



L'INFORMATION VOYAGEURS À BORD DES TRAINS

Au cœur des priorités de nos clients et de l'activité Transilien.

L'ACTU DE VOS LIGNES

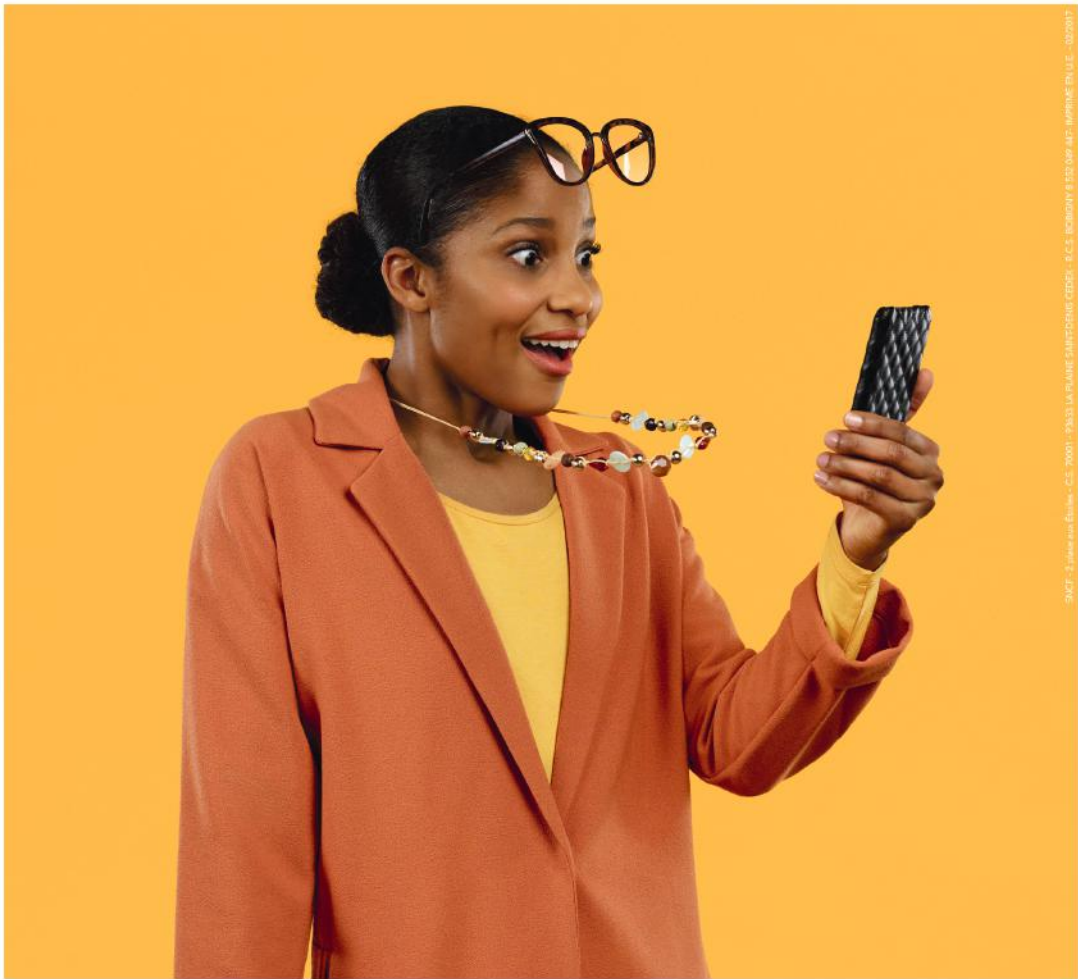
Et si on parlait de notre gare de Viroflay Rive-Gauche

RESTONS CONNECTÉS

Le blog s'est refait une beauté pour le printemps !

L'INVITÉ DU MOIS DE MAI

Pascal Raffaitin, Responsable Équipe Conducteurs



SNCF - 3, avenue des Bains - CS 20001 - 93433 LA PLAINE SAINT-DENIS CEDEX - B.C.S. BOBIGNY 812200940 - IMPRIMERIE U.S.C. - 02/2017

L'APPLI SNCF A DE QUOI VOUS SURPRENDRE.

