



LE CIRCUIT DE L'INFORMATION VOYAGEURS

Retrouvez, dans notre reportage, tous les métiers de l'Information Voyageurs

En couverture le Poste de Versailles-Chantiers : ces voix qu'on ne voit pas !

LA GARE DE PLAISIR-GRIGNON CONTINUE

...sa rénovation pour le confort de tous les voyageurs

PAROLES D'UN CONDUCTEUR

Damien vous en dit plus sur son métier passionnant

NOTRE INVITÉE : MÉLANIE BERTIN

Interview de notre manager "Information Voyageurs Prise en charge"

-Mais oui, fraude...

Ce ne sera pas la première fois.



Dans les transports, la fraude répétée, c'est maintenant jusqu'à 6 mois de prison et 7500 euros d'amende.

FRAUDEURS POUR VOUS LES RÈGLES ONT CHANGÉ

île de France

île de France
mobilités

RATP

SNCF

SOMMAIRE

L'ACTU DE VOS LIGNES

- 4 Distribution de bonbons, mais pas de sorts
- 4 La gare de **Plaisir-Grignon** continue sa rénovation
- 5 Interruption de circulation
- 5 Et si on parlait de notre gare de **Meudon**
- 5 Avec OuiCar, louez votre voiture en quelques clics !

LE REPORTAGE DU MOIS

- 6 à 8 Le circuit de l'Information Voyageurs

L'INVITÉE

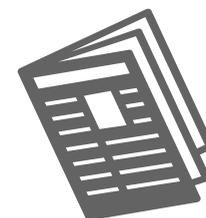
- 9 Mélanie BERTIN, notre manager "Information Voyageurs et prise en charge"

RESTONS CONNECTÉS

- 10 Parole d'un conducteur

DÉTENDEZ-VOUS !

- 11 Prélude de Paris, l'interlude musical



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 lectrices et lecteurs du Magnum,

Pour ce dernier numéro de l'année 2017, votre MAG.NUM abordera le thème de l'Information Voyageurs. Une des priorités de notre activité Transilien, nous nous engageons à rendre cette information plus accessible à distance, en gare ou à bord de nos trains. Le Reportage et l'Interview seront donc consacrés aux différents canaux de l'Information Voyageurs.

L'actualité de nos gares reviendra entre autres sur la deuxième phase des travaux d'accessibilité en gare de **Plaisir-Grignon**, la poursuite des travaux en gare de **Clamart** et le concert de musique classique en gare de **Versailles-Chantiers** avant les fêtes de Noël.

Notre Journal des Lignes N&U changera de formule l'an prochain. Il passera en 2018 à un format trimestriel, publié à chaque début de saison. Nous nous retrouvons donc au Printemps pour le MAG.NUM nouvelle formule.

En attendant, je vous souhaite à vous et à votre famille d'**excellentes fêtes de fin d'année**.

Anne-Marie Palmier
Directrice des Lignes N&U

DISTRIBUTION DE BONBONS, MAIS PAS DE SORTS

RETOUR SUR L'ÉVÉNEMENT HALLOWEEN



Le 31 octobre dernier, à l'occasion d'Halloween, nos agents se sont mobilisés afin de vivre cette fête avec vous. En effet, parés de leur plus beau costume, ils étaient présents matin et soir pour une distribution de bonbons en gare de **Paris-Montparnasse** afin de partager ce moment en votre compagnie et animer votre trajet.

le
chiffre
du mois

170

C'est le nombre d'annonces quotidiennes, en gare, réalisées rien que pour le seul PIVIF de Rambouillet.

LA GARE DE PLAISIR-GRIGNON CONTINUE SA RÉNOVATION POUR LE CONFORT DE TOUS

Afin d'améliorer l'accessibilité, le confort et l'accueil en gare, les travaux d'aménagement des quais ont débuté en novembre 2017, pour une durée de 20 mois. L'objectif :

Pour le confort de nos clients à mobilité réduite les quais seront réhaussés, des ascenseurs seront mis en place sur chacun des deux quais, les escaliers et éclairages seront mis aux normes, enfin un sanitaire adapté sera installé.

Pendant les travaux, ce qui va changer

À partir de février, les clients se rendront sur les quais en empruntant une passerelle provisoire pour une durée d'un an. De plus, la circulation des trains sera ponctuellement interrompue de nuit et en week-end pour permettre le réhaussement des quais. Une solution de substitution sera proposée.

