

MARDI LIGNE H

LA PRISE EN CHARGE VOYAGEURS



Lors de travaux, ou de situation perturbée, nous mettons toutes nos ressources à votre service, pour vous permettre de voyager dans les meilleures conditions.

VOICI DIFFÉRENTS MOYENS POUR VOUS RENSEIGNER



L'APPLICATION SNCF

pour connaître l'état du trafic, les travaux à venir...

Application téléchargeable gratuitement sur Google Play & App Store



LE SITE INTERNET SNCF

TRANSILIEN www.transilien.com

pour vous renseigner sur l'état du trafic, trouver un autre itinéraire, connaître les travaux à venir...



LE BLOG www.maligneh.transilien.com ET LE FIL TWITTER @LigneH_SNCF

pour connaître les travaux à venir et poser vos questions, ou vous renseigner sur l'état du trafic...



LES AGENTS DE VOTRE GARE OU DES ÉQUIPES MOBILES

pour vous renseigner, vous indiquer les bus de substitution, mettre en place les affiches horaires, travaux...

CONNAISSEZ-VOUS ÉGALEMENT ?



ID VROOM

pour co-voiturer sereinement, Transilien vous propose un site dédié et vous rembourse si vous co-voiturez pendant les travaux www.idvroom.com



LE SERVICE ACCÈS PLUS

pour les personnes en situation de handicap, garantisiez votre voyage en réservant auprès de la centrale

par téléphone **09 70 82 41 41***
ou par mail accesplus@transilien-sncf.fr

* Prix d'une communication non surtaxée quel que soit l'opérateur



BRUNO HABONNEAU DIRIGEANT D'UNE ÉQUIPE MOBILE DE LIGNE VOUS PARLE DE LA PRISE EN CHARGE

Bonjour Bruno, quelles sont les missions d'une équipe mobile de ligne ?

Les Équipes Mobile de Ligne ont été créées pour intervenir sur un territoire étendu. Si notre cœur de métier est d'assurer votre prise en charge lors de situations perturbées, nous pouvons, également, vérifier le bon fonctionnement des installations ou vous renseigner.

Concrètement, pendant une situation perturbée, comment prenez-vous en charge les voyageurs ?

Nous sommes munis de divers outils nous permettant d'être informés en temps réel lors d'une situation perturbée. Nous sommes également très vite sollicités par le coordinateur de la prise en charge voyageurs (situé près du centre de régulation des trains) qui nous informe de la situation et nous donne le lieu d'intervention. D'ailleurs, si un train est arrêté en pleine voie, nous pouvons procéder à son évacuation en toute sécurité car nous sommes spécialement formés pour cela (ne circule pas dans les voies qui veut !). Nous nous assurons

la qualité de l'information qui vous est transmise. Notre rôle est donc de vous aider à rejoindre votre destination finale, par tous les moyens possibles, et à patienter dans les meilleures conditions. Une fois l'incident terminé, nous échangeons pour gagner en efficacité en tâchant d'améliorer nos processus afin d'assurer la meilleure des prises en charge possibles.



Quels conseils donneriez vous aux voyageurs confrontés à une situation perturbée ?

De se rapprocher de nos agents, qui sont des professionnels de la prise en charge, formés à les accompagner, à les informer, à les prendre en charge tout simplement...