QUAND, ET SEULEMENT QUAND VOUS EN
AVEZ BESOIN : C'EST VOUS QUI CHOISISSEZ
LES ALERTES QUE VOUS RECEVEZ.

L'appli SNCF, toutes les fonctionnalités utiles à vos déplacements
en Île-de-France.



SOMMAIRE

L'ACTU DE VOS LIGNES

- 4 Travaux prolongés en gare de **Meudon**
- 4 31 Mai Journée Mondiale sans tabac
- 5 Et si on parlait de notre gare de **Viroflay Rive-Gauche**
- 5 Plus de services Navigo à **Versailles-Chantiers** et **Houdan**

LE REPORTAGE DU MOIS

- 6 à 8 L'Information Voyageurs à bord des trains

RESTONS CONNECTÉS

- 9 Votre blog s'est refait une beauté pour le printemps !

L'INVITÉ

- 10 Pascal Raffaitin, Responsable Équipe Conducteurs

DETENDEZ-VOUS !

- 11 Festival AGRICULTURE à **Houdan**



VOTRE LIVRET TRAVAUX DÉTACHABLE AU CENTRE



DIRECTION DES LIGNES N ET U / PÔLE COMMUNICATION
Rédaction : Salomé Dalgren, Lauranne Rémane, Frédéric Jourdan, Virginie Beugeard et Léna Zaïm
Directrice de publication : Anne-Marie PALMIER
Imprimé sur du papier recyclé à 100% par une entreprise adaptée employant des personnes handicapées : ANR SERVICES EPONE

ÉDITO



© Salomé Dalgren

Chers lecteurs de MAG.NUM,

Pour ce 5^{ème} numéro de l'année, nous allons vous présenter comment l'Information Voyageurs est déployée à bord de nos trains.

Les conducteurs sont aujourd'hui un maillon essentiel de cette chaîne de services. C'est pourquoi vous retrouverez un reportage dédié à l'Information Voyageurs à bord des trains, suivi de l'invité qui reviendra sur le quotidien des conducteurs et cette évolution opérée depuis plusieurs années au sein de leur métier : la prise de parole.

Nous reviendrons aussi sur le dernier rendez-vous clients à Viroflay Rive-Gauche et sur la prolongation des travaux en gare de Meudon.

Pour finir, vous découvrirez le nouveau format du Blog des lignes N et U puis une petite lecture sur une sortie alliant musique et agriculture à Houdan.

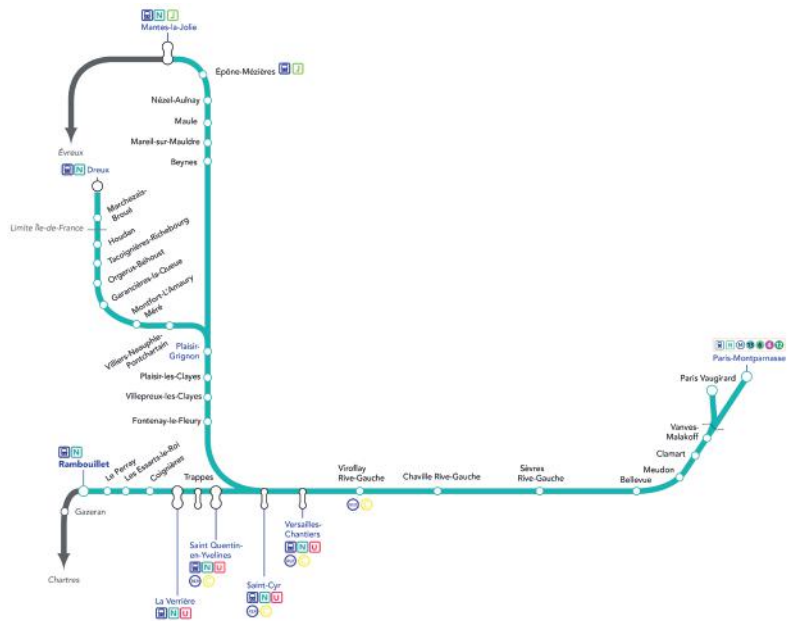
Très bonne lecture à tous !