Retrouver l'actualité de votre ligne sur le blog des lignes N et U: meslignesnetu.transilien.com

Les travaux d'aménagement déjà réalisés dans le bâtiment voyageur

- Mise en conformité de la signalétique et de l'éclairage
- Mise en place de balises sonores et de bandes de guidage
- Mise en place d'un espace d'attente Work and Station
- Création d'un guichet de vente adapté aux personnes à mobilité réduite

île de France

Île de France
mobilité



INTERRUPTION DE CIRCULATION

Pendant ces week-ends, la circulation entre **Paris-Montparnasse** et **Versailles-Chantiers** sera totalement interrompue dans les deux sens. Cette interruption fait suite à la continuation du chantier à **Clamart**. Cette nouvelle série de travaux aura pour but de construire le couloir entre le quai central et la future gare de la ligne 15.

AVEC OUICAR, LOUEZ VOTRE VOITURE EN QUELQUES CLICS ! DÉCOUVREZ LES PROMOS DU MOIS DE DÉCEMBRE

➔ Transilien offre aux 50 premiers inscrits*, l'installation et l'abonnement au boîtier *OuiCar Connect* pendant 1 an, Jusqu'au 31 décembre 2017 ! Avec *OuiCar Connect*, finis les échanges de clés : vous pouvez louer votre véhicule sans vous déplacer !

- Créez votre compte sur ouicar.fr et mettez votre véhicule en location.
- Pour bénéficier de la promotion, envoyez votre demande par mail à connect@ouicar.fr
- Ouicar prend contact avec vous pour l'installation du boîtier.
- Vous gérez vous-même les périodes de mise à disposition de votre voiture.

➔ Transilien vous offre 20 € sur votre prochaine location *OuiCar***, Jusqu'au 31 décembre 2017 : profitez-en vite !

- Créez votre compte sur ouicar.fr
- Envoyez une demande pour le véhicule de votre choix.
- Une fois votre véhicule réservé, entrez le code TRANSILIEN17 au moment du paiement sur le site pour bénéficier des 20 € de réduction**.
- Récupérez le véhicule auprès du propriétaire.

*Valeur du boîtier : 29€/mois. Votre voiture doit être équipée d'une ouverture centralisée, avoir moins de 10 ans et moins de 100 000 km au compteur. Plus d'informations sur ouicar.fr

**Plus d'informations sur transilien.com

ET SI ON PARLAIT DE NOTRE GARE DE MEUDON

DERNIÈRE ÉDITION 2017

Notre dernier rendez-vous client 2017 s'est déroulé le 20 novembre dernier, dans notre gare de **Meudon**.

Ce fut donc l'occasion pour les clients de venir échanger avec nos agents à propos de tout ce qui fait l'actualité de cette gare, autour d'un café chaud et de viennoiseries. Nous nous retrouverons pour un autre rendez-vous en gare après une brève trêve hivernale.



DANS VOTRE GARE TRANSILIEN, VOUS POUVEZ AUSSI LOUER UNE VOITURE ENTRE PARTICULIERS.

C'est le moment !

- Proposez votre voiture à la location, nous vous offrons le boîtier *OuiCar**, pour louer sans vous déplacer.
- Vous n'avez pas de voiture pour partir en week-end ? Transilien vous offre 20 € de réduction** sur votre prochaine location *OuiCar*.

