



## **LE TRAIN POUR TOUS !**

Une de nos priorités, l'accès à l'ensemble du réseau pour tous les clients.

### **TECHNOLOGIE DE POINTE**

Rambouillet innove avec des outils inédits

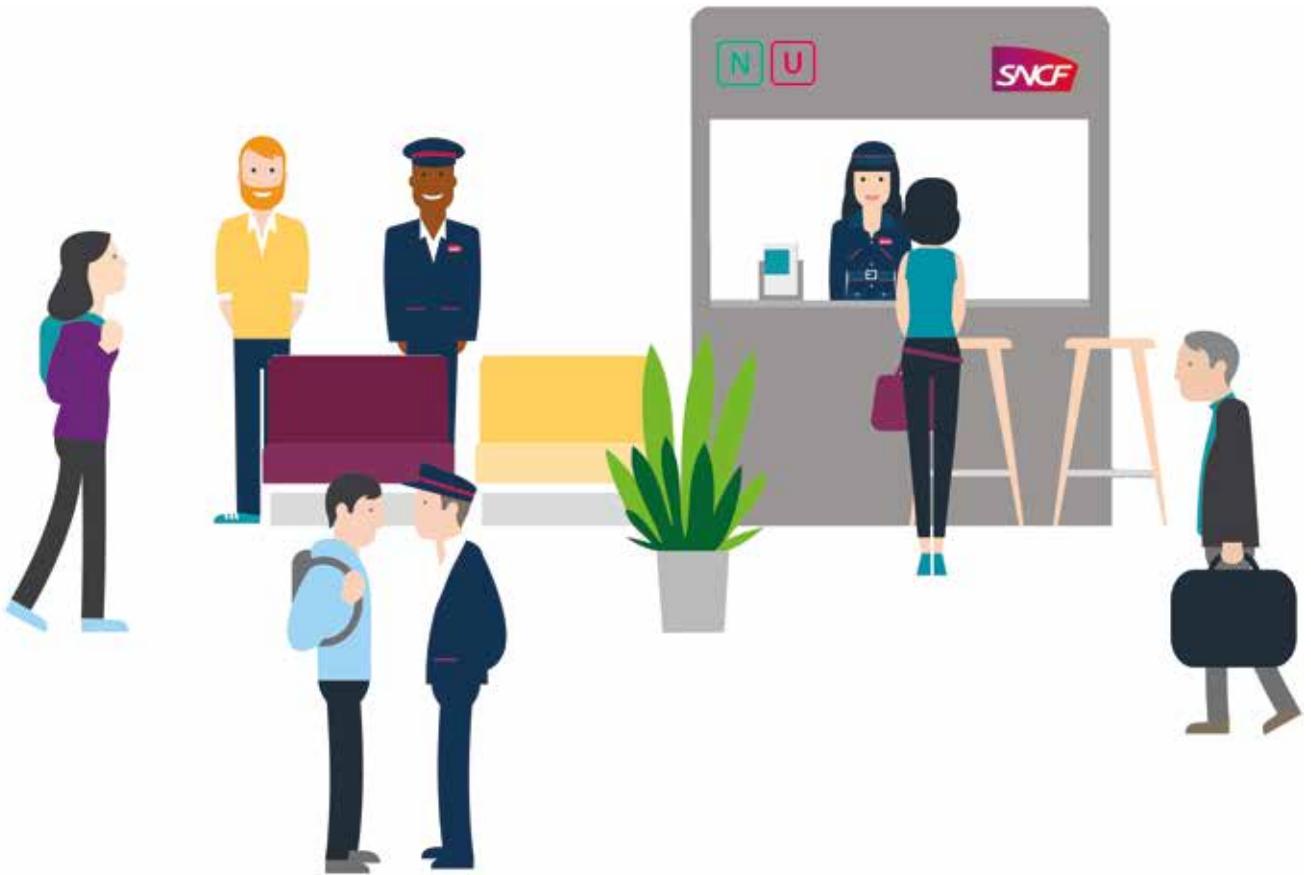
### **RENCONTRE CONVIVIALE**

Nos agents vous attendent le 23 novembre à Meudon

### **INTERVIEW DE CHRISTELLE MICHARD**

Notre professionnelle SNCF vous dit tout sur les services dédiés aux PMR

# ET SI ON PARLAIT DE NOTRE GARE ?



RENDEZ-VOUS DANS VOTRE  
GARE DE MEUDON

LE JEUDI 23 NOVEMBRE  
DE 07H00 À 09H00.



