

AU DE NOS LIGNES

SOYONS K'H' LE MAG DES LIGNES H ET K #1

QUOI DE NEUF
GARE DU NORD P. 4

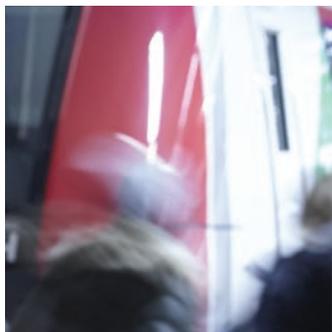
PORTRAITS P. 6

ON AIME, ON VOUS
Y EMMÈNE P. 7

VOUS NOUS AVEZ
DEMANDÉ P. 9



**DÉCOUVREZ
CE PREMIER
NUMÉRO ÉCRIT
PAR LES AGENTS
POUR VOUS !**



ÉDITO

“ Paris-Nord, la plus grande gare en termes de flux voyageurs en Europe et la troisième à l'échelle mondiale. Vous êtes nombreux à y passer tous les jours et à voir nos agents... Pour pousser un peu plus la relation clients dans ce lieu de passage, les agents de la gare (avec le concours de ceux d'Épinay-Villetaneuse et Saint-Denis) vous proposent un magazine dont le titre parle de lui-même « Au cœur de nos lignes ». Dans ce premier numéro, vous allez découvrir les coulisses : des portraits aux travaux à venir, en passant par la gestion d'un incident ou encore des idées loisirs à portée de train ! Je vous souhaite une bonne lecture.

Céline Sibert - Directrice des lignes H & K

POUR EN SAVOIR PLUS ET NOUS QUESTIONNER, RESTONS CONNECTÉS !

TWITTER LIGNE H - SUIVEZ LE FIL

Suivez les alertes et actualités de la ligne et posez vos questions sur **@LigneH_SNCF**

BLOG LIGNE H - TOUT SAVOIR

Connaître les prochains rendez-vous, avoir des informations diverses et variées, poser vos questions ? Notre community manager vous répond **maligneh.transilien.com**



MA LIGNE K - BIENVENUE AU CLUB

Rejoignez notre Club Ma Ligne K ! Comme déjà plus de 400 clients, intégrez votre communauté des clients de la Ligne K en envoyant un mail à **MaLigneK@sncf.fr**

Vous recevrez ainsi les informations primordiales en avant-première (nouveaux horaires, travaux sur la Ligne, etc.), dialoguez, ferez part de vos remarques et poserez toutes vos questions directement à la Direction de la Ligne.

DIRECTRICE DE LA PUBLICATION : CÉLINE SIBERT

RÉDACTEURS EN CHEF POUR CE NUMÉRO : Nathalie T. & Vincent R.

CONTRIBUTIONS : Floriane B., Jean Michel D., Jessica D., Frédéric M., Élodie C., Nathalie T., Vincent R., Jean L., Pascal F., Laure L., Marie-Pierre F., Frédéric B., Nouredine Z., Céline L., Mathilde B., Célia L. & Lucie P.

MISE EN PAGE : Noham L. & Lucie P.

CRÉDITS VISUELS : Patrick MESSINA, Marie Aude CARIOU, Madeleine PIEMONTE, Antoine DEBIÈVRE, Arnaud MACREZ, Christophe RECOURA, équipe UO PNT, Maxime HURIEZ, Gustave FRAIPONT, Matthieu RAFFARD, Hugo MEILLEUR, Catherine CARDOT, Lucie PICARD & source internet

RETOUR SUR...

QU'EST-CE QU'UN SIGNAL D'ALARME ?

