

Communiqué

Mercredi 15 avril 2009



Transilien SNCF lance *Radio Ligne D* une "radio d'info trafic" dans l'univers du transport public

Mercredi 15 avril 2009 à 18 heures, Guillaume Pepy, président de la SNCF, lance en direct *Radio Ligne D*, une "radio d'info trafic" diffusée sur la Ligne D, première ligne de réseau Transilien SNCF par la fréquentation.

Cette "radio d'info trafic", développée selon le concept des radios autoroutières, est diffusée dans les gares et sur les quais de la Ligne D. Elle est aussi accessible en direct sur Internet. *Radio Ligne D* s'adresse aux 550 000 voyageurs qui empruntent chaque jour le RER D. C'est un moyen supplémentaire et inédit pour les informer, faciliter leurs déplacements et agrémenter leur voyage.

Radio Ligne D propose des flashes d'information sur le trafic régulièrement actualisés, des informations pratiques et des reportages sur la ligne, son environnement et ses coulisses. Sa programmation musicale variée, qui entend refléter une vraie personnalité, fera une place à tous les styles, pour répondre à tous les goûts.

L'implantation de *Radio Ligne D* à proximité immédiate du centre de gestion opérationnelle de la Ligne D, à deux pas de la Gare de Lyon, garantit la réactivité et la précision des informations délivrées aux voyageurs. En associant l'expertise des opérateurs SNCF, en charge de la gestion du trafic et de l'information, avec le professionnalisme de journalistes issus du monde de la radio, *Radio Ligne D* va permettre de réaliser un saut qualitatif en matière d'information.

Pour Guillaume Pepy, *"Le lancement de cette radio est une première à l'échelle de l'Île de France dans l'univers du transport public. Je connais les difficultés que les voyageurs rencontrent sur la Ligne D, mais je suis certain qu'ils pourront bientôt mesurer les efforts déjà réalisés dans le cadre du programme "D Maintenant !" pour mieux les informer sur la Ligne D."*

Alain Krakovitch, directeur de la Ligne D, a déclaré à cette occasion : *"Radio Ligne D est une fierté, une belle innovation au service de l'information. Plus qu'une radio, elle est aussi le fruit et l'image des agents SNCF qui s'investissent au jour le jour, pour améliorer les voyages quotidiens de nos clients. Née de l'idée d'un conducteur, cette radio est un nouveau lien à tisser entre la SNCF et ses voyageurs. De bonnes ondes à diffuser sur toute la ligne !"*

Contact presse Transilien SNCF :

Christian Polge - 01 53 25 70 60 – christian.polge@sncf.fr

Transilien SNCF lance *Radio Ligne D* une "radio d'info trafic" dans l'univers du transport public

Sommaire

**L'information des voyageurs, priorité de la SNCF :
une réponse originale et efficace**

Un programme utile, pratique et agréable

Une diffusion multicanaux

Une équipe de professionnels

Éric Brault, initiateur et animateur de la radio

Ce qu'en pensent les clients

Une réalisation du programme "D Maintenant !"

La Ligne D en chiffres

L'information des voyageurs, priorité de la SNCF : Radio Ligne D, une réponse originale et efficace

L'information, notamment au cours de leur voyage, constitue une des toutes premières exigences des clients de la SNCF. Ils espèrent aujourd'hui de l'entreprise un progrès significatif dans ce domaine, dont elle maîtrise l'essentiel des leviers.

Des efforts conséquents ont été réalisés au cours des dernières années pour mieux répondre à cette demande légitime des voyageurs, notamment avec la mise en œuvre de nouveaux équipements, écrans plus nombreux et plus lisibles, dispositifs de sonorisation plus audibles, information à distance sur le trafic en temps réel, sur le Web, par Internet mobile ou par SMS, ... Un effort particulier de formation a en outre été mené pour sensibiliser les personnels concernés, notamment les conducteurs de trains, et leur donner les compétences nécessaires pour délivrer une information fiable, réactive et compréhensible.