# SOMMAIRE

## L'ACTU DE VOS LIGNES

- 4 Technologie de pointe à **Rambouillet**
- 4 Un café offert en cas de perturbation
- 5 Plus belle ma gare de Villiers-Neauphle-Ponchartrain
- 5 Et si on parlait de notre gare de **Meudon** ?
- 5 SNCF recrute des agents commerciaux en gare

## LE REPORTAGE DU MOIS

- 6 à 8 Le train pour tous !

## L'INVITÉE

- 9 Christelle Michard, notre professionnelle SNCF vous dit tout sur les services dédiés aux PMR

## RESTONS CONNECTÉS

- 10 La rencontre du Club Clients en octobre

## DÉTENDEZ-VOUS !

- 11 À vos marques, prêts, feu... à vos baskets !



## VOTRE LIVRET TRAVAUX DÉTACHABLE AU CENTRE



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

# ÉDITO



Chers lecteurs de MAG.NUM,

J'ai le plaisir de vous présenter l'édition de novembre de votre magazine des Lignes N et U. Ce mois-ci, nous abordons dans le Reportage l'accompagnement des personnes à mobilité réduite. Comment voyagent-elles ? Quels outils sont mis en place pour sécuriser leur voyage et optimiser leur confort ? Christelle Michard de la Direction Services et Gares pour les Lignes N&U est notre invitée, et nous en dit plus sur les services mis en place par SNCF pour améliorer le confort des personnes à mobilité réduite. Au programme également : les travaux de modernisation des voies à **Rambouillet**, un retour sur la rencontre du Club Clients et d'un conducteur de train de la Ligne N. De plus, retrouvez la date du prochain petit-déjeuner **Et si on parlait de notre gare à Meudon**, avant de se retrouver au printemps prochain ! Le week-end du 1er novembre, retrouvez la course du Cross Figaro, une course qui encourage le don puisqu'une partie des ventes sera reversée au Téléthon.

Bonne lecture à tous et à bientôt !

Stéphanie Ciulin  
Directrice adjointe  
des Services Lignes N&U



le  
**chiffre**  
du mois

# 314

C'est le nombre de personnes à mobilité réduite, ou PMR, circulant sur les lignes N&U comptabilisés début 2017. Ils étaient 302 en 2016.



## TECHNOLOGIE DE POINTE À RAMBOUILLET

### DES TRAVAUX DE MODERNISATION DES VOIES



© Jean-Charles Gesquière

Les voies de **Rambouillet** se refont une beauté ! Douze appareils de voie, posés il y a quarante ans en gare de **Rambouillet**, sont en cours de remplacement. Engagée depuis le 30 septembre, cette opération présente ici trois particularités : la pose de nouveaux modèles d'aiguilles qui seront désormais la norme sur le réseau, le test d'un prototype inédit de mécanisme de translation de l'aiguille et, enfin, le recours à un stabilisateur dynamique partiel, engin utilisé pour

la première fois sur un aiguillage. En tout, 1 500 m de renouvellement de voies, 12 aiguillages remplacés et 150 agents mobilisés chaque week-end pendant quatre mois de travaux. Le chantier en gare de **Rambouillet** mobilise trois voies et nécessite l'interruption de la Ligne N le week-end du samedi 11 novembre au dimanche 12 novembre jusqu'à 18h00. Retrouvez l'information et la prise en charge voyageurs concernant ces travaux sur le fil Twitter et l'application SNCF.

## LE CAFÉ OFFERT EN CAS DE PERTURBATION...

### C'EST POUR BIENTÔT SUR NOS LIGNES

Un petit conseil, téléchargez dès maintenant l'application SNCF sur votre mobile et abonnez-vous aux notifications et alertes TRANSILIEN.

En échange ? Tout d'abord l'accès à une appli qui facilite votre voyage quel que soit le type de transport mais ce sera également la possibilité pour

vous d'avoir un café bien chaud offert via notre partenaire "Relay" On vous en dit plus au prochain numéro ! C'est promis, mais en attendant restez connecté...