OUICAR

P
relais

SNCF

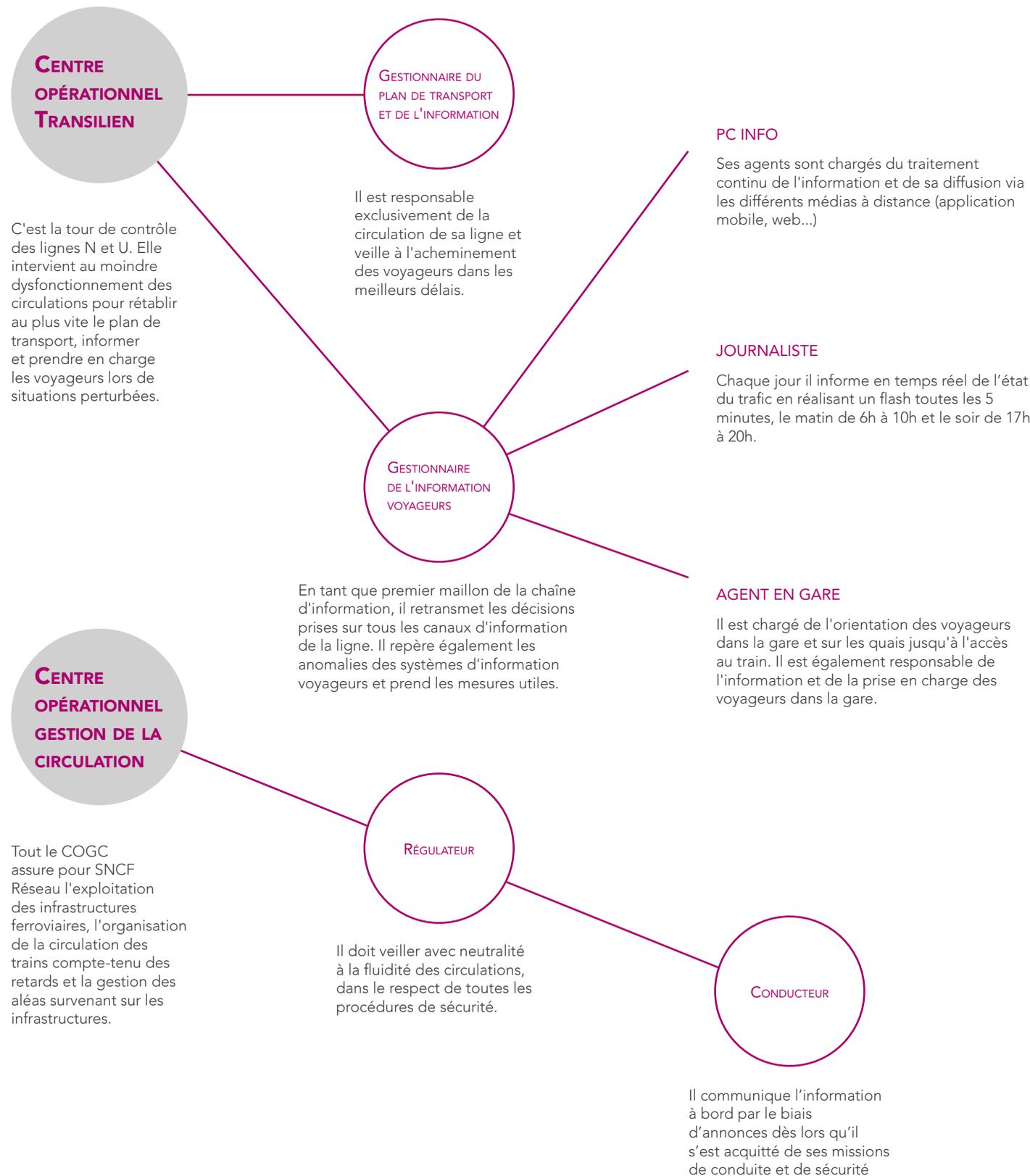


LE CIRCUIT DE L'INFORMATION VOYAGEURS

- ① LES MÉTIERS AU SERVICE DE L'INFORMATION VOYAGEURS
- ② UN ÉVENTAIL DE SERVICES POUR ACCÉDER À UNE INFO VOYAGEURS SUR MESURE

