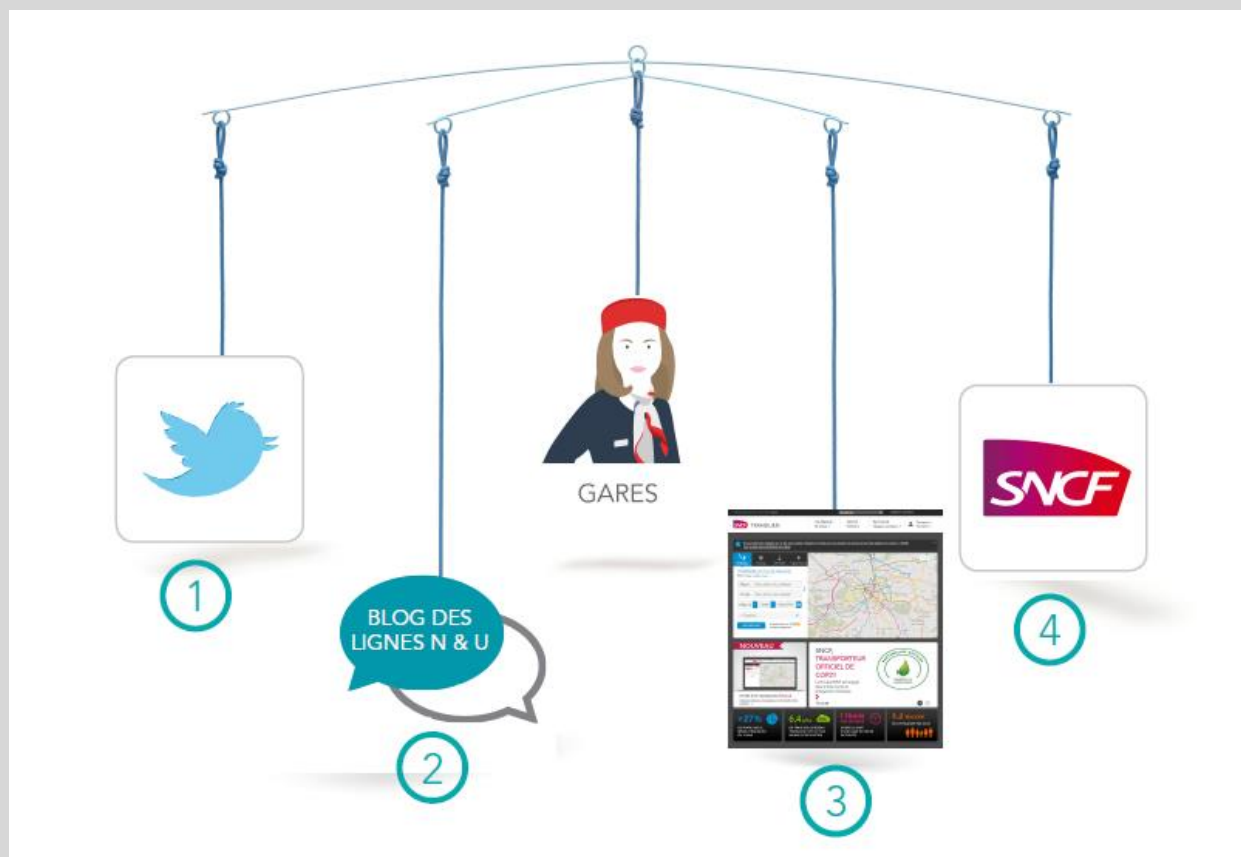


L'INFORMATION EN TEMPS RÉEL

DES OUTILS À VOTRE SERVICE!



L'INFORMATION VOYAGEURS : QUE PROPOSENT LES OUTILS ?



Appli Transilien, 3658, sms 41020... Une offre importante d'outils d'information à distance ont vu le jour ces dernières années. Ils vous donnent la possibilité d'obtenir l'information qu'il vous faut !

Qui alimente ces outils ? A quel service pouvez-vous vraiment prétendre ? Comment sont alimentés les différentes fonctions, s'agit-il de temps réel ou d'une intervention humaine ?

Venez découvrir les coulisses du PC INFO !

3658

Absence de connexion WIFI, plus de réseau internet... Grâce au **3658** (0.2€/min), disponible 24h/24 et 7jours/7, toutes les informations Transilien sont accessibles en un coup de fil. Vous pouvez être mis en relation avec un conseiller mais aussi bien plus...

