



# RÉUNION ASSOCIATIONS D'USAGERS LIGNE R

24 mars 2022



# ORDRE DU JOUR PROPOSÉ

La ponctualité de la ligne R depuis le début de l'année

Train de 23h16

Vocal Twitter

Sûreté sur les lignes D&R

Interventions en milieu scolaire (IMS)



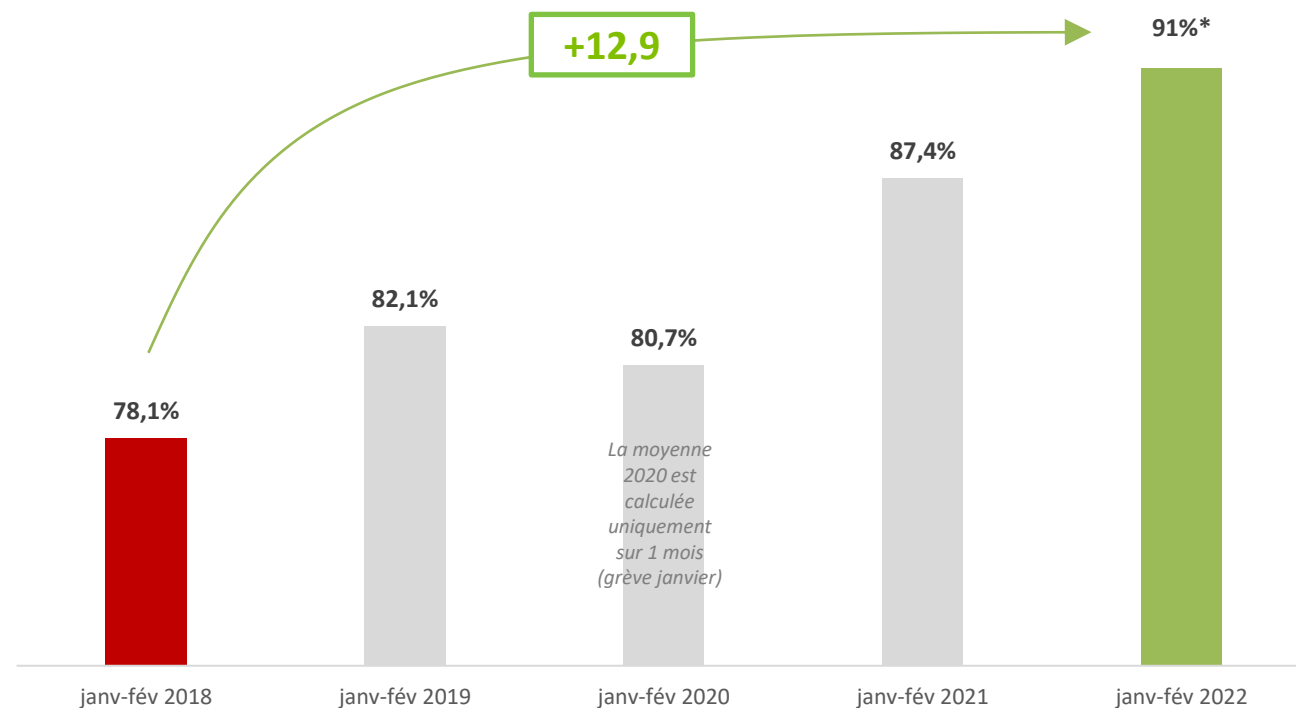
# DE BONS RÉSULTATS POUR JANVIER-FÉVRIER 2022

Une ponctualité sur les 2 premiers mois de l'année très largement supérieure à celles des années précédentes sur la même période (période pourtant réputée difficile puisqu'en saison hivernale).

Principales améliorations entre jan-fév 2018 et jan-fév 2022 :

- Fiabilisation de l'infrastructure et meilleurs anticipation et déroulé des phases travaux
- Gestion des gênes de circulation
- Fiabilisation du matériel roulant

Ligne R - Ponctualité cumulée sur les 2 premiers mois de l'année



\* chiffres provisoires



# ORDRE DU JOUR PROPOSÉ

La ponctualité de la ligne R depuis le début de l'année

Train de 23h16

Vocal Twitter

Sûreté sur les lignes D&R

Interventions en milieu scolaire (IMS)