Sur la Ligne D en particulier, ces efforts se traduisent par le renouvellement d'une part importante des systèmes techniques (écrans dans les gares, sonorisation sur les quais, ...) dans le cadre du projet "D Maintenant !"

Mais au-delà de ces actions indispensables sur les canaux classiques de diffusion, s'est posée la question d'une véritable innovation en matière d'information, de nature à provoquer une rupture, un changement rapidement perceptible. C'est ainsi que sur la proposition d'un conducteur de la Ligne D, a été retenue la création d'une "radio d'information trafic", spécifiquement diffusée sur la ligne, à l'image des radios autoroutières.

Radio Ligne D, un outil supplémentaire qui complète le dispositif existant

Afin d'être à la source des informations, les studios de *Radio Ligne D* (deux studios principaux et un de secours) sont situés au Centre Opérationnel Transilien de la Ligne D, à deux pas de la Gare de Lyon. Cela garantit la cohérence des informations délivrées entre les différents canaux.

La nouvelle radio vient en effet compléter et enrichir les canaux d'information existants. Elle propose un service en plus, avec une vision globale de la ligne. Par ses interventions régulières elle garantira un niveau commun d'information générale sur l'ensemble de la ligne. Elle expliquera les difficultés rencontrées, mais permettra aussi de rassurer les voyageurs quand tout va bien. Enfin, elle élargira leur champ de vision en leur permettant d'anticiper le reste de leur déplacement par des informations sur les lignes en correspondance.

Les agents SNCF en charge des annonces dans les gares conserveront leur rôle pour délivrer une information de proximité sur leur périmètre, en particulier l'annonce des prochains trains à venir ou la gestion des changements de voies. En cas de perturbation importante, ils préciseront également les itinéraires de substitution, spécifiques aux différents secteurs de la ligne.

Le programme de *Radio Ligne D* : Utile, pratique et agréable

Une information trafic régulière et fréquente

Un point trafic complet sera proposé de base, tous les quarts d'heures (à 00', 15', 30' et 45' de chaque heure), pour une durée maximale de 90 secondes. En heures de pointe du lundi au vendredi (de 7h00 à 9h00 et de 17h00 à 19h00), un rappel trafic intermédiaire d'une durée de 45 secondes maximum sera ajouté à la grille de base. Chaque point trafic abordera le trafic sur la Ligne D, puis sur les lignes en correspondance. Il traitera aussi des éventuelles perturbations prévues, comme celles consécutives aux travaux. L'information de proximité, assurée par les agents SNCF dédiés à l'information dans les gares, sera diffusée en dehors des points trafic de la radio, sauf urgence particulière.

Un programme musical éclectique et consensuel

Le programme musical de *Radio Ligne D* a l'ambition de refléter une vraie personnalité. D'abord à travers une vraie rotation des chansons. Aucun titre ne sera rediffusé dans un délai de 48 heures. Ensuite, parce que la programmation, tout en restant suffisamment consensuelle, fera appel à une part de "découvertes", autour d'artistes émergents. Les plages musicales seront travaillées "au quart d'heure", afin de diffuser des "vagues sonores" harmonieuses et variées. Le choix des titres sera basé sur les notions de tempo et aussi sur la thématique des paroles.

Des reportages et des chroniques

Avec ses reportages, *Radio Ligne D* donnera aux voyageurs une autre vision de leur trajet quotidien. Ceux liés à l'actualité seront diffusés ponctuellement, tandis que des sujets plus intemporels pourront faire l'objet de rediffusions multiples.

"24 heures en ligne" :

Revenir sur les difficultés au jour le jour, et sur la façon dont elles ont été traitées, sous la forme d'un compte-rendu simple et factuel, qui permette d'expliquer ce qui s'est passé sur la ligne.

