

QUESTIONS NON TRAITÉES EN DIRECT PENDANT LE TCHAT #3

Pourquoi le train de 20h46 au départ de la Gare de Lyon est systématiquement court et bondé, alors que celui de 21h16 est long et vide ? Serait-il possible de rajouter des trains entre ceux-la ?
Questions posées Fred et AlexP_David



Les compositions des trains sont faites selon les rames disponibles et les trajets des trains. Cela nécessite ce que l'on appelle des « croisements » : un train peut être long puis mis en court sur son trajet suivant afin de mettre une de ses rames sur une autre circulation. Pour le cas évoqué : nous avons fait en sorte que plusieurs trains de la pointe soient passés en composition longue (2 ou 3 rames). Malheureusement les croisements que cela engendre ne nous permettent pas de mettre le train de 20h46 en composition longue. En revanche cela est faisable pour le train suivant. En effet, les trains partis en composition longue en début de pointe de Gare de Lyon ont pu faire un aller-retour et être disponibles à 21h16 mais pas à 20h46. Cette réponse est un peu technique et pour résumer nous n'avons pas les ressources pour inverser les compositions des deux trains. Pour rajouter des trains, il faudrait que nous ayons la possibilité technique de le faire : donc plus de matériel disponibles et surtout un tracé horaire permettant au train de circuler. Pour l'instant ce n'est pas envisageable.

Pourquoi les Regio2N rencontrent-ils autant de problèmes et subissent des avaries matérielles ?
Question posée par Thoma, Jean & Collectif des Usagers



Il faut savoir que lorsqu'un nouveau matériel est déployé sur une ligne il y a une phase de rodage qui prend plusieurs semaines puisque les défauts apparaissent plus ou moins vite. J'avais publié un billet sur les [problèmes rencontrés dernièrement](#). À l'heure où je vous écris, la situation s'améliore et les livraisons des nouvelles rames ont repris.

Pourquoi, alors que la démographie ne cesse d'augmenter en Île de France, vous avez opté pour l'option 110 mètres alors qu'il existe une version 135 mètres sur les Regio2N ?
Question posée par Vincent



Si nous avions voulu prendre la version 135 mètres il aurait fallu rallonger les quais dans de nombreuses gares. Cela ne se fait pas si facilement car nous avons des contraintes de place et donc l'impossibilité d'allonger les quais autant qu'on le souhaiterait. D'ailleurs, pour accueillir la version 110 mètres, nous avons dû réaliser des travaux de ce type dans plusieurs gares pour accueillir des trains constitués de 3 rames (3 x 110 m).

Pourquoi lorsque l'on signale à vos CM un problème de chauffage ou autre on nous renvoie automatiquement vers votre page de signalement ?
Question posée par Lilas



Cet outil a été mis en place pour que vous nous donniez tous les éléments dont nous avons besoin pour faire un signalement efficace. En effet, il est crucial pour nous d'avoir le maximum d'éléments afin de cibler la rame (pour un train) ou l'endroit dans la gare, afin d'être le plus efficace possible.

Lorsque le trafic est fluide, et que nous avons le temps de recueillir les informations, nous vous demandons généralement les éléments en direct. Si ce n'est pas le cas, on vous renvoie vers [l'onglet signalement](#) afin que vous puissiez faire votre remontée.

Est-il prévu que les nouveaux trains soient à nouveau équipés de sanitaires ? Si oui, à quelle échéance ? L'absence de sanitaires discriminant notablement l'usage du train aux jeunes enfants et aux personnes souffrant de problèmes d'incontinence.

Questions posées par Jus, Ludivine et Nathalie la grande paroiss



Ce sujet est un irritant pour beaucoup. Malheureusement, comme expliqué plusieurs fois, il n'est pas prévu de rajouter des WC à bord des trains. Plusieurs raisons expliquent l'absence de sanitaires : ils sont compliqués à gérer en terme de maintenance, en outre, il y a eu des incidents, sur l'ensemble de l'Île-de-France, liés à des départs de feu à cause de personne(s) qui s'isolai(en)t dans les toilettes pour fumer.

En revanche nous menons, avec Île-de-France Mobilités, une politique pour équiper les gares en WC accessible gratuitement avec un titre de transport valide.

Est-il prévu que les trains soient équipés de Wi-Fi ? Si oui, à quelle échéance ? *Question posée par Jus*

Il est vrai que le déploiement du Wi-Fi a été fait sur d'autres trains SNCF notamment les TGV et les Intercités. Pour ce qui est des trains régionaux notamment en Île-de-France, il n'y a pas de programme prévu pour l'instant. Bien entendu, si cela évolue, nous ne manquerons pas de revenir vers vous.



Que ce soit à bord des trains ou en gare, qu'allez-vous faire contre les fumeurs ? Qu'en est-il des agents qui fument également sur les quais ? *Questions posées par Lokutus, John Doe, Julie et Grégory.*

Les fumeurs sont un vrai sujet, vous me l'avez déjà dit dans le billet sur le sujet ou encore sur Twitter. Nous faisons notre maximum pour faire des opérations sur le terrain et monter des opérations avec les forces de l'ordre pour la problématique des fumeurs de cannabis. De même, nous avons repassé le message pour les agents quels qu'ils soient notamment à Paris Gare de Lyon. Malheureusement, s'il est clair qu'il faut continuer à agir, nous ne pourrions pas endiguer totalement le problème sauf à mettre des personnes en permanence partout, ce qui n'est pas possible. De mon côté, je reste en vigilance et partage systématiquement chaque remontée avec mon collègue en charge du sujet.



Même lorsque le conducteur n'a pas d'info, il serait utile qu'il nous le dise. Parfois nous sommes carrément détournés, une information dont le conducteur dispose normalement... Pourquoi cette personne ne parle-t-elle pas ?!



Question posée par Christranslator et Agnès.

Grégoire Forgeot d'Arc l'expliquait pendant le tchat : les conducteurs prennent de plus en plus la parole et c'est à nous de les y pousser. Pour cela nous leur proposons des formations afin qu'ils se sentent le plus à l'aise possible dans cet exercice. Il ne faut pas oublier qu'il s'agit d'une évolution assez récente dans leur métier. En effet avant, un peu comme dans les TGV, il y avait des personnels à bord qui se chargeaient de réaliser toutes les annonces.

Où en est le projet de fusion de vos différents systèmes de remontées d'information afin que l'on soit informé plus rapidement et surtout plus précisément ?



Questions posées par Jérôme et Fix.

Le programme avance bien mais cela prend du temps car il s'agit de fusionner différents outils (et logiciels) et reformer les personnes. Dès que cette fusion sera 100% opérationnelle, je ne manquerai pas de vous en parler. En attendant, nous faisons notre maximum pour améliorer les choses, par exemple avec la mise en place de CM dédiés à la ligne (et au RER D) qui sont au cœur du centre de décision des circulations de nos deux lignes, et qui donc peuvent être plus réactifs et précis.

Bonjour, pouvez vous nous expliquer les problèmes rencontrés à l'intérieur des Regio2N avec le phénomène de la cage de Faraday ? Impossible d'avoir du réseau en raison de la structure en métal.



Questions posées par Notrams & Ludivine

En effet, les Regio2N sont équipés de parois et de verres isolants phoniques et thermiques qui bloquent le passage des ondes.

Sur l'application pourquoi l'affichage de la voie des trains n'est-elle pas en temps réel ? Peut-on attendre une amélioration à ce niveau ?



Questions posées par Daisy, et Breyne

C'était lié à un problème de croisements de données alimentées par différentes sources. Le problème solutionné et cet affichage est opérationnel depuis le 16 janvier.