C'est un système à bord des trains qui vous permet d'être pris en charge suite à un problème de santé ou de sûreté. **Quelles conséquences sur la circulation ?** Le train est arrêté à la prochaine gare pour permettre l'intervention des agents SNCF. **Qui intervient ?** Le conducteur arrête le train pour faire un constat. Il réarme le signal puis il contacte si nécessaire les services de secours. En gare, les agents SNCF assurent votre prise en charge ou gèrent la situation de sécurité avec les forces de Police et la police ferroviaire (SUGE). **Quelle est la durée estimée du retard ?** De 5 min à 2 heures. **Le saviez-vous ?** 95% des signaux d'alarme sont injustifiés (infraction sanctionnée de 98 euros d'amende) sur l'ensemble du réseau Île-de-France. **J.-M. D.**

INCIDENT LIGNE K, LE 9 AVRIL 2015

À 7H48, une personne a été heurtée par un train Fret à Villeparisis, provoquant un accident grave. La circulation des trains Ligne K, RER B et TER Picardie Laon-Paris a été interrompue entre Mitry-Claye et Aulnay-sous-Bois. Pendant plusieurs heures, les équipes SNCF se sont mobilisées pour vous informer et vous assister. Les trains de la Ligne K ont alors réalisé des navettes entre Paris-Nord et Aulnay et entre Mitry-Claye et Crépy-en-Valois. L'acheminement des bus de substitution a été ralenti par un accident sur la Nationale 2. Le trafic ferroviaire a repris très progressivement aux alentours de 9H45.

Les équipes de la Ligne K présentent leurs sincères condoléances à la famille de la victime.

INCIDENT LIGNE H, LE 21 AVRIL 2015

La matinée du 21 avril a été particulièrement difficile. Trois incidents se sont enchaînés entre Montsoult et Deuil-La Barre. Le premier était un incident affectant la voie. Ensuite, c'est un incident sur un passage à niveau situé à Ézanville qui a empêché la reprise du trafic. Et pour terminer, c'est à la sortie de la gare de Deuil Montmagny qu'un bris de barrière sur le passage a niveau a de nouveau retardé les trains. De nombreux clients de ces axes ont été en retard (allongement de temps de parcours et suppressions). L'incident qui a duré la matinée a aussi touché les trains de la branche d'Ermont Eaubonne dont les clients ont eu quelques retards (jusqu'à 15 minutes). Sachez qu'à chaque incident nous mettons tout en oeuvre pour vous.



MÉTÉO PONCTU SUR LA LIGNE H

95,1%

CUMUL JANVIER
À AVRIL 2015

SOIT 2,6 POINTS
AU-DESSUS
DE L'OBJECTIF FIXÉ
PAR LE STIF



MÉTÉO PONCTU SUR LA LIGNE K

86,7%

DE JANVIER
À AVRIL 2015

SOIT 2,8 POINTS
DE PLUS QU'À LA
MÊME PÉRIODE DE
2014



NOUVEAU COMMISSARIAT EN GARE DU NORD



INSTALLATION D'ÉCRANS D'INFORMATION

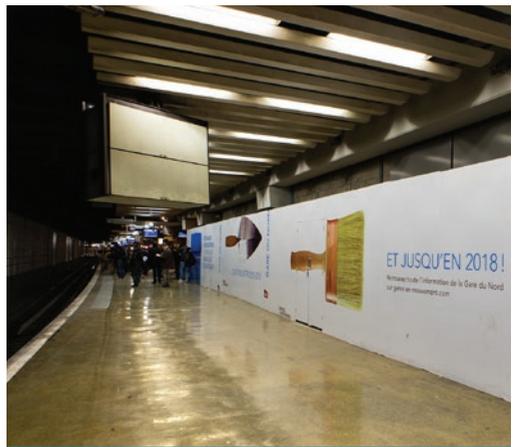
2015-2018 PARIS NORD SE REFAIT UNE BEAUTÉ

Vous avez peut-être remarqué le début de la métamorphose... Cela fait déjà quelques mois que d'importants travaux ont débuté. Ainsi vous avez pu fouler le nouveau parquet au niveau des guichets Grandes Lignes, ou bien regarder les nouveaux écrans d'information ? Ce n'est pas fini, les équipes vont redonner un souffle à cette gare à l'instar des autres gares parisiennes. La mezzanine, plateforme vers les lignes RER

de Paris Nord (B/D), va subir d'ici quelques mois un « coup de jeune » avec l'arrivée de nouvelles boutiques et d'une signalétique repensée pour être plus claire. Pour les quais RER, c'est la même volonté : apporter de la lumière dans ces souterrains. C'est sans compter sur tous les autres projets qui voient le jour petit à petit, comme l'arrivée du nouveau commissariat inauguré le 21 avril. Alors gardez l'oeil ouvert...



