

DOSSIER DE PRESSE

LES EQUIPES MOBILES DE LIGNE SNCF TRANSILIEN

L'ASSISTANCE RAPIDE EN IDF



13 février 2014





COMMUNIQUÉ DE PRESSE

SNCF TRANSILIEN

PARIS, LE 13 FEVRIER 2014

DU RENFORT SUR LES LIGNES : 340 AGENTS AU SERVICE DES VOYAGEURS

La présence humaine est essentielle pour nos voyageurs, surtout en période perturbée. Aussi, et pour répondre aux exigences de qualité de service du STIF, SNCF Transilien lance un nouveau dispositif de prise en charge des voyageurs : les Equipes Mobiles de Ligne.

Lancé en 2012 sur des lignes pilotes, ce dispositif est efficient à 100% depuis janvier sur toutes les lignes SNCF Transilien.

Pour Bénédicte Tilloy, Directrice Générale de SNCF Transilien, il était « nécessaire de développer un nouveau dispositif souple et mobile de prise en charge de nos usagers, particulièrement lorsque l'exploitation de nos trains en zone dense connaît des difficultés ».

Ces Equipes Mobiles de Ligne (EML), cofinancées par le STIF et SNCF, travaillent en binôme ou en trinôme sur les lignes Transilien, afin de répondre à un besoin de renfort en gare ou à bord des trains.

En situation « normale », les EML sont en gare ou sur les quais pour informer, conseiller et prendre en charge les voyageurs.

En situation « perturbée », elles se déplacent sur la ou les gares ayant besoin de renfort. Leurs missions sont alors variées allant de l'information sur l'évolution de la perturbation, à l'orientation vers des moyens de substitution.

Les Equipes Mobiles de Ligne sont pilotées par les Gestionnaires de la Prise en Charge Voyageurs qui sont basés au sein des Centres Opérationnels Transilien (COT), véritables tours de contrôle de la circulation en IDF.

Ce nouveau métier requière certaines aptitudes personnelles (sens relationnel, commercial, attrait pour la mobilité etc.), ainsi qu'un savoir théorique et technique, alliés à une solide connaissance du réseau.

Afin de les accompagner dans leurs missions, les agents bénéficient de formations continues (prise en charge des Personnes à Mobilité Réduite, gestion des conflits, réarmement des signaux d'alarme, exposition aux risques ferroviaires).

La satisfaction des clients est au rendez-vous : ils reconnaissent être globalement mieux informés et pris en charge, particulièrement en période de travaux et de situation perturbée.

Contacts presse

Ghislaine Collinet
Gubina Nsilou

01 53 25 33 66
01 53 25 70 21

ghislaine.collinet@sncf.fr
Gubina.nsilou@sncf.fr



SOMMAIRE

1. LE CONTEXTE PARTICULIER DE L'EXPLOITATION EN IDF

2. LA QUALITE DE SERVICE UNE AMBITION PARTAGEE

3. LES MISSIONS DES EQUIPES MOBILES DE LIGNE

CREER DE LA PROXIMITE POUR UN VOYAGE PLUS TRANQUILLE
INFORMER EN GARE ET A BORD
GERER LES FLUX EN GARE ET PREVENIR LA MALVEILLANCE A BORD
PRENDRE EN CHARGE DES VOYAGEURS

4. LES MOYENS MIS A DISPOSITION DES EQUIPES MOBILES DE LIGNE

COMMENT TRAVAILLENT LES EML ?
QUEL PROFIL POUR INTEGRER UNE EML ?
DES FORMATIONS PERFORMANTES
LES OUTILS A LEUR DISPOSITION

5. FOCUS SUR LES EML DE LA LIGNE H

6. QUELQUES EXEMPLES D'INTERVENTIONS EN IDF

7. ANNEXES

1. LE CONTEXTE PARTICULIER DE L'EXPLOITATION EN IDF

L'Île-de-France, qui représente 10% du territoire ferroviaire français, accueille 40 % des trains et 70 % des clients SNCF.

L'exploitation de cette zone dense, voire hyper dense, constitue un défi quotidien. Elle nécessite de réaliser des efforts de plus en plus importants pour une exploitation de plus en plus complexe.

Ces difficultés sont dues principalement à la saturation et au vieillissement du réseau en Île-de-France, dans un contexte de croissance de l'offre et des flux de voyageurs.