## PLUS BELLE MA GARE DE VILLIERS-NEAUPHLE-PONCHARTRAIN



© Frédéric Jourdan



➤ Au mois de décembre, le bâtiment voyageurs fermera quelques mois pour se refaire une beauté.

L'automate de vente sur le quai restera disponible pour l'achat de vos titres de transport.

➤ **Au printemps, un guichet tout neuf ouvrira ses portes et sera accessible à nos clients à mobilité réduite.**

## ET SI ON PARLAIT DE NOTRE GARE DE MEUDON

C'est le retour de votre rendez-vous mensuel "**Et si on parlait de notre gare !**" Après s'être installé en gare de **Versailles-Chantiers** le 19 octobre dernier, retrouvez le stand à **Meudon** le **jeudi 23 novembre à partir de 07h00**.

Venez échanger avec nos agents sur les travaux et autres sujets d'actualité autour d'un café chaud et de viennoiseries.



© Salomé Dalgren

## SNCF RECRUTE DES AGENTS COMMERCIAUX EN GARE



Le mercredi 18 octobre dernier a eu lieu de 15h à 18h un CV Dating en gare de **Plaisir-Grignon**. Plusieurs personnes ont été reçues pour des postes d'agents commerciaux mais **vous pouvez encore tenter votre chance !**

Si vous avez le sens du contact et du service, ce métier est fait pour vous. Accueillir et informer les voyageurs, vendre les services SNCF,

contrôler les équipements et la propreté des matériels de la gare, mais aussi réguler les flux des voyageurs sur les quais : venez rejoindre nos équipes !

Postulez dès maintenant sur notre site internet [www.emploi.sncf.com/](http://www.emploi.sncf.com/). C'est simple et rapide. Vous avez également la possibilité d'effectuer un suivi de vos candidatures et de gérer vos alertes.



## LE TRAIN POUR TOUS !

Une de nos priorités, l'accès à l'ensemble du réseau pour tous les clients

- ① C'EST QUOI UNE PERSONNE À MOBILITÉ RÉDUITE ?
- ② MAIS QUE VEUT DIRE UNE GARE "ACCESSIBLE" ?
- ③ UN PROCESSUS ENCADRÉ
- ④ LE DISPOSITIF DE PRISE EN CHARGE EN 2017

## C'EST QUOI UNE PERSONNE À MOBILITÉ RÉDUITE ?



Les personnes handicapées dont le handicap est reconnu par une carte d'invalidité  $\geq 80\%$



Les personnes handicapées reconnues par une carte  $< 80\%$  et les personnes handicapées temporaires



Les autres personnes à mobilité réduite : les femmes enceintes, les personnes âgées, les personnes avec enfants et poussette, les touristes ne parlant pas notre langue

## MAIS QUE VEUT DIRE UNE GARE "ACCESSIBLE" ?

Une gare accessible permet à toutes les personnes handicapées, quels que soient leurs besoins spécifiques, de se déplacer facilement et en autonomie dans la gare et jusqu'au quai, de stationner, d'accéder au bâtiment voyageurs, de s'orienter, de s'informer, d'acheter son billet et d'accéder aux services. Dans les gares dites accessibles, la montée à bord du train nécessite une assistance humaine dans la plupart des cas.



## UN PROCESSUS ENCADRÉ LE CADRE JURIDIQUE

L'accès au transport est libre pour tous, quel que soit son handicap. Refuser la montée à bord du train peut être considéré comme discriminatoire si ce n'est pas justifié.

### 2 raisons de refus de prise en charge peuvent être possibles

- l'impossibilité technique liée à l'accessibilité de la gare (pas d'ascenseur pour un Utilisateur de Fauteuil Roulant)
- la sécurité (lacune quai/train trop haute pour utiliser la rampe)

De même, le refus de vendre un titre de transport pour une gare non accessible au handicap du client est discriminatoire. Dans le cas d'un refus, nous nous engageons à vous expliquer clairement la raison, et faire de notre mieux afin de trouver ensemble une solution de substitution (report sur un réseau de bus accessible par exemple). Si aucune solution n'est trouvée le client devra prendre ses dispositions.