FUTURES BOUTIQUES ET NOUVEAUX ÉCLAIRAGES



TRAVAUX SUR LES QAIS RER

À VOTRE SERVICE

CO-VOITURER, C'EST SIMPLE AVEC IDVROOM

Depuis février, découvrez une nouvelle offre de covoiturage. Quel que soit votre trajet, trouvez facilement un conducteur, ou devenez-en un, et partagez les frais de transport. Pendant les travaux où la circulation de vos trains est modifiée, Transilien vous rembourse votre covoiturage.

Pour plus d'informations rendez-vous sur transilien.com et idvroom.com



LES PANIERS FRAÎCHEUR

Avoir des produits frais en sortant de votre train ?! C'est possible. Née d'une volonté d'allier « mieux vivre » et vie locale, l'opération « Paniers Fraîcheur » permet à des producteurs de venir vendre leurs produits frais dans nos gares.

Sur la ligne K, vous trouverez votre maraîcher et ses produits du jour en gare de Mitry Claye chaque lundi de 16h30 à 19h30.

Pour la ligne H, ça se passe à Ermont Eaubonne tous les mardis et pour les horaires, c'est de 16h30 à 19h30.



PICK UP STORE & STATION

Récupérer ses colis n'est jamais simple... Entre votre travail et votre vie privée, vous n'avez pas souvent le temps. Parmi nos services, nous développons les « Pick Up » en accès libre ou avec une boutique en gare, afin de vous faciliter la vie.

Sur la ligne H : Deuil Montmagny, Enghien-les-Bains, Épinay Villetaneuse, Franconville Le Plessis Bouchard, Montigny Beauchamp, Pontoise et Ermont Eaubonne.

Sur la ligne K : Dammartin Juilly Saint-Mard et Mitry Claye.



**GOMA KAMBA - GARE DU NORD
AGENT D'ESCALE**

Il est arrivé à la SNCF en novembre 1996. En 2000, Goma intègre définitivement l'entreprise. Après avoir occupé différents métiers (accueil, vente, gestion de sites...) en Gare du Nord, aujourd'hui ses principales missions reposent sur l'information, l'accessibilité en gare et la prise en charge des voyageurs.

Goma a aussi une passion : le taekwondo. Pratiquant ce sport depuis son enfance, il est aujourd'hui 4^{ème} dan et a pu passer ses diplômes pour être entraîneur. Avec plusieurs diplômes et brevets à son actif, il a entraîné différentes équipes. Il a aussi été athlète de haut niveau, plusieurs fois médaillé dont un titre de champion de France en mars 2004. En 2006, Goma prend une année sabbatique car il a l'opportunité de transmettre son savoir sur l'Île de la Réunion. Une expérience riche en émotions...

Il a pu concilier vies privée, sportive et professionnelle. Il a créé, avec son jumeau, travaillant à la RATP, le club Paris Team Taekwondo, dans lequel certains de ses collègues ont inscrit leurs enfants. **J. D.**



**MADAME KETI - CLIENTE -
MONTE À DEUIL MONTMAGNY**

Cela fait maintenant seize ans que cette mère de deux enfants utilise la ligne H. C'est avant tout pour des raisons professionnelles qu'elle prend le train. Elle confesse sans détour le gain de confort et de sécurité que lui a apporté l'arrivée du Francilien. Et quand elle quitte le train, elle se sent bien accueillie par nos agents SNCF, vers qui elle se tourne pour connaître les prochains travaux ou en savoir plus sur les perturbations. Même si dans le second cas, elle sent que les agents n'ont pas toujours d'informations précises comme la cause. Une fois renseignée, elle traverse Paris Nord, gare qu'elle trouve sale et qui sent l'urine. La propreté c'est son métier et dans les trains elle remarque les déchets et ne supporte plus les pieds sur les sièges... Avec une vie à 100 à l'heure, notre cliente ne pense pas forcément aux billets de retard ou à passer échanger lors des stands. Madame Keti est donc ravie de l'arrivée de ce journal qui pourra répondre à ses attentes. Moment qu'elle partagera peut-être avec ses amies avec qui elle aime voyager. **F. B.**

ON AIME, ON VOUS Y EMMÈNE...