MAUD KAPLAN RAGGUENEAU
Dirigeante de l'Unité Opérationnelle
Traction Proximité

le
chiffre
du mois

117

C'est le nombre de kilomètres de la Ligne N



TRAVAUX PROLONGÉS EN GARE DE MEUDON

Des aléas nécessitent de prolonger la durée du chantier de la gare de **Meudon** d'environ un mois. L'ouverture des escaliers de l'entrée principale de la gare est prévue le 29 mai.

La livraison complète des travaux de la gare est quant à elle prévue le 16 juin pour découvrir la gare rénovée ainsi que le nouveau hall et les nouveaux guichets.



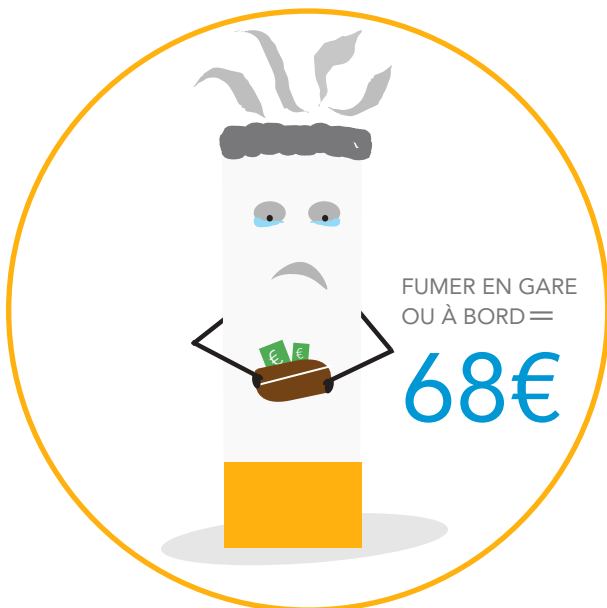
31 MAI JOURNÉE MONDIALE SANS TABAC

Si aujourd'hui les équipes de la médiation vous informent des amendes que vous encourez en fumant, demain les agents de contrôle ne négotieront plus sur les incivilités.

Fumer en gare ou à bord des trains est passible d'une amende de 68 Euros.

Le 31 mai, journée mondiale sans tabac.

Merci de garder nos gares et nos trains propres et de penser aux autres voyageurs.



ET SI ON PARLAIT DE NOTRE GARE DE VIROFLAY RIVE-GAUCHE



© Salomé Dalgren



TRAVAUX **ACCESSIBILITÉ** VALIDATION
LE JOURNAL MAG.NUM LES HORAIRES
L'APPLICATION SNCF
NOUVEAUX SERVICES NAVIGO **IDVROOM**
COUP DE COEUR COUP DE GUEULE
NOTRE FIL TWITTER **LE BLOG N ET U**
MES SUGGESTIONS
VOS IDÉES NOS PROPOSITIONS

« Et si on parlait de notre gare? » à Viroflay Rive-Gauche ?

Le 20 avril dernier s'est tenu le 2^{ème} rendez-vous client de l'année en gare de **Viroflay Rive-Gauche**.

Cette rencontre conviviale a permis de présenter les différents sujets d'actualité, tels que les travaux à venir sur nos lignes, l'application SNCF, le nouvel espace de micro-working, etc. Comme à chaque rencontre, les élus locaux

sont invités à nous rendre visite sur site. Ainsi, M. Lebrun, Maire de Viroflay est venu échanger et rencontrer nos équipes et la Directrice de Lignes. Ces rendez-vous sont l'occasion également de recueillir vos remarques et critiques, sur les services offerts sur nos lignes.

Le prochain stand se tiendra le 18 mai en gare de **Rambouillet** de 7h00 à 9h00.

Venez nous y retrouver.



PLUS DE SERVICES NAVIGO DANS VOS GARES DE HOUDAN ET VERSAILLES-CHANTIERS

L'objectif ? Vous faire gagner du temps grâce à de nouveaux services disponibles au guichet « Services Navigo ».

- Obtenir une attestation d'abonnement.
- Modifier les zones de son forfait.
- Suspendre ou effectuer une reprise d'un contrat Navigo Annuel.