QUELLES SONT LES INFORMATIONS FOURNIES ?

- Prochains trains au départ : alimenté automatiquement par l'outil infogare qui fournit l'affichage des écrans bleu dans vos gares.
- Info Trafic : le PC Info est en contact permanent, avec les 7 COT de Transilien, pour avoir une vision en direct de l'état du trafic.
- Infos pratiques : un webmaster est chargé de regrouper toutes les informations, au sein d'une base de données, susceptibles de vous intéresser (horaires d'ouvertures, commerces à proximité, objets trouvés...).



QUAND SOMMES-NOUS ALERTÉS ?

- Prochain train au départ : synchrone avec l'affichage en gare.
- Info Trafic : Alerte déclenchée dès qu'une perturbation touche plusieurs trains et provoque des retards de 10 minutes environ.

41020

Le **4 10 20** est un numéro qui vous permet d'obtenir rapidement des renseignements sur vos trains par SMS uniquement. Disponible tous les jours de 6h à 22h au prix de 0.05€/SMS, il vous permet de rester informé sur l'état du trafic par simple envoi d'un SMS.

QUELLES SONT LES INFORMATIONS FOURNIES ?

En envoyant :

- TRAFIC suivi de la lettre de votre ligne N, U...pour connaître l'état du trafic sur votre ligne : alimenté par le PC Info qui est en contact avec les 7 COT de Transilien.
- NOM DE LA GARE DE DÉPART pour recevoir les horaires des prochains trains au départ de votre gare : cela est gérée automatiquement par l'outil infogare qui alimente vos écrans bleu en gare.
- GARE DE DÉPART#GARE D'ARRIVÉE pour trouver les prochains trains entre 2 gares.



À SAVOIR!

Sur le 41020, la thématique **INFO TRAVAUX** est alimentée par le PC INFO qui est en contact avec le responsable travaux de chaque ligne.



QUAND SOMMES-NOUS ALERTÉS ?

- Prochain train au départ : synchrone avec l'affichage en gare.
- Info Trafic : Alerte déclenchée dès qu'une perturbation touche plusieurs trains et provoque des retards de 10 minutes environ.

@lignesNetU_SNCF

Le fil officiel des **#lignesNetU** est à votre service de 6h à 21h toute la semaine et de 14h à 21 le weekend. Il est alimenté par trois interlocuteurs aux thématiques spécifiques. Ce fil vous permet d'être informé de la vie de la ligne ainsi que de l'info trafic lors d'incident affectant la circulation de plusieurs trains.

QUELLES SONT LES INFORMATIONS FOURNIES ?

- Info Trafic : le Gestionnaire de l'Information Voyageur, basé au COT, est chargé de tweeter sur l'état du trafic en direct.
- Info Travaux, Info pratique et actualité : alimentés par le Community Manager (CM) de la ligne.
- Réponses individuelles : si incident, réponses réalisées par la Vigie, basée au PC Info, qui est en contact avec les 7 COT pour recueillir les informations nécessaires (réponses destinées à tous les voyageurs Transilien), pour les autres sujets par le Community Manager.



QUAND SOMMES-NOUS ALERTÉS ?

- Info Trafic : Alerte déclenchée dès qu'une perturbation touche plusieurs trains et provoque des retards de 10 minutes environ.
- Info Travaux : Plusieurs fois par mois selon les chantiers à venir.
- Infos Pratiques et actu : Au fil des événements et des sujets abordés sur le blog !

APPLI' TRANSILIEN

Créée en septembre 2011, cette appli est issue de la collaboration avec les clients via le Lab Transilien (aujourd'hui fermé) et les webmasters SNCF. Elle est disponible sur App Store et Android Market.

QUELLES SONT LES INFORMATIONS FOURNIES ?

- Recherche d'itinéraire : alimenté par une base de données d'horaires théoriques gérée et mise à jour, selon les événements et chantiers, par un webmaster auquel il ne faut pas hésiter à signaler tout bug ou erreur via la rubrique « contactez-nous ».
- Info Trafic : géré par le PC Info qui est en contact avec les 7 COT de Transilien.
- Info Travaux : le PC Info, en contact avec le responsable travaux de chaque ligne, est chargé d'animer cette rubrique..
- Horaires des prochains Trains : fournies automatiquement par l'outil infogare qui alimente vos écrans bleu en gare.
- Actualités : alimentées par le webmaster du site.
- Alertes : déclenchées par le PC Info dès qu'une alerte est mise en ligne.

