

## Le mot du Directeur des Lignes

Nous travaillons quotidiennement à la lutte contre les incivilités. L'action phare du mois d'avril en ce sens aura été l'opération contre les fumeurs de la ligne P. Nous continuons à mobiliser nos ressources afin de rendre à nos clients des espaces sereins et propres.

Le Bâtiment d'Intervention Rapide a été inauguré le 19 avril dernier à Noisy-le-Sec. Permettant de réaliser rapidement des opérations de maintenance, il va améliorer progressivement la qualité de notre matériel et contribuer à la ponctualité de nos trains.

Optimiser nos relations extérieures par l'échange et la rencontre fait parti de nos priorités et c'est avec le Salon de la Nouvelle Ville que nous avons pu, une fois de plus, mettre en œuvre ces objectifs. Tout comme avec les Comités de Lignes, mais également nos contacts réguliers avec les associations d'usagers, il m'est essentiel de vous montrer que nous sommes à votre écoute, pour toujours plus de proximité et d'efficacité dans le parcours de l'information et la prise de décision.

Bonne lecture.

Eric CINOTTI,  
Directeur Adjoint  
Région de Paris-Est  
et Directeur des Lignes  
SNCF Transilien E, P & T4

## Arrêt sur image



► Salon de la Nouvelle Ville, nous y étions, p.3

## La prochaine Lettre d'information

### DOSSIER TRAVAUX

► Lettre d'information spéciale Travaux été 2013

## LUTTE CONTRE LES INCIVILITÉS

Du 9 au 26 avril dernier, la région de Paris-Est a mobilisé ses ressources pour lutter contre les incivilités (et particulièrement contre les fumeurs) à bord des trains Transilien. Tous les jours, pendant trois semaines, agents commerciaux, contrôleurs et agents de la police ferroviaire ont assuré l'opération.



« Propreté = confort assuré » sur les portes des voitures en gare de Paris-Est, faisant référence à la voiture « fumeur ».

### Mobilisation générale contre les fumeurs

Après une semaine de communication préventive et de sensibilisation autour du sujet, agents commerciaux, contrôleurs et agents de la police ferroviaire sont passés à l'action. En effet, lundi 15 avril 2013, des agents étaient présents à bord de plusieurs trains en direction de Château-Thierry pour aider les voyageurs à reprendre possession de la voiture « fumeur ».

Cette initiative innovante repose sur une coopération entre les voyageurs et les agents SNCF, en permettant aux clients de redevenir acteurs de leur ligne.

Stéphane VOLANT, Secrétaire Général de SNCF, Didier SCHWARTZ, Directeur de la Sécurité, et Céline DEBOVE POSTEL, Directrice Déléguée à la prévention et à la gestion des incivilités, ont été présents sur le terrain durant cette période.

Au cours de ces trois semaines d'opération, de nombreux agents ont été mobilisés :

- Une vingtaine d'agents contrôleurs, affectés exclusivement sur cette action
- Une trentaine d'agents de la Direction de Zone Sécurité
- 10 trains accompagnés par le Service National de la Police Ferroviaire (4 missions en tenue et une en civil)
- Plus de 180 procès verbaux dressés

Au-delà des chiffres, la lutte contre ces incivilités a été de pair avec de la bonne et fructueuse coopération entre les métiers.

Parallèlement, la reconquête de certaines voitures de nos trains est en bonne voie même si nous savons que de telles incivilités ne pourront être éradiquées facilement.

Les efforts dans ce domaine doivent être maintenus, voire amplifiés, pour rendre à nos trains leur propreté et à nos clients leur espace et leur sérénité.

**Cette action, qui va être déployée sur les axes Paris-Coulommiers et Paris-Provins, s'inscrit dans une politique globale de respect de la loi Evin.** Un rappel a été fait à tous les agents SNCF par l'ensemble de la hiérarchie, quel que soit leur métier.

SNCF a pour ambition de garantir à ses clients et à son personnel un niveau de sécurité supérieur à celui de son environnement grâce aux efforts humains, financiers et techniques déployés sur ses réseaux, en Île-de-France en particulier : 65% des actes de délinquance visant SNCF se produisent en Île-de-France, 80% des atteintes visant nos clients et 60% des atteintes visant nos agents.

## INAUGURATION DU BÂTIMENT D'INTERVENTION RAPIDE

Le 19 avril 2013, le Bâtiment d'Intervention Rapide (BIR) a été inauguré à Noisy-le-Sec en présence de Bénédicte TILLOY, Directrice Générale de SNCF Transilien, et de Laurent RIVOIRE, Maire de Noisy-le-Sec.

### Qu'est-ce que le BIR ?

Le BIR (Bâtiment d'Intervention Rapide) est avant tout dédié à la maintenance des rames Francilien et AGC, de journée comme de nuit. Auparavant, elles devaient être envoyées à Joncherolles ou à Epernay pour effectuer certaines réparations. Aujourd'hui, elles sont traitées à proximité des lignes E et P.