Des projets à long terme (travaux de rénovation de l'infrastructure, Grand Paris, schémas directeurs de RER) sont engagés pour apporter des réponses structurelles.

A court terme, il s'agit de focaliser les énergies sur :

- l'adaptation du système d'exploitation aux exigences de la zone dense,
- l'information et la prise en charge des voyageurs, notamment en situation perturbée.

Et dans un contexte de multiplication des travaux, l'information et la prise en charge des voyageurs sont incontournables.

SNCF Transilien travaille sans cesse à améliorer ses dispositifs d'information à destination des voyageurs, avant, pendant et après le voyage.

De plus en plus connectés, ceux-ci attendent de SNCF une information personnalisée et en continue.

2. LA QUALITE DE SERVICE : UNE AMBITION PARTAGEE

C'est dans ce contexte d'exploitation que le STIF (Syndicat des Transports d'Île-de-France) et SNCF ont signé, le 3 mai 2012, le contrat qui définit les politiques d'offres et de services rendus aux voyageurs franciliens.

La signature de ce contrat a marqué une avancée dans la prise en compte des attentes des voyageurs en termes d'offre de transport, de développement et de modernisation du réseau et de qualité de service.

3. LES MISSIONS DES EQUIPES MOBILES DE LIGNE

C'est dans ce contexte particulier d'exploitation en IDF et pour répondre à cette forte ambition de qualité de service qu'ont été créées les Equipes Mobiles de Ligne.

Les missions des Equipes Mobiles de ligne sont nombreuses et demandent une disponibilité de tous les instants. Elles peuvent être regroupées sous quatre thématiques : créer de la proximité, informer, gérer les flux, prendre en charge les voyageurs qui en ont besoin.

CREER DE LA PROXIMITE POUR UN VOYAGE PLUS TRANQUILLE

Les Equipes Mobiles de Ligne doivent établir une proximité avec les voyageurs, grâce à une présence immédiatement identifiable, régulière et rassurante en gare ou à bord des trains.

Cela passe par :

- > **Leur participation à l'animation régulière des lignes**
 - opérations bienveillantes envers les clients lors de fêtes ou événements particuliers (distribution de fleurs, chocolats, etc...)
 - partenariats avec des associations culturelles et locales
 - rencontres avec les clients sur les thèmes d'actualité de leur ligne.

- > **Le renfort des équipes de la gare**

En cas de besoin, ou pour palier l'absence d'un agent, les EML peuvent assurer l'ouverture d'une gare et réaliser les missions d'accueil, d'information et de gestion de site.

- > **Les tournées « confort »**

Les EML sont amenées à signaler systématiquement et rapidement des anomalies de confort pour une prise en charge rapide par les équipes de maintenance ou de nettoyage selon les cas.

- > **La vente et le service après Vente :**
 - Les EML doivent connaître tous les produits Transilien afin de pouvoir les expliquer aux voyageurs en demande d'informations
 - Elles assurent le service après-vente pour mieux renseigner la clientèle.

INFORMER EN GARE ET A BORD

En gare :

- Les EML sont de véritables appuis logistiques pour les équipes en gare pour le maintient à jour de l'affichage ou pour la distribution de dépliants d'information.

Elles sont également amenées à faire des annonces en gare si nécessaire grâce à la télécommande de la sonorisation, via leur Smartphone. Elles assurent une présence visible dans les lieux de passage des voyageurs. Elles les aident à s'orienter et les renseignent.

A bord :

- A bord, en cas de besoin et avec l'accord du conducteur du train, elles peuvent prendre la parole pour informer les voyageurs.

GERER LES FLUX EN GARE ET PREVENIR LA MALVEILLANCE A BORD

En gare : améliorer la gestion des flux de voyageurs

- Les EML ont pour mission de réduire le temps de stationnement dans les gares, par une présence visible aux points critiques en heure de pointe et d'assurer une meilleure gestion des flux à la montée / descente, en veillant à la répartition des clients sur le quai.

A bord : diminuer la malveillance

- Les EML sont chargées notamment du réarmement des signaux d'alarme, de limiter le blocage des portes, d'alerter en cas d'acte de malveillance ou de danger.

PRENDRE EN CHARGE DES VOYAGEURS

Les EML doivent être visibles et réactives dans toutes les situations pour répondre aux besoins des voyageurs, cela signifie les informer et les accompagner.