BASILIQUE D'AUVERS PEINTE PLUSIEURS FOIS PAR VINCENT VAN GOGH

LIGNE H - AUVERS-SUR-OISE, SUR LES PAS DE VINCENT

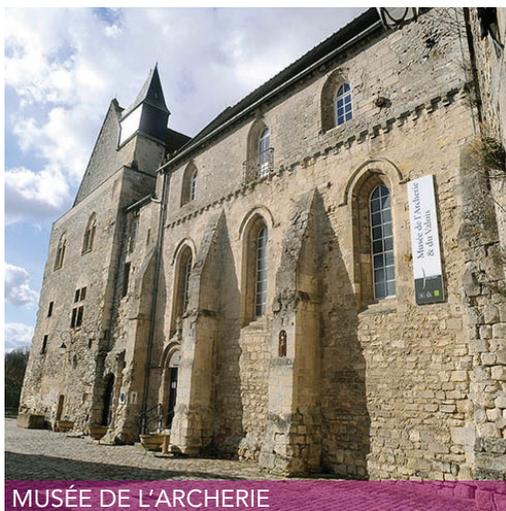
« Le peintre néerlandais Vincent van Gogh (1853-1890) vécut à Auvers-sur-Oise un très court laps de temps, du 20 mai au 29 juillet 1890, et pourtant ces deux mois et dix jours marqueront à jamais l'histoire de la peinture. Sous la protection du Dr Gachet, il peint ici 70 toiles - sans en vendre une seule - immortalisant l'église, les champs, la mairie, [...] » (source HAPI)

SE RENDRE À AUVERS - Trains directs Paris - Auvers-sur-Oise, tous les week-ends et jours fériés du 4 avril au 1er novembre, ou trains normaux. + d'info : transilien.com

LIGNE K - CRÉPY EN VALOIS, HOMMAGE AU TIR À L'ARC

« Admirateurs de Guillaume Tell, ce musée est fait pour vous ! Et aussi pour tous les amoureux de vieilles pierres, puisqu'il occupe le château de Philippe de Crépy-Nanteuil, vaste demeure princière du XIII^{ème} siècle. On y découvre de nombreuses représentations de Saint Sébastien, patron des archers, du Moyen-Âge à nos jours, ainsi qu'un ensemble d'arcs du monde entier. Le musée abrite également une rare collection [...] » (source HAPI)

SE RENDRE À CRÉPY - Trains depuis la Gare du Nord, semaine et week-ends.



MUSÉE DE L'ARCHERIE

VOUS AIMEZ BOUGER ? HAPI, L'APPLI FAITE POUR VOUS.

Grâce aux nombreuses anecdotes, découvrez le patrimoine d'Île-de-France à portée de train. Simple et intuitive, vous pouvez choisir les lieux par type, à proximité de votre gare ou sur votre ligne. L'application STIF-SNCF a été élaborée avec Franck Ferrand, historien et journaliste, qui délivre ses coups de coeur. Appli 100% gratuite.

Plus d'informations sur transilien.com



INSOLITE - LE SAVIEZ-VOUS ?

LA PREMIÈRE GARE DU NORD EST EN FAIT À LILLE !

Le saviez-vous ? La gare telle que vous la connaissez actuellement n'est pas la première bâtisse. En effet la première a vu le jour en 1846, sous l'égide de Léonce Reynaud, plus connu pour ses ouvrages que pour avoir construit la 1ère gare. Avec l'arrivée de nouvelles lignes, la gare devient rapidement trop petite et est totalement démolie en 1860. Enfin, pas totalement... Puisqu'il s'avère que chaque pierre est transportée, par train de wagons plats, jusqu'à Lille. Le bâtiment connaîtra une seconde vie en devenant la gare de Lille Flandres, qui n'a pas changé depuis...