### Que permet-il ?

Les principales interventions concernent les essieux, les bogies (élément sous la rame où sont fixés les essieux) et les moteurs thermiques des AGC. Jusqu'à maintenant, le remplacement d'un moteur thermique AGC prenait jusqu'à 2 semaines d'immobilisation. L'opération est aujourd'hui faite en 4 jours grâce au BIR.



Un AGC franchit le voile inaugural.

En réduisant le temps d'immobilisation grâce à des remplacements d'organes plus rapides, le BIR contribue à améliorer la fiabilité du réseau, la disponibilité des rames et la ponctualité.



Jérémie PLUMAIN, agent du TPE, Bénédicte TILLOY, Directrice Générale de SNCF Transilien, Laurent RIVOIRE, Maire de Noisy-le-Sec et Jean-Pierre PEYTAVI, Directeur d'Établissement du Technicentre Paris-Est, devant la plaque inaugurale.

## PROVINS : INAUGURATION DE LA GARE RÉNOVÉE LE 11 AVRIL 2013



Le 11 avril 2013, la gare de Provins a dévoilé son nouveau visage après plusieurs mois de travaux. Elle a été rénovée au niveau du hall et des façades dans le cadre d'un chantier d'insertion.

### Le chantier d'insertion

Cette modernisation fait partie d'un programme d'insertion de l'association locale l'Atelier pour l'Initiation, la Production et l'Insertion (APII). Pendant 10 mois, 5 personnes sans emploi, de 20 à 44 ans se sont ainsi formées aux métiers du bâtiment dans le but de retrouver un emploi par la suite.

### Les améliorations

Les 1 000 voyageurs quotidiens de la gare de Provins peuvent ainsi profiter de :

- ▶ Un hall restauré et réaménagé. Un nouveau carrelage blanc a été posé, le plafond, auparavant en bois, est désormais habillé par des plaques en aluminium blanches, les murs ont été nettoyés et repeints en blanc, ce qui rend le hall plus lumineux et plus spacieux.
- ▶ Un plafond isolé qui optimise le chauffage l'hiver et maintient la fraîcheur l'été.
- ▶ Une mosaïque en carrelage posée dans le hall a été fabriquée par un mosaïste provinois.
- ▶ La façade de la gare et les saillies du toit ont été remises en état puis ravalées.

Ces travaux dont les coûts s'élèvent à 132 000 € ont été financés par SNCF à 70% et à 30% à travers ses dispositifs d'aide à l'insertion.



**Les chantiers d'insertion s'intègrent dans la politique d'engagement sociétal de SNCF. Depuis plusieurs années, ce type de chantier sur les 14 lignes Transilien aide des personnes à réintégrer le monde du travail.**

## ÉQUIPE MOBILE DE LIGNES

Nous vous en parlions dans La Lettre d'information N°5 : focus sur l'organisation de la première Équipe Mobile de Lignes (EML) sur l'axe Pantin - Val de Fontenay.

Au cours des mois de février et mars, l'équipe est intervenue plusieurs fois en situation perturbée (accident de personne, interruption du trafic).

Arrivant très rapidement sur les différents sites ou étant déjà sur place selon la feuille de route, **l'EML participe ainsi très activement à la gestion des flux voyageurs, leur orientation, les moyens de substitution mis en place ou à disposition, à l'Information Voyageurs elle-même.**

Par ailleurs, elle a permis de maintenir à plusieurs reprises l'ouverture des gares de Rosny-sous-Bois, Rosny-Bois-Perrier et Noisy-le-Sec lors d'absences inopinées d'agents, offrant dès lors aux voyageurs un accès aux automates de vente et aux différents équipements.

## SALON DE LA NOUVELLE VILLE : NOUS Y ÉTIIONS !



Comme chaque année, Transilien a tenu un stand durant les 3 jours du Salon de la Ville Nouvelle, organisé par l'Association des Maires d'Île-de-France (l'AMIF). Retour sur les 9, 10 et 11 avril derniers.

### Nouveauté de taille

Cette année, les collectivités ont pu constater la posture unie du système ferroviaire français avec la présence des deux enseignes SNCF et RFF rassemblées sur un seul et même stand. Il s'agit d'une réponse à une attente forte de la part des élus : notre capacité à parler d'une même « voie » mais aussi de faire de la pédagogie au travers d'un exemple fort, celui des travaux et de l'investissement sans précédent mis sur l'amélioration du réseau et de la qualité des circulations pour 2013.



### Vous rencontrer

À l'écoute, l'équipe des relations institutionnelles de Paris-Est s'est relayée pour rencontrer et échanger avec la plupart des élus du territoire.

Au menu des discussions : l'arrivée du nouveau matériel Francilien, la ponctualité, la hausse de fréquentation, les travaux à venir, les projets d'aménagement portés par les élus à proximité de nos gares, mais aussi les partenariats et actions du quotidien.

**Petit à petit, SNCF renforce son ancrage dans l'est parisien, au plus près des territoires.**



Agnès PAQUELET, Assistante Comités Intergares,  
Bénédicte TILLOY, Directrice Générale de SNCF Transilien,  
Didier ATTALI, Responsable Relations Institutionnelles Transilien,  
Fabrice PARPEIX, Assistant Comités Intergares.