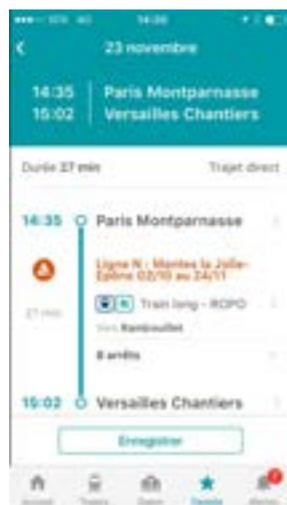
© Salomé Dalgren

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



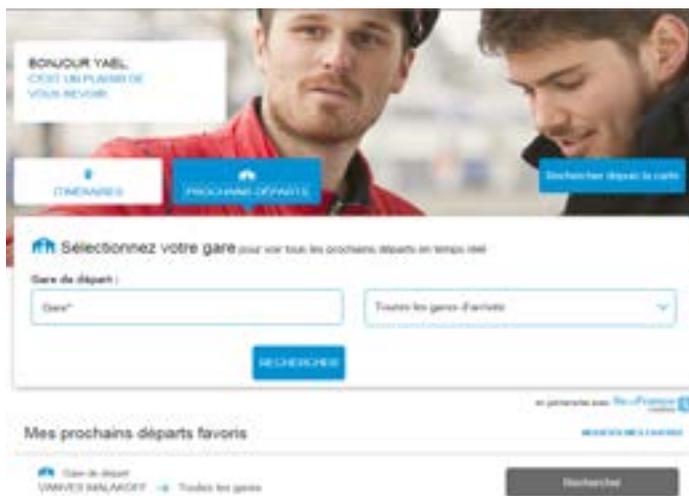
UN ÉVENTAIL DE SERVICES

POUR ACCÉDER À UNE INFO VOYAGEURS SUR MESURE



L'application mobile SNCF : 100% personnalisable, elle vous permet d'obtenir uniquement les informations qui vous intéressent. Vous avez également la possibilité de créer vos alertes trafic et travaux selon vos lignes, jours et horaires souhaités.
Le plus de l'application : Gain de temps et meilleure organisation du trajet en cas de perturbation.

Les sites **transilien.com** et **transilien.mobi** vous permettent de créer un compte et de le personnaliser avec l'enregistrement de vos trajets favoris. Cela permet d'avoir accès rapidement aux prochains départs.



RECEVEZ LES NOUVELLES LES PLUS FRAÎCHES

Les **newsletter Transilien** : Suivez l'actualité de votre ligne (nouvelautés, événements, informations pratiques, travaux) en vous abonnant. Le site SNCF transilien.com vous propose de vous inscrire afin de recevoir les **actualités personnalisées** de vos lignes N et U. Rendez-vous sur la page d'accueil du site et saisissez simplement vos coordonnées dans la barre ci-dessous.

S'INSCRIRE AUX ACTUALITÉS TRANSILIEN



MÉLANIE BERTIN

MANAGER INFORMATION VOYAGEURS ET DE LA PRISE EN CHARGE

Frédéric Jourdan, Directeur de la Communication et des Relations Institutionnelles pour les Lignes N&U a rencontré Mélanie Bertin afin d'en apprendre plus sur l'Information Voyageurs et son importance dans le voyage du client.



© Salomé Daigren

Bonjour Mélanie, peux-tu nous présenter tes équipes et ton métier ?

Je suis responsable des agents en charge de l'Information Voyageurs et des Équipes Mobiles de Lignes (EML), qui sont en renfort et en appui des agents en gare sur le territoire des lignes N&U, notamment en situation perturbée. Nous avons la particularité d'avoir regroupé deux équipes différentes, ce qui nous rend complémentaires. L'une est directement en contact avec le voyageur sur le terrain, ce sont les Équipes Mobiles de Lignes (EML). Ces agents sont itinérants sur les Lignes N&U. L'autre équipe n'est pas visible par les clients et assure le back-office de l'Information Voyageurs. Ce sont nos agents des Poste d'Information Voyageur d'Île-de-France (PIVIF). Nous en avons trois, à Plaisir-Grignon, Versailles-Chantiers et Rambouillet. Cela représente au

total une soixantaine d'agents (EML + PIVIF).

L'information Voyageurs est une des priorités Transilien. Comment les PIVIF y contribuent-ils ?

Nous privilégions les annonces en direct afin de favoriser la rapidité de l'information immédiate mais nous enregistrons aussi certaines annonces lorsque nous avons, en amont, l'information, telle que les travaux. Dans ces cas-là, le Centre Opérationnel Transilien (COT) qui pilote le plan de transport de la Ligne, est le premier acteur de la chaîne de l'Information. C'est un peu notre tour de contrôle, puisqu'il transmet aux PIVIF toutes les informations nécessaires au client. Ce sont nos agents des PIVIF qui transmettent ensuite l'information aux agents des gares.

Quels sont les atouts d'un PIVIF et comment êtes-vous

complémentaires aux nouveaux modes de communication et d'information comme l'application SNCF ?

Nous nous assurons que les informations que nous donnons aux voyageurs soient cohérentes avec celles présentes sur nos applications, sites et blogs. Tous ces médias d'information sont complémentaires et utiles pour le client. En interne, nous veillons à être le mieux coordonnés possible. Ce travail est complexe car beaucoup d'interlocuteurs de la chaîne de l'Information Voyageurs travaillent sur des lieux différents.

En situation perturbée, les annonces doivent être immédiates. Comment prioriser les informations ?