ET SI ON PARTAIT ? DIRECTION LA PLAGE...

On connaît les destinations balnéaires de la Méditerranée ou de la côte Atlantique, mais ce que beaucoup ignorent, c'est qu'avant que les gares parisiennes de Lyon et Montparnasse voient le jour, les citadins pouvaient aller profiter des côtes du nord... Pendant longtemps, Paris Nord faisait figure de référence pour les destinations balnéaires. En effet, le lac d'Enghien, qui se situe sur la ligne H, ligne historique de Paris Nord, était très réputé dans les années 1900, surtout avec l'arrivée des congés payés.



96 MINUTES

c'est le temps moyen quotidien passé dans les transports par les Franciliens.

32 SECONDES

c'est la fréquence des départs ou arrivées en Gare du Nord (toutes lignes confondues).

1ÈRE & 3ÈME

Gare du Nord tient le record européen et la 3ème place du podium mondial (voyageurs qui transitent).

700 000

voyageurs transitent chaque jour à Paris Nord.

7 733

c'est le nombre d'agents sur la région de Paris Nord.

1 700 TRAINS

au départ et à l'arrivée de Gare du Nord chaque jour.

VOUS NOUS AVEZ DEMANDÉ - LIGNE H

N'hésitez pas à envoyer vos questions sur le fil Twitter @LigneH_SNCF ou via le blog de la ligne H. Les questions pour le journal sont tirées au sort et ce sont les experts qui y répondront...

« POURQUOI DIFFUSER DES ANNONCES MÊME EN HEURES CREUSES ? »

PIERRE - Blog Ligne H

Bonjour Pierre, il y a un cadre légal. En effet, nous devons diffuser certaines annonces toute la journée comme, par exemple, celles pour la loi Evin ou pour le plan Vigipirate. Depuis janvier, nous sommes en « alerte attentats » ce qui veut dire que l'annonce Vigipirate doit être diffusée toutes les dix minutes, pendant toute la durée du service.

LAURE

Responsable information voyageurs de la ligne H

« À PROPOS DE TRAVAUX, Y EN AURA-T-IL CET ÉTÉ ? »

ANTOINE - Twitter H

Bonjour Antoine, cet été il y aura bien des travaux ! Nous renouvelons un pont ferroviaire, situé près de Saint-Denis, il va y avoir un week-end (11 au 14 juillet) avec interruption entre Paris Nord et Ermont Eaubonne ainsi qu'entre Paris Nord et Sarcelles St-Brice. Nous mettons des bus en place. Guettez le blog et le site.

PASCAL

Coordinateur des travaux des lignes H et K

« À PROPOS DES VISITES, PEUT-ON S'INSCRIRE ET COMMENT FAIRE ? »

NOÉ - BLog Ligne H

Bonjour Noé, vous n'êtes pas le seul à nous demander de visiter les coulisses de la ligne H. Nous allons renouveler ces opérations : avec le centre d'information voyageurs, le simulateur de conduite... Je vous invite à consulter le blog ainsi que notre compte sur Twitter régulièrement, il y aura les modalités pour s'inscrire. À bientôt !

FRÉDÉRIC

Chargé de la relation clients sur la ligne H

LA PHOTO CLIENT DU MOIS



@SnorkY - visite du simulateur de conduite

AGENDA LIGNE H

PROCHAINS MARDIS LIGNE H
(sous réserve de modifications)

- SUR LA **RELATION CLIENTS**
le 16 juin à Épinay Villetaneuse, Enghien-les-Bains et Domont.
- SUR L'**INFORMATION VOYAGEURS**
le 7 juillet en gare de Saint-Denis, Franconville Le Plessis Bouchard et Montsoult Maffliers.

Pour les prochaines rencontres, consultez le blog et Twitter.