C'est encore plus vrai en situation perturbée, qui leur impose de :

- renforcer les équipes en place pour l'accueil, l'information et la prise en charge des voyageurs
- optimiser les conditions d'attente en anticipant les besoins des voyageurs (bouteilles d'eau, chocolats chauds, etc...)
- proposer une information pro-active complète et une offre de transport alternative aux clients bloqués en gare
- distribuer des bulletins de retard adaptés à la situation perturbée
- prendre en charge des personnes en situation de handicap ou les personnes accidentées.

4. LES MOYENS MIS A DISPOSITION DES EQUIPES MOBILES DE LIGNE

COMMENT TRAVAILLENT-ELLES ?

Rattachée hiérarchiquement à un Dirigeant de Proximité, les Equipes Mobiles de Ligne sont idéalement positionnées au COT (Centre Opérationnel Transilien). Elles travaillent en horaires décalés. Elles exercent leurs activités en équipe de 2 ou 3 agents. Plusieurs EML peuvent être regroupées si nécessaire.



Bien qu'affectées à une ligne, (ou section de ligne) elles peuvent, en cas de nécessité et sur instruction de leur dirigeant opérationnel, intervenir sur une autre ligne pour une meilleure prise en charge des clients lors d'une situation perturbée. Ainsi le programme d'activité de la journée peut être modifié pour assurer cette prise en charge.

Elles peuvent, sous certaines conditions d'organisation et de formation, intervenir en zone dangereuse (ex : déneigement des quais). D'ici décembre 2014, les EML seront formées à l'évacuation de passagers se trouvant à bord des trains bloqués en pleine voie. Pour cela une formation aux risques ferroviaires leur sera délivrée.

LES OUTILS A LEUR DISPOSITION

Les Equipes Mobiles de Ligne disposent d'un véhicule de service leur permettant de rejoindre rapidement les différents sites sur lesquels elles sont appelées.

Des outils de communication modernes sont mis à leur disposition pour les aider à communiquer le plus rapidement possible avec les autres agents ou à destination des voyageurs.



QUEL PROFIL POUR INTEGRER UNE EML ?

Les candidats au poste d'agent EML sont choisis pour :

- leur capacité d'adaptation et leur goût prononcé pour la mobilité
- leur capacité à prendre des initiatives et leur prise de recul par rapport aux situations perturbées
- leur bonne connaissance de la ligne et des différents sites

- leurs attitudes de service et leur implication dans leurs missions quotidiennes.

DES FORMATIONS PERFORMANTES

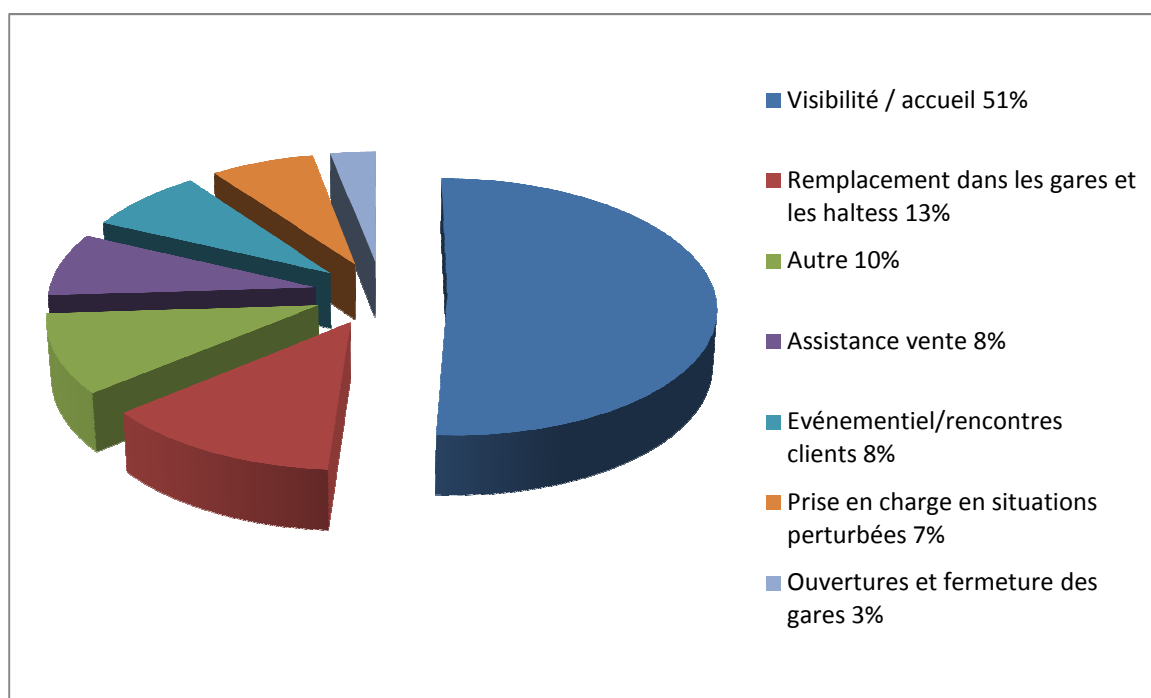
Outre les formations classiques liées à l'exercice du métier d'agent du service commercial Transilien, les agents en EML bénéficient de formations nécessaires à l'exercice de leurs missions :