## COMITÉ DE LIGNES E & P LE 12 AVRIL DERNIER

Convoqué par le STIF, le Comité de Lignes réunit l'ensemble des élus locaux tous les 2 ans environ. Objectif : faire le point sur l'ensemble des sujets d'actualité des lignes concernées ainsi que sur les projets d'avenir des lignes qui desservent leurs territoires.

Animé par Philippe SAINSARD, Conseiller Régional et Administrateur du STIF, le Comité des Lignes E et P, réuni le 12 avril dernier à Paris, a permis à SNCF et RFF de présenter ensemble les résultats de ponctualité, qualité de service, sûreté, ainsi que les dynamiques d'investissement enclenchées par l'Autorité Organisatrice, en lien avec le système ferroviaire.

Cet exercice est important pour l'Autorité Organisatrice STIF et le transporteur SNCF Transilien car c'est un moment commun de prise directe avec les élus, sous l'autorité d'un garant (l'administrateur), chargé d'impulser les dossiers.

**Enfin, les Comités de Lignes sont l'occasion de montrer que le système ferroviaire uni autour de RFF et SNCF est en capacité d'apporter des réponses tout en restant à l'écoute.**

## LES ASSOCIATIONS D'USAGERS

Depuis de longues années, l'ELT E, P & T4 est en contact permanent avec plusieurs associations d'usagers. Cette relation met en correspondance les différentes associations avec Eric CINOTTI, Directeur Régional Adjoint de Paris-Est et Directeur des Lignes SNCF Transilien E, P & T4, et Didier ATTALI, Responsable des Relations Institutionnelles Transilien.

### S'exprimer, échanger, se comprendre

Qu'il s'agisse d'une composition de train non conforme, d'un train en retard, d'une borne de validation hors service... L'objectif est de communiquer pour mieux se comprendre. L'ELT E, P & T4 « réceptionne » les différents messages, à notre charge, ensuite, de vérifier, de faire le nécessaire et de répondre sans langue de bois !

Par ailleurs, et dans cette même approche, nous invitons régulièrement les représentants d'associations à nos inaugurations (récemment le BIR et le Francilien).

**Travailler quotidiennement à l'optimisation de nos échanges et favoriser la proximité entre communicants sont nos objectifs au sein de cette relation privilégiée.**

## FRANCILIEN : DU CÔTÉ DES CONDUCTEURS



### Formation

La formation à la conduite du Francilien dure 5 jours, au cours de laquelle maximum 8 agents sont encadrés. Au programme :

**1<sup>er</sup> jour** Découverte du matériel, préparation de mise en service courante, tests opérationnels.

**2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> jour** Scénarios de mise en situation à travers les simulateurs, appropriation de l'environnement, adaptabilité à l'ergonomie différente, adoption de nouveaux réflexes, apprentissage de l'utilisation manuelle du matériel.

**4<sup>ème</sup> jour** Journée entière consacrée au dépannage à Pantin. Confirmation de la mise en courante, réalisation de la conduite, simulation d'une panne.

**5<sup>ème</sup> jour** Préparation réelle du matériel et mise en pratique sur le terrain.

- ▶ Évaluation sur base de trois aller-retour par agent, le formateur ne peut être l'évaluateur. Établissement du procès verbal si la formation est réussie.

### Leurs premières impressions

« C'est la continuité de l'environnement de l'AGC. Mais en plus ergonomique et silencieux, il est également plus confortable avec le siège en position centrale ».

« Manette de levier agréable ».

« Une conduite haut de gamme ».

Récoltant bon nombre d'avis positifs, le Francilien a toutefois surpris quant à son freinage moderne...mais puissant! Pour les conducteurs, il s'agit là d'une réelle adaptation à avoir : le délestage du frein. Le geste métier est différent, mais nous ne retenons finalement qu'une chose : les agents sont ravis !

### ➔ INFOS

1 formateur encadre 4 agents  
1 agent par simulateur  
Près de 150 agents formés actuellement  
400 agents seront formés d'ici début 2014



## PRODUCTION

La ponctualité est mesurée sur toute la journée.

Ligne	Axe	Ponctualité	
		Mars-Avril	Objectif
	Hausmann - Chelles-Gournay	95,7 %	95 %
	Hausmann - Villiers-sur-Marne	94,6 %	95 %
	Esbly - Crécy-la-Chapelle	96,4 %	94 %
	Paris - Château-Thierry	92,6 %	94 %
	Paris - Coulommiers	89,2 %	94 %
	Paris - La Ferté-Milon	88 %	94 %
	Paris - Longueville-Provins	85 %	94 %
	Bondy - Aulnay-sous-Bois	97%	97 %

### Votre contact à l'Établissement de Lignes Transilien E, P & T4

Didier Attali, Responsable Relations Institutionnelles - didier.attali@sncf.fr - +33 (0)634 575 548

Directeur de publication : Eric Cinotti - Rédacteur en chef : Didier Attali

Comité de rédaction : Didier Attali, Frédéric Badina, Stéphanie Van den Meersschaut

Crédits photos : Didier Attali, Daniel Robin, Eric Bernard.