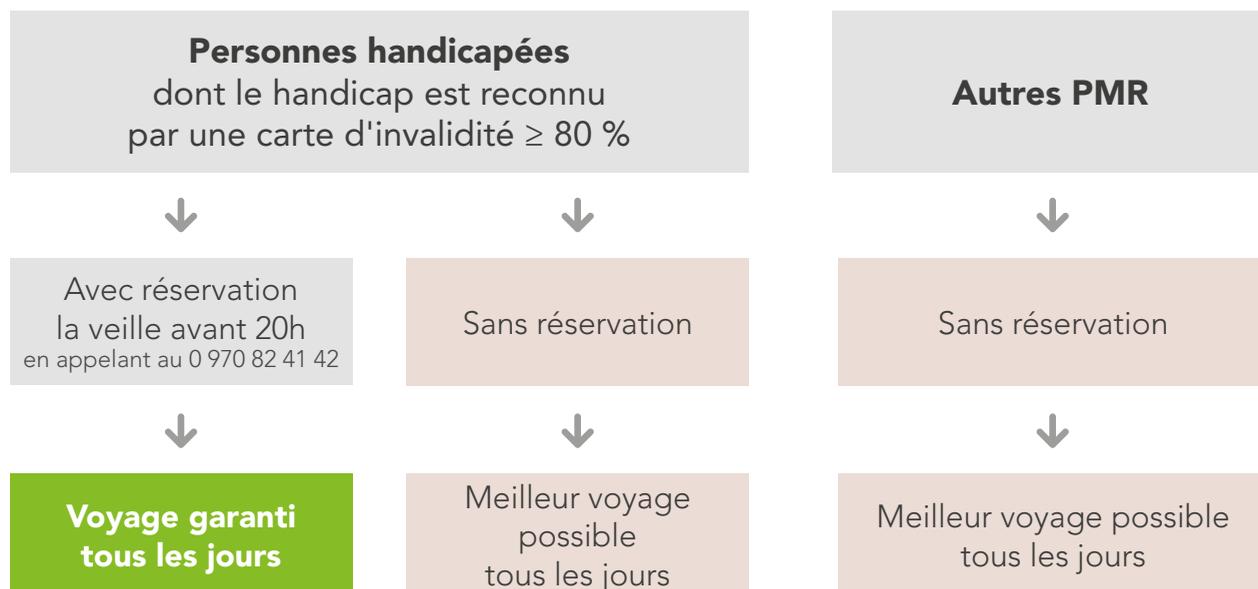
Dans les gares, la prestation d'assistance peut être de 2 types :

- Le client n'entre pas dans la promesse du service d'assistance ; l'agent en gare fait de son mieux pour assurer le voyage de toutes les personnes à mobilité réduite.
- Le client titulaire d'une carte d'invalidité  $\geq 80\%$  bénéficie du service d'assistance Accès Plus Transilien. Son voyage est garanti quelles que soient les conditions de circulation le jour du départ. En cas d'aléas, si aucune solution de substitution n'est possible, la centrale de réservation Accès Plus Transilien pourra mettre en place un Transport Routier de Substitution.



## LE DISPOSITIF DE PRISE EN CHARGE EN 2017

L'accessibilité passe par une offre de stationnement parking adaptée aux PMR, des portes automatiques à l'entrée des gares, des passages élargis contrôlés, des quais accessibles et une montée dans les trains facilitée. Et grâce au service Accès Plus, le voyage est assuré pour les personnes handicapées possédant une carte d'invalidité  $\geq 80\%$  s'ils réservent la veille avant 20h.



Sur nos Lignes N&U, les gares de **Montfort-L'Amaury-Méré, Chaville-Rive-Gauche, Rambouillet, Paris-Montparnasse, Saint-Cloud, Chaville-Rive-Droite, Le Val d'Or et Suresnes-Mont Valérien** sont accessibles avec l'aide d'un agent commercial dans la gare.