- prise en charge des personnes à mobilité réduite
- gestion des conflits
- réarmement des signaux d'alarmes
- risques ferroviaires (évolution en zones dangereuses).

5. FOCUS SUR LES EML DE LA LIGNE H

Sur la ligne H, la mise en place des Equipes Mobiles de ligne est une réussite collective au service des voyageurs. Après quelques mois de rodage, un bilan positif peut déjà être fait de la présence des EML sur la ligne. En effet, selon une étude réalisée fin 2013, la ligne a gagné 10 pts de satisfaction client sur la prise en charge des voyageurs par rapport à 2012. La qualité de service a également gagné 8 points de satisfaction.

LES MISSIONS DES EML DE LA LIGNE H



Présence en gare / Accueil

Le bilan de ces quelques mois de rodage a permis de révéler que le renforcement de la présence et l'accueil en gare, notamment en période de pointe représentent plus de la moitié de l'activité des EML.

Remplacement/présence dans les petites gares et les haltes sans agent

Les EML de la ligne H ont permis de maintenir ouverts de petites gares lors d'absence inopinée de l'agent sédentaire. Elles ont également assuré une présence dans les haltes, offrant aux voyageurs une aide pour leurs déplacements.

Evénementiel / Manifestations / Travaux

Toutes les EML de la ligne ont participé à des opérations événementielles (Rencontres clients), mais aussi ont permis de gérer efficacement les substitutions routières lors des périodes de travaux.

Prise en charge des voyageurs en situations perturbées

La ligne H étant une ligne de bonne exploitation, sur la période du 1^{er} mai au 30 novembre 2013, les EML ont réalisé 32 interventions sur des situations perturbées importantes.

La présence des EML a permis aux voyageurs de la ligne H de bénéficier :

- d'une meilleure prise en charge des voyageurs
- d'une amélioration de la gestion des flux en situation de crise,
- de plus de disponibilité et de réactivité face à leurs demandes.

6. QUELQUES EXEMPLES D'INTERVENTIONS EN IDF

ACCIDENT DE PERSONNE A VAL D'ARGENTEUIL

Contexte

Très tôt dans la journée, un accident grave de voyageur a perturbé les circulations sur les axes Paris-Mantes via Conflans et Gisors. La gare du Val d'Argenteuil n'a pas été desservie de 7h15 à 9h25.

Le trafic a repris vers 9h25 avec toutefois des perturbations entre Paris Mantes la Jolie via Conflans et entre Paris Gisors et Pontoise.

Prise en charge et information des voyageurs

Dès le début de l'incident, des Equipes Mobiles de ligne ont été envoyées vers les gares du Val d'Argenteuil et Conflans fin d'Oise là où les flux de voyageurs étaient les plus importants. Sur le reste de la ligne, les agents se sont organisés pour orienter les voyageurs vers les itinéraires alternatifs (bus de ville, report vers la ligne A, L, H, C,...).

Retours clients sur le blog de la ligne J

Les clients ont apprécié la présence des agents présents pour les informer et les guider.

INCENDIE A UN POSTE D'AIGUILLAGE

Contexte

L'incendie a ravagé le poste de signalisation commandant une partie des feux de signalisation, des aiguillages et des systèmes de sécurité de la ligne U (La Défense -La Verrière) et d'une partie de la ligne L entre Saint-Cloud et Versailles Rive Droite.

Cet incendie a eu un impact plusieurs semaines sur la circulation.