À SAVOIR!

Push et mail d'alerte INFO TRAFIC: alerte envoyée aux voyageurs inscrits sur le secteur et créneau horaire affecté par l'incident dès le lancement d'une info trafic par le PC INFO..
Push et mail d'alerte INFO TRAVAUX: si vous êtes inscrit, réception des alertes travaux à M-1 + rappel la veille du début du chantier sur votre axe identifié



QUAND SOMMES-NOUS ALERTÉS ?

- Info Trafic : Alerte déclenchée dès qu'une perturbation touche plusieurs trains et provoque des retards de 10 minutes environ.
- Prochain train au départ : synchrone avec l'affichage en gare puisque alimenté par le même outil.

TRANSILIEN.MOBI

transilien.mobi est un site internet pour les mobiles qui ont simplement une connexion internet. Il s'adresse à ceux qui n'ont pas de smartphone Apple ou Android mais se veut également complémentaire à l'application et au site Transilien.com.

QUELLES SONT LES INFORMATIONS FOURNIES ?

- Prochains trains au départ : alimentée automatiquement par l'outil infogare qui fournit l'affichage des écrans bleu dans vos gares.
- Info Trafic : le PC Info est en contact permanent, avec les 7 COT de Transilien, pour avoir une vision en direct de l'état du trafic.
- Info Travaux : est alimenté par le PC Info qui est en contact avec le responsable travaux de chaque ligne
- Recherche d'itinéraire et infos pratiques : alimenté par une base de données d'horaires théoriques gérée et mise à jour, selon les évènements et chantiers, par un webmaster auquel il ne faut pas hésiter à signaler tout bug ou erreur via la rubrique « contactez-nous ».



QUAND SOMMES-NOUS ALERTÉS ?

- Prochain train au départ : synchrone avec l'affichage en gare.
- Info Trafic : Alerte déclenchée dès qu'une perturbation touche plusieurs trains et provoque une perturbation avec des retards d'environ 10 minutes environ.
- Info Travaux : 1 mois avant le début des travaux.

SITE TRANSILIEN.COM

Infos Trafic et Travaux, bulletins de retard, tarifs, prochains départs dans ma gare, bons plans, recherche d'itinéraire... Toutes ces informations réunies en un seul et même endroit : transilien.com!

QUELLES SONT LES INFORMATIONS FOURNIES ?

- Prochains trains au départ : alimenté automatiquement par l'outil infogare qui fournit l'affichage des écrans bleu dans vos gares.
- Info Trafic : géré par le PC Info qui est en contact avec les 7 COT de Transilien.
- Info Travaux : le PC Info, en contact avec le responsable travaux de chaque ligne, est chargé d'animer cette rubrique.
- Recherche d'itinéraire : alimenté par une base de données d'horaires théoriques gérée et mise à jour, selon les événements et chantiers, par un webmaster auquel il ne faut pas hésiter à signaler tout bug ou erreur via la rubrique « contactez-nous ».
- Alertes : déclenchées par le PC Info dès la mise en ligne d'une « info trafic ».
- Bulletins de retard : Base de données rassemblant les données de circulation des trains Transilien durant les trois derniers jours (horaire d'arrivée en gare des trains).
- Autres services (objets trouvés, guide du savoir voyageur...) sont alimentés par le webmaster du site.

À SAVOIR!

Le seuil de déclenchement des pushes et mails d'alertes Info Trafic et Infos travaux sur transilien.com et l'appli transilien sont semblables.



QUAND SOMMES-NOUS ALERTÉS ?

- Prochain train au départ : synchrone avec l'affichage en gare.
- Info Trafic : Alerte déclenchée dès qu'une perturbation touche plusieurs trains et provoque une perturbation avec des retards d'environ 10 minutes.
- Info Travaux : 1 mois avant le début des travaux.

FLASHS RADIO

Les Flashs info trafic, diffusés par la **radio de ligne**, vous indiquent l'aspect global de la circulation. Diffusés de 06h à 10h et de 17h à 20h, sur les quais des gares, ils sont aussi consultables sur le site transilien.com, l'appli et le blog.

QUELLES SONT LES INFORMATIONS FOURNIES ?

- Info Trafic : géré par un journaliste, basé au COT, qui indique l'état global du trafic et la fluidité sur la ligne



QUAND SOMMES-NOUS ALERTÉS ?


- Info Trafic : les messages diffusés évoluent et sont renouvelés toutes les 7 minutes au fil de la gestion de l'incident.