# CHRISTELLE MICHARD

**GARANTIR UN VOYAGE SEREIN POUR TOUS,  
C'EST TOUT UN MÉTIER**

*Frédéric Jourdan, Directeur de la Communication et des Relations Institutionnelles pour les Lignes N&U a rencontré Christelle Michard afin d'en apprendre plus sur les conditions de déplacement des PMR.*

**Bonjour Christelle, peux-tu nous présenter ton métier en quelques mots ?**

À la direction des Lignes N&U, je suis animatrice métier gare et qualité de service et référente accessibilité. Ce titre un peu long signifie aider les managers à porter le déploiement des nouveaux projets de services et accompagner les équipes des agents Transilien dans les nouveaux gestes métiers concernés. Pour répondre aux objectifs du contrat qui nous lie avec notre autorité organisatrice (Île-de-France Mobilités, ex-STIF) nous veillons à la qualité de service produite par les équipes et nous suivons également l'évolution de la satisfaction client. S'assurer que les objectifs soient atteints, mettre en place des actions pour y parvenir, développer de nouveaux outils de veille, participer à la montée en compétences des agents sont autant de missions qui concourent à rendre le voyage

de nos clients plus serein et personnalisé.

**Abordons le cas des Personnes à Mobilité Réduite, ou PMR. Comment voyage un client PMR aujourd'hui sur nos lignes ?**

Il existe aujourd'hui le service Accès Plus Transilien. Ce centre d'appel traite les demandes de prise en charge des personnes à mobilité réduite titulaires d'une carte d'invalidité supérieure ou égale à 80% et qui ont réservé la veille avant 20h. Ce service leur assure une garantie de voyage et ce, même dans les gares non-accessibles. Pour rappel, une gare accessible permet à toutes les personnes handicapées, quels que soient leurs besoins spécifiques, de se déplacer facilement et en autonomie dans la gare et jusqu'au quai, de stationner d'accéder au bâtiment voyageurs, d'orienter, de s'informer, d'acheter son billet et d'accéder au service. La présence d'un agent est dans la



© Salomé Dalgren

plupart des cas nécessaire pour la montée à bord du train. Les autres personnes à mobilité réduite (carte invalidité inférieure à 80%, femmes enceintes, personnes âgées...) sollicitant une prise en charge peuvent se présenter au guichet de la gare. Les agents présents s'efforceront de faire leur meilleur possible pour leur assurer un voyage serein.

**Quelles sont les nouveautés à venir sur les Lignes N&U ?**

Nous nous efforçons de construire au fur et à mesure des années un réseau de gares accessibles. Les travaux d'accessibilité sont coûteux, par conséquent nous procédons chaque année à la mise en accessibilité des gares sur de longues périodes. Pour le moment, seules **Paris-Montparnasse, Montfort-l'Amaury-Méré, Rambouillet, Chaville-Rive-Gauche, Saint-Cloud, Chaville-Rive-Droite, Le val d'Or et Suresnes-Mont-Valérien** sont accessibles grâce à l'aide d'un agent commercial sur place.

Les travaux à venir concernent **Houdan** en 2018, **Versailles-Chantiers, Sèvres-Rive-Gauche, Clamart** et **Trappes** en 2019, puis **Plaisir-Grignon, St-Quentin-en-Yvelines, Viroflay-Rive-Gauche, La Verrière, Puteaux, Sèvres-Ville d'Avray, Bellevue** et **Villepreux-Clayes**.



© Salomé Dalgren



Retrouvez les lignes N&U sur Twitter : [@lignesNetU\\_SNCF](https://twitter.com/lignesNetU_SNCF)

Posez vos questions et restez informés en temps réel du trafic de votre ligne, des rencontres en gare, des nouveaux articles de blog, etc.

Et justement un aperçu des tweets de la communauté, ça vous dit ? Voici une sélection des remontées de ce mois-ci.



Encore un festival sur les @lignesNetU\_SNCF  
Certe accident de personne mais je n'arrive toujours pas à piger pourquoi pas d'infos fiables



Coucou @lignesNetU\_SNCF ! Orgerus (et Beynes aussi) ne sont plus envahies par les herbes folles. Merci d'avoir fait le nécessaire ! 😊



Hey, @lignesNetU\_SNCF ça vous arrive d'être à l'heure ou c'est de l'ordre du rêve ?



@lignesNetU\_SNCF svp dites au conducteur du train parti de 7h51 a RBT vers PMP qu'il est absolument genial et que sa bonne humeur est au top

## QUAND LES CLIENTS DÉCOUVRENT LE MÉTIER DE CONDUCTEUR DE TRAIN...IMMERSION GARANTIE POUR NOTRE CLUB CLIENTS !

Notre community manager, Lucile Evesque, a permis au Club Clients des Lignes N&U de rejoindre les coulisses de nos "mécanos", le 26 octobre dernier. Ce sont Damien, Vladimir et Anthony, des conducteurs de la ligne N qui étaient leurs guides.