# SUPPRESSION DU 23H16

- Le train 151887, 23h16 au départ de Paris Gare de Lyon, à destination de Montargis, est supprimé toute l'année 2022 (comme en 2021)
  - Sollicitation de SNCF Réseau sur un maintien le vendredi soir
  - Ces travaux sont compris dans des Interruptions Temporaires de Circulations industrielles sur la semaine. Cette organisation permet à la fois :
    - De massifier plusieurs chantiers
    - De sécuriser la réalisation de travaux incontournables pour la performance et la sécurité des lignes
  - La neutralisation de la plage travaux le vendredi ne peut être envisagée car :
    - Équité de traitement entre les différents transporteurs (d'autres demandes ont déjà été refusées)
    - Désoptimisation des chantiers et remise en cause des contrats prestataires travaux
    - Planning déjà sous tension et risque de dépasser les échéances de certains chantiers (moratoire travaux JO 2024, engagements légaux SDA...)
- **Impossible de faire circuler le 23h16 en 2022 et 2023.**
- **Challenge permanent des transporteurs sur SNCF Réseau pour garantir la bonne utilisation des capacités bloquées pour travaux**



# ORDRE DU JOUR PROPOSÉ

La ponctualité de la ligne R depuis le début de l'année

Train de 23h16

Vocal Twitter

Sûreté sur les lignes D&R

Interventions en milieu scolaire (IMS)



# ATTENTES CLIENTS



Avoir des informations en direct en cas d'incident.

Se sentir accompagné par une prise de parole incarnée, de proximité



Comprendre ce qu'il se passe, au-delà des motifs incidents parfois succincts

Retrouver chez SNCF des leviers de communication modernes, de la vie quotidienne



LES LIGNES D & R PROPOSENT D'EXPÉRIMENTER L'INFORMATION VOYAGEURS VIA LE VOCAL TWITTER À PARTIR DE MARS 2022



# VOCAL TWITTER EN CAS D'INCIDENTS

## « à chaud »

- En complément des points infos écrits sur Twitter
- Points d'étape vocaux proposés par le Community Manager du COT en cours d'incident pour décrire les causes et les modalités de gestion / prise en charge

## « à froid »

- En complément des billets blogs de retour sur incident qui peuvent être produits
- Points d'étape vocaux proposés par le Community Manager du COT pour revenir sur un incident des jours passés (la veille par exemple) afin d'apporter des éclairages complémentaires, partager les enseignements éventuels





# VOCAL TWITTER POUR INFORMATION

Des formats podcasts pourraient aussi être proposés sur des sujets plus généraux qui intéressent tous les voyageurs :

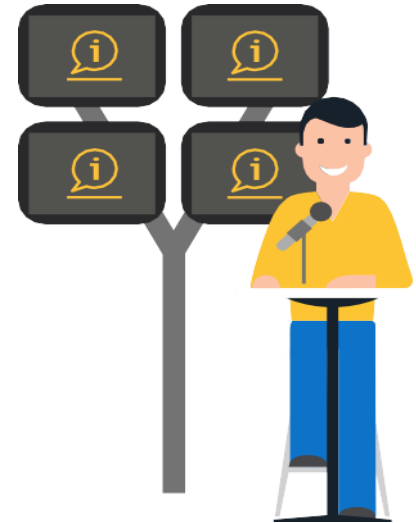
- Plan d'actions sur les phénomènes météo type feuilles mortes, givre...
- Campagne de lutte contre les incivilités
- Campagne de vigilance sur les affaires oubliées
- Etc.



# CÔTÉ CLIENTS, ÇA DONNE QUOI ?

- Le choix de suivre l'incident de manière écrite ou orale.
- Des explications plus précises et plus vivantes grâce à la prise de parole d'un opérateur qui se trouve au sein du centre opérationnel Transilien, là où toutes les décisions sont prises.

Vos retours sur cette expérimentation nous seront utiles pour améliorer le dispositif.



# ORDRE DU JOUR PROPOSÉ

La ponctualité de la ligne R depuis le début de l'année

Train de 23h16

Vocal Twitter

Sûreté sur les lignes D&R

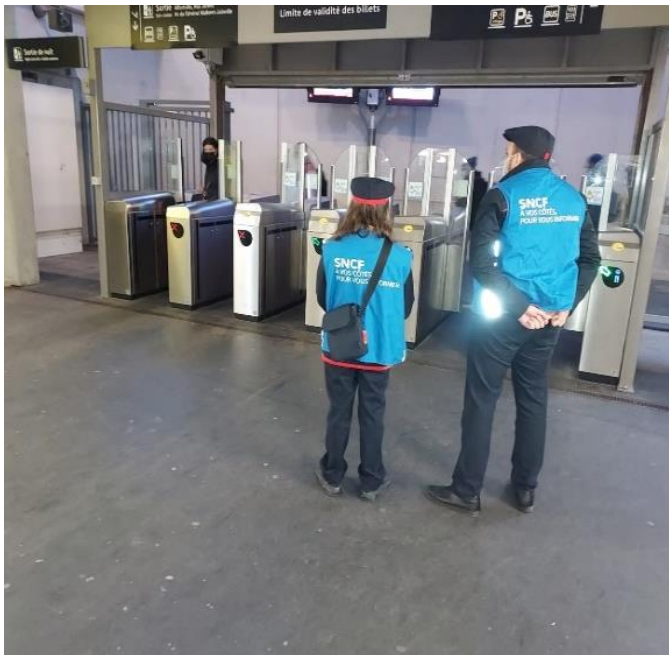
Interventions en milieu scolaire (IMS)



