

BILAN TRANQUILLITÉ LIGNE H



Chers clients de la ligne H,

Depuis 6 mois déjà, nous mettons à votre disposition des fiches « ressenti Tranquillité », qui sont à votre disposition sur notre boîte mail : tranquilliteligneH@snCF.fr.

Ces fiches nous ont permis d'améliorer la réactivité de nos équipes de Médiation Sociale, de Lutte Anti-Fraude et de Sécurité Ferroviaire.

Ces dernières peuvent désormais apporter des réponses « sur mesure » à vos attentes Tranquillité, quelque soit votre tronçon ligne H sur lequel vous vous trouvez.

Il est temps de vous faire un point sur l'ensemble des actions Tranquillité menées depuis juin 2012.

Vos avis, commentaires et suggestions sont toujours les bienvenus sur notre boîte mail tranquilliteligneH@snCF.fr. En 2013, nous comptons sur vous pour que la tranquillité de votre ligne continue d'aller de mieux en mieux.

INDICATEUR DE TRANQUILLITÉ DES TRONÇONS

↗ Tronçons très sensibles

- Paris Nord / Sarcelles Saint-Brice
- Épinay-Villetaneuse / Ermont Eaubonne
- Ermont Eaubonne / Pontoise

↗ Tronçons sensibles

- Sarcelles Saint-Brice / Persan Beaumont
- Montsoult-Maffliers / Luzarches
- Ermont Eaubonne / Valmondois
- Ermont Eaubonne / Saint-Ouen RER C

↗ Tronçons calmes

- Pontoise / Bruyère-sur-Oise



LES INCIVILITÉS QUI DÉRANGENT

- Souillures
- Utilisation d'un appareil sonore
- Non Respect de l'interdiction de fumer
- Obstruction à la fermeture des portes
- Usage injustifié du signal d'alarme



NOS ACTIONS

➤ Opérations Axe Paris – Pontoise : meilleure visibilité client

Déploiement de la médiation sociale sur de nouveaux secteurs :

- Entre Épinay-Villetaneuse et Sarcelle Saint-Brice
- Entre Épinay-Villetaneuse et Ermont Eaubonne
- En gare d'Épinay-Villetaneuse

➤ Partenariats externes avec les élus locaux

➤ Campagnes incivilités :

- Affichages en gare
- Messages sonores
- Distributions de marque-page
- Distributions de chèques incivilités
- Semaines de prévention puis de répression contre les incivilités

➤ Campagne contre les vols de bijoux et de téléphones

➤ Échanges clients :

Les Mardis de la ligne H sur les thèmes suivants :

- La Tranquillité : 11 Septembre 2012 en gares de Ermont Halte et Pierrelaye
- La Tranquillité : 5 Février 2013 en gares de Domont et Saint-Ouen l'Aumône Liesse