Nos clients privilégiés ont pu découvrir qui sont vraiment ses fers de lance SNCF ! Comment se déroule une journée type pour un conducteur ? Comment gèrent-ils une situation perturbée ? Nos agents ont également expliqué au groupe de visiteurs la complexité du nœud ferroviaire que représente

la gare de **Versailles-Chantiers** mais aussi l'impact des feuilles mortes sur la régularité. Fier de son métier, Damien est revenu sur ses missions dont la sécurité des clients, la régularité du trafic et la satisfaction des voyageurs sont les socles... Il n'est plus "mécanos" comme on les appelaient à l'époque mais bien conducteur ! Il conduit, dépanne mais pas que ! ➔ Vous souhaitez assister à des sorties privilégiées ? Rien de plus simple, rejoignez le Club Clients des Lignes N&U en envoyant un mail à l'adresse suivante : **club-voyeurs-ligne-n@sncf.fr**



© Salomé Dalgren



**DONNEZ VOTRE AVIS SUR LA COMMUNICATION TRAVAUX !**

RENDEZ-VOUS DÈS MAINTENANT SUR LE BLOG POUR REpondre À NOTRE QUESTIONNAIRE



# DÉTENDEZ-VOUS !



© Le Figaro

## À VOS MARQUES, PRÊTS, FEU... À VOS BASKETS !

Les Running Days du Figaro est une épreuve comportant plusieurs courses à pied qui se déroule dans le Parc de Saint-Cloud les samedi 25 et dimanche 26 novembre 2017. Événement inaugural de la semaine, le Nouveau Cross du Figaro s'engage pour soutenir le Téléthon. Les bénéfices de la vente des t-shirts et une partie

du montant des inscriptions au Nouveau Cross du Figaro est reversée au Téléthon : l'an dernier, 5 000 coureurs ont récolté plus de 15 000 € pour l'association. Cette année, le défi est de multiplier par deux le nombre de coureurs ! La course figure au calendrier régional de la Fédération Française d'Athlétisme.

Cette année, créez un défi à votre propre mesure : 5, 10, 15, 20 km ou même plus si vous vous en sentez capable ! À vous de choisir la distance qui vous convient le mieux, sur un parcours faisant une boucle de 5km en plein coeur du Parc Saint-Cloud. De nombreuses animations culturelles et ludiques sont au programme tout au long de la journée pour les adultes et les enfants. Une aire de pique-nique très étendue avec des points de restauration accueillera les participants à la course et leur famille.

5 KM : 2 € reversés au Téléthon  
10 KM : 3 € reversés au Téléthon  
15 KM : 4 € reversés au Téléthon  
20 KM : 5 € reversés au Téléthon