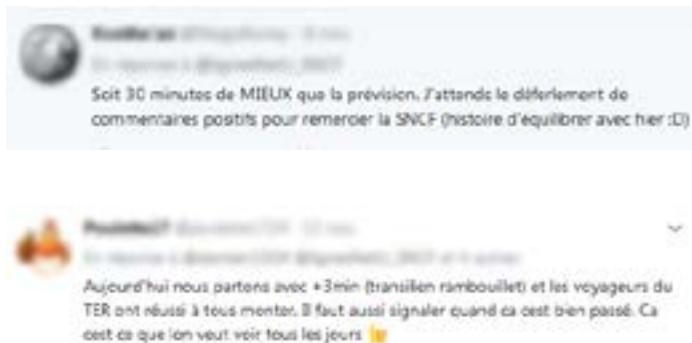
Nous priorisons les informations comme le temps d'attente ou la localisation d'un train. Notre première préoccupation, et c'est là le cœur de notre métier, est de permettre aux voyageurs de parvenir à leur destination. Aussi, nous oeuvrons pour les aider à s'organiser dans la suite de leur voyage grâce à des propositions d'itinéraires alternatifs, via d'autres lignes ou d'autres modes de transport. C'est ce qu'on appelle la multimodalité. EML et PIVIF mettent tout en oeuvre pour faciliter le parcours de nos clients, les orienter et les informer pour faciliter leur parcours.



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.



PAROLE D'UN CONDUCTEUR !



En photo de gauche à droite: Damien conducteur, Lucile community manager et Frédéric directeur de la communication

En complément de l'article **Restons Connectés** du mois de Novembre, Damien, conducteur sur les Lignes N&U prend la parole pour nous en apprendre plus sur son métier.

Que fais-tu avant le départ d'un train ?

Avant chaque départ d'un train, j'effectue les tests et vérifications de sécurité puis j'initialise le système d'information voyageurs à bord (bandeau lumineux et annonces sonores préenregistrées). Si le système

est défaillant, je peux prendre la parole pour annoncer la destination du train.

Que se passe-t-il lorsqu'un incident se produit pendant le voyage ?

J'ai des procédures réglementaires à effectuer. Pour moi la sécurité est la priorité. Une fois la mise en sécurité des voyageurs et des autres trains dans le secteur réalisée, j'ai la possibilité de prendre la parole afin d'informer les voyageurs de la situation.

As-tu un exemple concret d'incident que tu as pu rencontrer ?

L'exemple qui me vient à l'esprit est l'utilisation du signal d'alarme. Dans ce cas-là, je dois m'informer du motif; auquel cas, les actions seront différentes (malaise voyageur, abus du signal, etc.). En cas d'absence de motif, je

dois m'arrêter à la première gare. Je préviens les voyageurs ainsi que le régulateur de la Ligne afin qu'il organise les circulations. Je localise le signal d'alarme, puis, en fonction des constatations, je décide de repartir ou non. En cas de malaise voyageur, je sollicite la présence de personnes ayant des connaissances médicales à bord et appelle les secours. Une fois la personne prise en charge, je retourne en cabine. J'avise la fin de l'intervention et applique ma checklist pour vérifier que je n'oublie rien avant de repartir. Enfin, j'informe les voyageurs que le train va repartir. Ce genre de situation peut avoir un effet boule de neige sur la circulation des autres trains et sur le déroulé de ma journée. Malgré la difficulté de certaines journées, je conserve la même passion pour mon métier depuis plus de dix ans.

PRÉLUDE DE PARIS

L'INTERLUDE MUSICAL DE VERSAILLES-CHANTIERS

Jeudi 21 décembre 2017, retrouvez le collectif Prélude de Paris. Ce quintette de musiciens interprète des morceaux du registre classique tels que "Les Quatres Saisons" de Vivaldi, "Aria" de Bach ou encore "Petite musique de nuit" de Mozart, et sera présent en gare de **Versailles-Chantiers** pour une représentation dans le hall 1 à partir de 17h30.



Jeudi 21 décembre 2017
17h30 | Hall 1
Gare de **Versailles-Chantiers**:
Ligne **N** & **U**

SUDOKU

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

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

La solution du mois de Novembre

LES ÉQUIPES DES LIGNES N&U

VOUS SOUHAITENT DE TRÈS BONNES FÊTES DE FIN D'ANNÉE