# UN SUJET CLÉ POUR LES VOYAGEURS

- 3ème attente des clients après la ponctualité et l'IV
- La sûreté tient à plusieurs choses :
  - Des faits, qu'il faut prévenir et limiter
  - Des ambiances générales en gares et à bord, qui doivent être les plus rassurantes possibles

# NOS AXES PRIORITAIRES



## AXE 1

**Renforcer la maîtrise des territoires** (gares, dans les trains, emprises)



## AXE 2

**Renforcer le sentiment de sûreté** de nos voyageurs

**AGISSONS  
SÛRETÉ**

## AXE 3

**Développer la culture sûreté** au sein des lignes

# PLAN D' ACTIONS

## RENFORCER LA MAÎTRISE DES TERRITOIRES

### 1 PRÉVENIR



40 agents de médiation sensibilisent les voyageurs aux incivilités

500 interventions pour la prévention en milieu scolaire<sup>1</sup>



Un environnement davantage sécurisé : des caméras de vidéo protection dans chaque gare et à bord

# PLAN D' ACTIONS

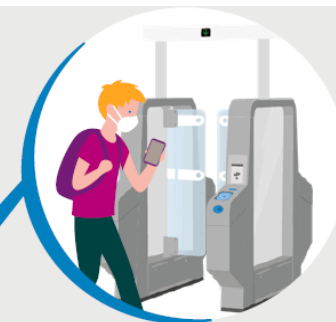
## RENFORCER LA MAÎTRISE DES TERRITOIRES

### 2 DISSUADER



150 agents de sécurité privée  
en relai des équipes en gares

27 gares hermétiques  
pour minimiser les intrusions<sup>1</sup>



Et d'autres dispositifs déployés :  
Vigizone, nudge et campagnes de  
sensibilisation

# PLAN D' ACTIONS

## RENFORCER LA MAÎTRISE DES TERRITOIRES

### 3 INTERVENIR



Près de **600** opérations intermétiers de lutte anti-fraude menées par des agents gares, contrôleurs et l'appui de la SUGE

Coordonnations avec les autorités : police nationale, communale ou gendarmerie



Exploitation renforcée de la vidéo protection via le PCNS<sup>2</sup> et le CGA<sup>3</sup>



# PLAN D' ACTIONS

## RENFORCER LE SENTIMENT DE SÛRETÉ

- Visibilité du personnel (agents/-prestas)
- Valorisation de la vidéoprotection
- Campagnes de communication, bagages abandonnés, contre les incivilités, 3117...
- Nudges et Vigizone
- Travail sur la rénovation des gares (zones sombres, aménagements...)
- A bord : trains boa / luminosité



# ORDRE DU JOUR PROPOSÉ

La ponctualité de la ligne R depuis le début de l'année

Train de 23h16

Vocal Twitter

Sûreté sur les lignes D&R

Interventions en milieu scolaire (IMS)



# LES INTERVENTIONS EN MILIEU SCOLAIRE : UN ENGAGEMENT SOCIÉTAL POUR LES TERRITOIRES

## Un enjeu de sécurité

### Sensibiliser sur les points fondamentaux de la sécurité

Évolution en zone dangereuse, zone extrême de bordure de quai, passages à niveaux, traversées des voies, caténares...

## Un enjeu client

### Prévenir les faits de malveillance et de société et agir pour la ponctualité

Les jeunes d'aujourd'hui seront les voyageurs de demain.  
Important de faire connaître les comportements adaptés en voyage : on laisse descendre avant de monter, on n'empêche pas la fermeture des portes, on ne tire pas le signal d'alarme sans raison, on ne met pas ses pieds sur les sièges, ...

### Quelques chiffres pour les lignes D&R :

- Sur l'année scolaire 2018-19 (avant COVID) : 374 interventions réalisées et 8721 élèves sensibilisés, en primaire, collèges et lycées