### Gare de Saint-Cloud

Inscription : **de 15 à 39 €**

Ligne + 15 min

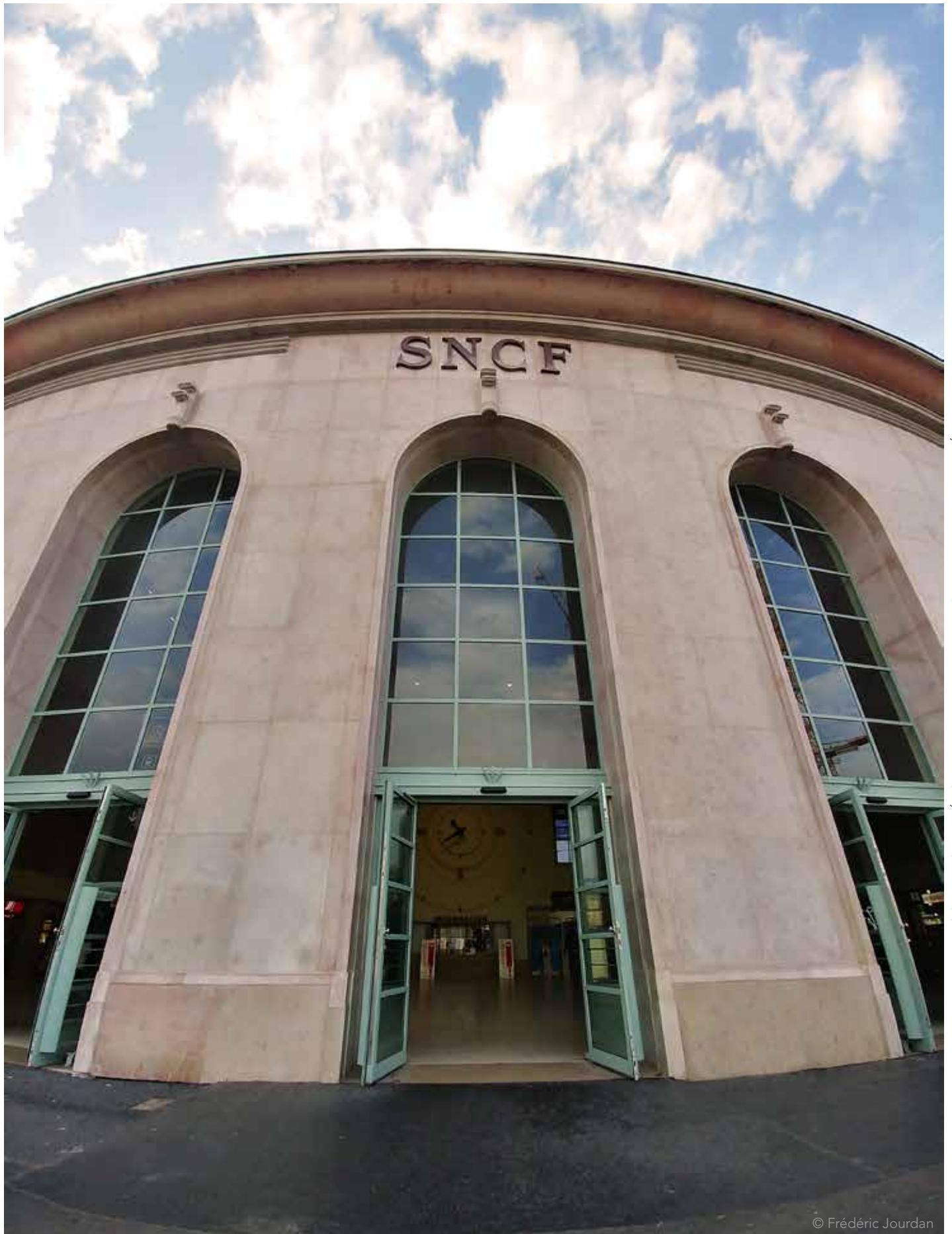
## SUDOKU

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

L	S	P	I	S	T	E	E	D	A	L	A	C	S	E	E
E	O	A	E	X	M	E	E	A	M	A	R	O	N	A	P
G	M	P	U	G	O	G	E	T	R	A	N	S	A	T	S
E	M	L	Q	L	N	A	N	E	T	T	O	E	R	E	E
D	E	O	I	A	T	P	N	M	E	A	I	T	C	R	D
A	T	M	R	C	A	L	O	S	L	M	S	T	A	T	N
C	A	B	E	I	G	A	D	I	A	A	N	E	M	R	A
S	L	A	H	E	N	R	N	R	H	S	E	U	P	E	H
A	P	L	P	R	E	M	A	U	C	S	C	O	I	K	I
C	I	I	E	O	R	O	R	O	D	I	S	A	N	K	M
A	N	S	L	F	O	R	E	T	I	F	A	R	G	K	A
R	I	A	E	C	A	N	Y	O	N	I	N	G	N	N	L
R	S	G	T	E	D	U	T	I	T	L	A	E	A	G	A
E	M	E	I	R	R	E	M	O	N	T	E	E	I	E	Y
I	E	S	E	P	L	A	E	V	E	R	E	S	T	G	A
S	N	A	S	I	O	R	O	C	H	E	U	S	E	S	E

La solution du mois de septembre

La solution dans le prochain numéro



SNCF Mobilités - 2, Place aux Étoiles - 93200 Saint Denis - R.C.S. Bobigny B 552 049 447 - IMPRIMÉ EN U.E. - 1/1/2017

© Frédéric Jourdan

**GARE DE VERSAILLES-CHANTIERS LIGNE N**