QUELS SONT LES NOUVEAUX SERVICES NAVIGO DANS CES GARES ?

- Remplacer sa carte Navigo si elle ne fonctionne plus correctement ou si elle a été volée, perdue ou non reçue.

ET TOUJOURS :

- Recharger son forfait Navigo (mois ou semaine).

DISPONIBLE DANS VOS GARES DEPUIS LE 9 MAI.





L'INFORMATION VOYAGEURS À BORD DES TRAINS

- ① Comment informe-t-on les clients dans les trains ?
- ② Les avantages d'une bonne information voyageurs à bord
- ③ Nos conducteurs ont pris la parole

« MADAME, MONSIEUR, VOTRE ATTENTION S'IL VOUS PLAÎT... L'INFORMATION VOYAGEURS À BORD DE NOS TRAINS »

L'information Voyageurs est au cœur des priorités de nos clients et de l'activité Transilien.

En effet, les clients plébiscitent d'avoir de l'information tout au long de leur trajet y compris dans le train. De nombreux exemples montrent que l'information des voyageurs a une grande influence sur leur comportement lors de la gestion des situations perturbées.

COMMENT INFORME-T-ON LES CLIENTS DANS LES TRAINS ?

- Le SIVE (Système d'Information Voyageurs Embarqué)
- La prise de parole du conducteur de train

Le SIVE permet des annonces automatiques sur la destination du train et les gares desservies. Certaines annonces sont également préenregistrées pour annoncer des incidents tels que des arrêts en pleine voie. Le conducteur peut prendre la parole en remplacement d'un SIVE défaillant pour annoncer lui-même la destination et la

desserte d'un train. Il est amené à faire des annonces lors d'incidents affectant la circulation. Dans ce cas, il prévient les clients dès le début de la perturbation et les tient informés au fur et à mesure de l'évolution d'une situation, grâce aux informations qui lui sont transmises directement par les régulateurs des postes de circulation. Les conducteurs sont formés et managés sur la prise de parole dans les trains depuis quelques années.



LES AVANTAGES D'UNE BONNE INFORMATION VOYAGEURS À BORD DE VOS TRAINS :

- Conforter sur la destination et les dessertes des gares du train que vous empruntez
 - Informer sur les différents incidents perturbant fortement la circulation et vous donner une explication sur les causes
 - Éviter de prendre des risques liés à la sécurité ferroviaire (notamment pour les arrêts en pleine voie)
 - Proposer un autre itinéraire en cas de changement de desserte inopinée ou d'interruption de circulation
 - Rassurer en cas d'incidents
- On entend régulièrement des annonces de conducteurs à l'arrivée des trains en gare terminus, souhaitant une bonne journée ou un bon week-end aux voyageurs. Les retours clients sont globalement positifs.



NOS CONDUCTEURS ONT PRIS LA PAROLE

Et vous avez réagi...

-  Jo. Lignes N, U et C et 2 autres ont aimé
-  **Latifa** @latifa063378 · 6 avr.
#monconducteurNetU merci pour la com dans le train à plaisir les clayes direction Mantes @lignesNetU_SNCF
-  Wlad ligne N&U a aimé
-  **x.x** @ipewn_ · 28 mars
En réponse à @ipewn_ @lignesNetU_SNCF
et bonne communication concernant les ralentissements sur la ligne #monconducteurnetu
-  **Kittycat** @skullarwen · 27 avr.
Merci au conducteur du 7.45 à Rambouillet pour avoir fait rire et sourire tout le train 🤗👏👏 #monconducteurNetU @lignesNetU_SNCF
-  **Vladimir Boire** @BoireVladimir · 20 avr.
@lignesNetU_SNCF merci au conducteur DEFI 14h33 à St-Cyr, bloqué à Puteaux pr sa com de qualité ! #MonConducteurNetU
-  **Mélissa Noury** @la_melio · 21 avr.
Cool un ADC parlant dans mon DAPO de 17h26 ! Merci a lui ! #MonConducteurNetU
-  **céline tougard** @PrinceCline · 14 avr.
#monconducteurNetU bloqué en pleine voies à peine partie de Dreux merci au conducteur pour les informations @ParisDreux
-  **Juliette Adrian** @AdrianJuliette · 8 h
Bonne journée à vous aussi ! PADO 8h02 #monconducteurNetU



En dehors des phases de conduite, certains conducteurs tweetent pour informer les voyageurs.