LIGNE K - VOUS NOUS AVEZ DEMANDÉ

En vous inscrivant au Club Clients « Ma Ligne K » vous pouvez recevoir des infos en avant première mais aussi poser vos questions. À l'instar de la ligne H, à chaque parution, les questions retenues seront traitées par les experts...

« POURQUOI S'ARRÊTER À AULNAY ? IL Y A DÉJÀ LE RER B... »

VALÉRIE - Club Clients K

Bonjour Valérie, pour la région parisienne, le STIF (Syndicat des Transports en Île-de-France), et pour la région Picardie, le Conseil Régional Picardie, décident de la fréquence, des arrêts, du nombre de trains ainsi que du tarif des abonnements. En l'occurrence, le STIF a décidé de renforcer l'offre à Aulnay-sous-Bois.

VINCENT
Adjoint du directeur
délégué de la ligne K

« Y AURA-T-IL DES TRAVAUX CET ÉTÉ SUR LA LIGNE K ? »

ANNIE - Club Clients K

Bonjour Annie, rassurez-vous cette année il n'y aura pas de travaux estivaux prévus sur la ligne. Vos trains circuleront aux horaires habituels.

PASCAL
Coordinateur des travaux
des lignes H et K

« J'AI ENTENDU DIRE QU'EN SEPTEMBRE 2016 ON CHANGE DE TRAIN »

SYLVIE - Club Clients K

Bonjour Sylvie, vous avez bien compris ! Effectivement, les nouveaux trains Francilien, plus spacieux, avec plus de places assises, plus lumineux et tombant beaucoup moins en panne, arriveront sur la ligne K en septembre 2016.

JEAN
Directeur délégué
de la ligne K

AGENDA LIGNE K

Pour connaître nos prochaines rencontres, abonnez vous à notre club clients en envoyant un simple mail à MaLigneK@sncf.fr

LA PHOTO CLIENT DU MOIS



Catherine - concours du printemps sur la ligne K

À VOUS DE JOUER !

AVEZ-VOUS BIEN LU CE JOURNAL
DANS LE MOINDRE DÉTAIL ?
TESTEZ-VOUS !



1 - Quelle gare fut construite avec
la bâtisse originelle de la Gare
du Nord ?

- A- Le Havre
- B- Lille Flandres
- C- Deauville Trouville

2 - Combien de signaux d'alarme dans les
trains sont injustifiés en Île-de-France ?

- A- - de 5%
- B- entre 50 et 90 %
- C- 95%

3 - Qu'ont inauguré Bernard
Cazeneuve (Ministre de l'intérieur),
Anne Hidalgo (Maire de Paris)
et Guillaume Pepy (Président de SNCF)
le 21 avril dernier ?

- A- Le commissariat de police
de Gare du Nord
- B- Le Pick Up Store d'Ermont
Eaubonne
- C- Le stand Paniers fraîcheur
de Mitry Claye

4 - Quand l'arrivée du Francilien
sur la ligne K est-elle prévue ?

- A- En décembre 2015
- B- En septembre 2016
- C- En décembre 2016



5 - À quelle fréquence les trains
arrivent et partent en Gare du Nord ?

- A- Toutes les 32 secondes
- B- Toutes les 57 secondes
- C- Toutes les 81 secondes

6 - Dans quel village de la ligne H
Van Gogh a-t-il peint ses dernières
œuvres ?

- A- Butry-sur-Oise
- B- Presles
- C- Auvers-sur-Oise



7 - Que contiennent les Paniers
Fraîcheur distribués en gare ?

- A- Des jus de fruits et des sodas
- B- Des fruits et légumes
- C- Des fruits de mer

8 - Quel est le nom du club de sport fon-
dé par Goma, agent d'escalpe
à Paris Nord ?

- A- Paris Club Taekwondo
- B- Paris Club Judo
- C- Paris Club Karaté

9 - Que peut-on découvrir à travers
l'application HAPI ?

- A- Des cinémas à proximité
de vos gares
- B- Des commerces de proximité
- C- Des anecdotes sur
le patrimoine de votre ligne