Prise en charge et information des voyageurs

Toute la semaine suivant l'évènement, l'EML basée à la Défense, aidée des Volontaires de l'info, a été mobilisée dans les gares touchées pour distribuer des dépliants informant de la situation et sur le dispositif mis en place.

La priorité a été l'information des voyageurs avec pour rôle de renseigner les clients et de les diriger vers d'autres moyens de substitution.

Retours clients

Globalement les clients étaient rassurés de voir que des agents étaient présents pour les renseigner et les aider à poursuivre leur voyage.

7. ANNEXE

EXERCICE DE CRISE : LES EML DANS LE PROCESSUS DE PRISE EN CHARGE DES VOYAGEURS EN SITUATION PERTURBÉE

LA PRISE EN CHARGE À L'ÉPREUVE D'UNE PANNE EN PLEINE VOIE

Avec le plan d'actions ZIP de Transilien, plusieurs dispositifs de prise en charge des clients se sont concrétisés en 2013. La ligne H, bien avancée en la matière, a testé de nouveaux outils et process dans l'objectif de mieux les appréhender. Dans la nuit du 3 au 4 octobre, elle a organisé un exercice : l'arrêt d'un Francilien en pleine voie avec une vingtaine de personnes à bord, et leur évacuation à pied jusqu'à la gare la plus proche, dans de brefs délais. Revue de détails de ces quelques heures sous haute tension, où chacun des participants avait un rôle dans le scénario, sans connaître celui des autres.



1 01.43 ARRÊT DU TRAIN Le conducteur effectue immédiatement les annonces en vigueur pour rassurer les voyageurs à bord. Il applique ensuite, sans succès, la procédure de dépannage et lance une demande de secours. À 1 h 45, un premier SMS est envoyé par iPhone depuis le centre opérationnel Transilien (COT), pour aviser l'ensemble des agents commerciaux et des dirigeants de la ligne.

2 01.46 COORDINATION DES SECOURS En mars, un nouveau poste a vu le jour en mars au sein du COT de la ligne H : celui de gestionnaire de la prise en charge voyageurs (GPV). Cette nuit-là, c'est Gonçalo de Sousa qui coordonne l'information et les secours lors de l'exercice. À 1 h 46, grâce à la nouvelle radio Iris 2, il contacte simultanément toutes les équipes mobilisables pour les localiser et les réquisitionner : équipes mobiles de ligne (EML), Suge, agents de médiation Promévil. Dans la foulée, il lance une commande de véhicules auprès du PC Bus.

3 02.12 TENTATIVES D'OUVERTURE DES PORTES Dans la rame de tête du Francilien, les « voyageurs » sont très vite à bout de nerfs. Pour la plupart, ce sont des agents qui travaillent sur la ligne H et se sont portés volontaires pour endosser un rôle digne d'une fiction (réaliste) : il y a une bande de supporters du PSG, une femme enceinte, des jeunes toujours mécontents, une femme hyperactive, etc. L'ambiance est survoltée, de nombreux voyageurs impatients tambourinent à la porte du conducteur, d'autres tirent le signal d'alarme pendant qu'un groupe tente d'ouvrir les portes. Dans le chahut, les messages rassurants du conducteur sont inaudibles.

4 02.21 PRÊTS À INTERVENIR David Fleury et Céline Rienard sont en gare de Persan au moment de la panne. Ils se rendent à Sarcelles en voiture en quarante minutes. « Il y avait un fort orage », précise Céline. Là, ils attendent le signal du COT pour intervenir. De son côté, le COT croit que ce signal doit être donné par le responsable des EML. Un petit couac vite corrigé, la procédure est désormais mise à jour. À 3 h 10, les passagers sont évacués un par un de la rame puis guidés par les EML vers la gare de Sarcelles, à quelques centaines de mètres. À 3 h 35, les derniers voyageurs arrivent sur le quai. Exercice réussi, avec un léger flottement de vingt minutes sur le timing prévu. De petits ajustements sont donc d'ores et déjà envisagés. M. P.

Plus de moyens sur les lignes

D'ici à fin 2013, toutes les lignes auront mis en place des GPV et des EML (340 personnes mobilisées). Outre les contrôleurs et la Suge déjà équipés, 1 600 nouvelles radios Iris 2 ont été données à tous les agents au contact de la clientèle, afin de faciliter leurs communications lors des perturbations.