#monconducteurNetU

Retrouvez également toute l'information sur vos smartphones sur l'appli SNCF



kissnelson @kissnelson1
il y a 2 jours

@lignesNetU_SNCF il se passe quoi encore? Pas de train depuis 30 mn. Merci pour tout le retard que je vais devoir rattraper au travail.



MARIE Frederic @FredMARIE ETF · 15 avr.
En réponse à @FredMARIE ETF @SNCFReseau et 3 autres
Début terrassement à 3h avec quelques massifs



VOTRE BLOG S'EST REFAIT UNE BEAUTÉ POUR LE PRINTEMPS !



ÉCHANGEZ QUELQUES LIGNES SUR VOS NOUVEAUX BLOGS, TOUS BEAUX, TOUS NEUFS.

Plus clairs, plus fonctionnels, nous avons repensé les blogs. Venez vite les découvrir et rejoindre la communauté de vos lignes sur meslignesnetu.transilien.com



Nouveau design, nouvelles fonctionnalités, pour le blog des lignes N et U.

Vous pouvez maintenant retrouver les différents articles dans deux rubriques : « S'informer » vous permet de connaître les travaux de la semaine, les actualités dans vos gares, les nouveaux services...

« Contribuer » vous permet de comprendre et connaître le fonctionnement de la ligne en vous permettant d'apporter votre avis ou votre retour d'expérience. Les commentaires sont dorénavant soumis à

validation avant leur publication sauf pour les participants qui réalisent plusieurs commentaires de qualité et qui accèdent alors au statut de « Contributeur ». Une autre nouveauté sur le blog : la boîte à idées! Elle vous permet de déposer une idée de sujet que vous souhaitez aborder si celui-ci n'est pas en cours de discussion sur le blog. On se retrouve sur le blog **meslignesnetu.transilien.com** ?

Au plaisir d'échanger avec vous sur nos réseaux 2.0 !

Lucile



PASCAL RAFFAITIN

RESPONSABLE ÉQUIPE
CONDUCTEURS

Frédéric Jourdan a reçu Pascal Raffaitin à la Direction des Lignes N et U.

Pascal, pouvez-vous vous présenter et nous décrire vos principales missions ?

Je suis depuis quatre ans Cadre Traction à l'Unité Opérationnelle Proximité. Je suis responsable d'une équipe de vingt-sept conducteurs aux compétences diverses: TER / Transilien / Intercités / TGV. Ma mission principale est le suivi de mes agents de conduite afin d'atteindre un haut niveau de sécurité et une qualité de service qui répondent à l'attente de nos clients.

L'Information Voyageurs est au cœur

des priorités Transilien. Comment, au sein de votre métier, travaillez-vous pour offrir plus d'informations en ligne (dans le train) à nos clients ?

En effet, l'Information Voyageurs fait partie intégrante de la sécurité et la qualité de service pour nos clients. Aussi, nous proposons deux principaux canaux d'Information Voyageurs à bord de nos trains : d'une part, le SIVE (Le Système d'Information Voyageurs Embarqué) qui permet de diffuser de l'information (panneaux lumineux + messages préenregistrés) et d'autre



part, la prise de parole de nos conducteurs. Même avec un SIVE en service, nous préconisons la prise de parole du conducteur, très appréciée des voyageurs du fait du côté plus humain. Nous souhaitons donner les informations qui peuvent permettre à nos clients de s'organiser et d'avoir des informations régulières en cas de situation perturbée.

Comment s'effectue la veille managériale sur la prise de parole, pouvez-vous nous expliquer comment vous suivez vos conducteurs sur cet item ?

Tout d'abord, tous mes conducteurs ont suivi la formation de prise de parole et cette dernière est dorénavant intégrée à la formation initiale des futurs conducteurs. Elle leur permet de bien comprendre les enjeux d'une prise de parole

réussie mais aussi de se mettre en situation pour s'entraîner à passer des annonces de qualité. Nous leur redonnons également le sens et l'importance d'une prise de parole bien réalisée. Ils sont en possession du Guide pratique Transilien des annonces à bord des trains.