ALERTES MAILS ET PUSHES


Beaucoup d'outils vous permettent de connaître l'état du trafic en temps réel mais ils ne peuvent pas tous vous permettre de recevoir des pushes d'alertes sur votre mobile ou par mail.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Deux outils permettent de recevoir des alertes Infos Trafic et Travaux avec un degré de personnalisation importante :









- 1 ALLEZ SUR TRANSILIEN.COM RUBRIQUE « INSCRIPTION ».
- 2 APRÈS LA RÉCEPTION DE L'EMAIL DE CONFIRMATION, REMPLISSEZ VOS DONNÉES PERSONNELLES.
- 3 CLIQUEZ SUR « CRÉER UN TRAJET FAVORI »
- 4 REMPLISSEZ VOS DONNÉES DE VOYAGE ET DÉTERMINEZ LA RÉCEPTION DES ALERTES.
- 5 SAUVEGARDEZ VOTRE TRAJET.





















- 1 ALLEZ SUR L'APPLICATION SNCF TRANSILIEN RUBRIQUE « INFOS TRAFIC ».
- 2 CLIQUEZ SUR « S'ABONNER AUX ALERTES »
- 3 CHOISISSEZ VOS LIGNES FAVORITES.
- 4 COCHEZ LA CASE « SOUHAITEZ-VOUS RECEVOIR LES ALERTES TRAFIC ET TRAVAUX? »
- 5 CHOISISSEZ LES JOURS ET LES HEURES DE RÉCEPTION DE VOS ALERTES ET VALIDEZ.

CAHIERS DES CHARGES

Retour sur ce que l'on peut attendre de chaque outil d'information à distance en cas de situation perturbée !

		3658	41020	@lignesNetU_S NCF	Appli Transilien	
SUPPORT				 / 	 / 	
INFOS VOYAGEURS A DISTANCE		Prochains trains au départ Info Trafic	Horaires des prochains trains Info Trafic	Info trafic	Horaires des prochains trains Info Trafic	
SEUIL D'ALERTE	TEMPS RÉEL	✓	✓		✓	
	PLUS DE 10 MIN DE RETARD		✓	✓	✓	✓
	SUPPRESSIONS CONSÉCUTIVES		✓	✓	✓	✓

Transilien.mobi		Transilien.com		Flashs radio		Alertes mails et pushes	
 / 		 / 		 / 		 / 	
Prochains trains au départ	Info Traffic	Prochains départs de train dans ma gare	Info Traffic	Info Traffic		Info Traffic	
							
							
							

VOS QUESTIONS NE SONT PLUS SANS RÉPONSES !

QUI ALIMENTE LA RUBRIQUE « INFO TRAFIC » DE L'APPLI TRANSILIEN ?

Le PC INFO, en contact permanent avec les 7 COT de Transilien, gère cette fonctionnalité .

L'INFO TRAFIC SE DÉCLENCHE QUAND ?

L'Info Trafic se déclenche ,dès lors qu'une perturbation générale touchant plusieurs trains , entraîne des retards d'environ 10 minutes.

POURQUOI MON TRAIN EN RETARD N'APPARAÎT PAS SUR TRANSILIEN.COM ?

Une alerte Info Trafic ciblée à un cas particulier n'est pas possible. Elle est lancée uniquement lorsqu'une perturbation concerne plusieurs trains entraînant des retards de 10 minutes environ.

COMMENT SE RÉPARTISSENT LE TRAITEMENT DES RÉPONSES INDIVIDUELLES SUR TWITTER ?

Lors d'un incident, les réponses sont réalisées par la Vigie qui est en contact avec les 7 COT de Transilien pour recueillir les informations nécessaires. Pour les autres sujets, c'est le Community Manager qui est chargé de s'occuper des réponses individuelles.

POURQUOI LA RADIO ANNONCE UN TRAFIC FLUIDE ALORS QUE MON TRAIN EST EN RETARD ?

La radio de ligne donne une tendance uniquement sur l'état global du trafic et la fluidité sur la ligne.

Pour suivre l'actualité des lignes N et U, suivez-nous sur :

Blog : meslignesNetUtransilien.com

Twitter : [@lignesNetU_SNCF](https://twitter.com/lignesNetU_SNCF)

Site internet : Transilien.com

Appli' mobile : SNCF Transilien

DIRECTION DES LIGNES N ET U
Rédaction : Gaëtan VERVIN (Pôle Services et Gares)
Parution : 29 février 2016