Ce support comprend un abécédaire de vulgarisation du langage SNCF, des exemples d'annonces, la structure que doit avoir une annonce et enfin le circuit de l'Information sur notre réseau Transilien.

De mon côté, lors des accompagnements, je n'hésite pas à proposer à mes conducteurs des scénarii de prise de parole, ceci, en fonction des retours d'enquête clients, des tweets ou des blogs qui sont souvent sources d'information sur la qualité de nos annonces.





FESTIVAL AGRICULTURE À HOUDAN

Vendredi 19 et samedi 20 mai, la 2^{ème} édition du Festival « Agri'Culture », organisé par la Chambre Interdépartementale d'Agriculture de l'Île-de-France, unira à nouveau l'agriculture à la culture dans les Yvelines.

Le Festival se tiendra cette année dans le corps de Ferme de Stéphanie et Damien VANHALST à **Houdan**. Ce festival a pour souhait d'offrir au grand public un autre visage du monde agricole, mais également de donner aux agriculteurs et au monde rural, l'opportunité de sorties culturelles. Il a vocation à

mêler le monde de l'art et de la culture à celui de l'agriculture.

PROGRAMME :

Vendredi 19 à partir de 18h30 : soirée d'inauguration avec cocktail et concerts

Samedi 20 à partir de 15h30 : marché du terroir, exposition d'œuvre d'agriculteurs, animations autour du métier d'agriculteur, fanfare et concerts

Ferme de Stéphanie et Damien VANHALST
18 Rue des 4 Tilleuls,
78550 HOUDAN,



TARIFS

Marché et l'exposition gratuits
Concerts : 10 Euros / 16 Euros (week-end) / Gratuit pour les moins de 10 ans

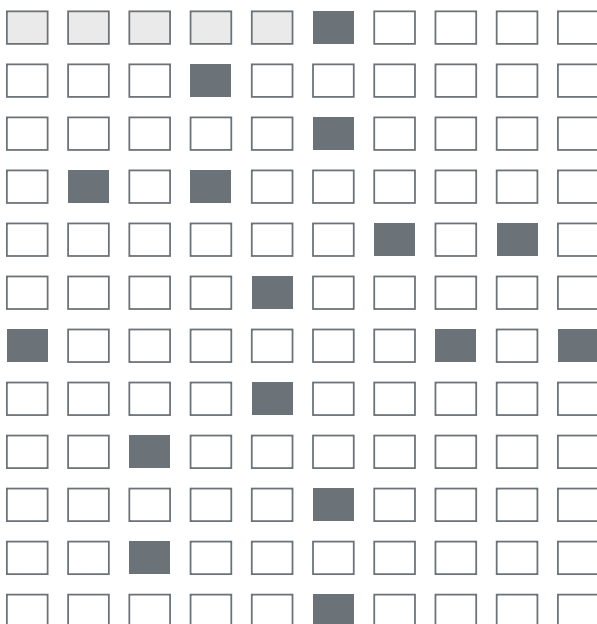
Plus d'informations sur : www.ile-de-france.chambagri.fr/festivalagriculture/

POUR VOUS Y RENDRE



Gare de Houdan

MOTS CROISÉS



HORIZONTELEMENT

- Fromage fruité - Fou du Midi - Avertissement à coup de corne - Naturel - Gaz radioactif - Trouve bon - Elles produisent et ont des chaînes - Nouveau, mais pas encore à ma page - Qui s'est mis en boule - Grands airs - Commandeur des croyants - Porte plumes - Impétuosité - Dans les rayons - Poussées à fond - Donner ses références - A du nez - Hors de portée - Rappliquer - Produits de glacier - Morte de vie

VERTICALEMENT

- Des polypes sur un squelette - Nul - Soulèvement populaire - Toxicité - Entre les anciens et les modernes - Pernicieux - Désagrément - Chanteurs de Manau - Amour dans un lit - Exécutée avec bonheur - Effilé - Expriment leur amour - Compacte - Céder - Calibrés - Au firmament

La solution du mois précédent

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



GARE DE ORGERUS-BÉHOUST SUR LA LIGNE N