"Transilien côté coulisses" :

Faire découvrir les métiers de la SNCF en Île de France, que ce soit au Centre opérationnel, dans les gares, les ateliers, ... en montrant la grande richesse de l'univers ferroviaire.

"Votre ligne en travaux" :

Détailler les opérations de modernisation ou d'amélioration, leur finalité, les progrès attendus. La rubrique sera alimentée en fonction du lancement ou de l'avancement

de ces opérations. Elle proposera chaque semaine un point sur les principaux chantiers en cours.

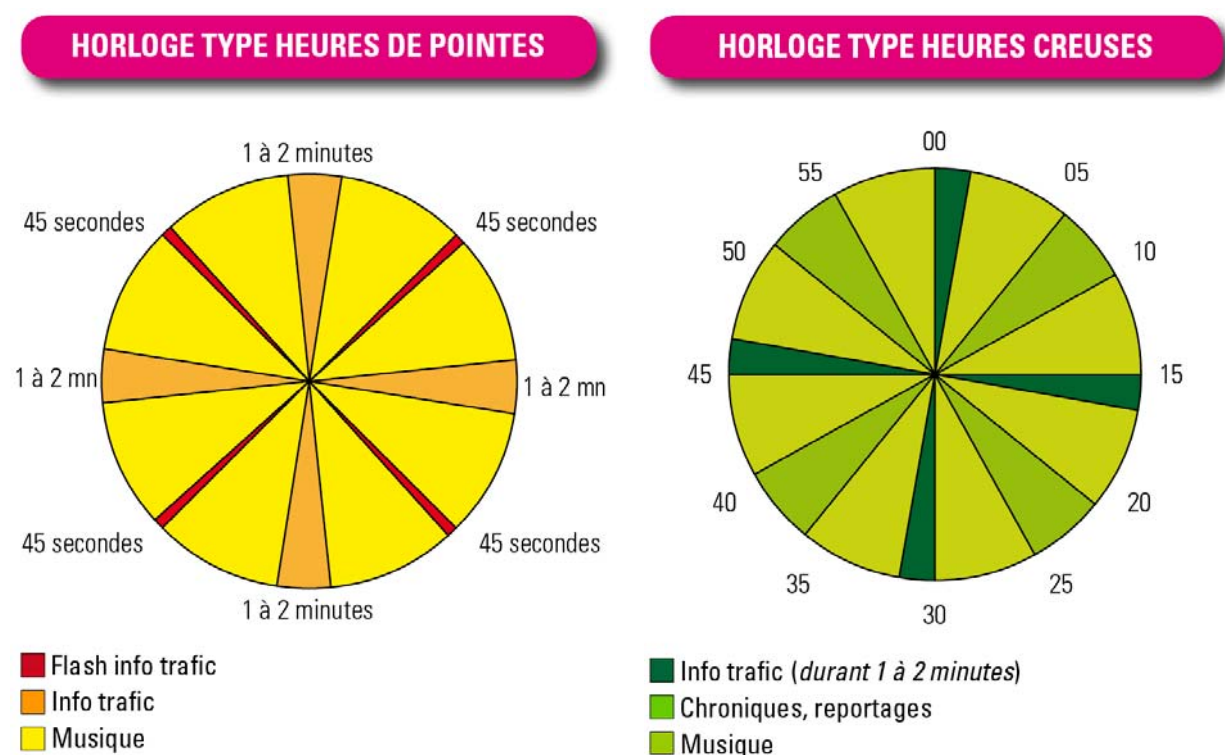
"Vos questions, nos réponses" :

Échanger avec les voyageurs sur les questions qui les préoccupent. La rubrique se nourrira en particulier des questions transmises par des associations d'usagers. Elle pourra aussi aller à la rencontre des élus de la ligne.

"Transilien, guide pratique" :

Faire découvrir les territoires traversés, en soulignant les possibilités de tourisme ou en proposant des idées de balades.

La programmation type de *Radio Ligne D* sur une heure :



Une diffusion sur une large plage horaire

Afin de tenir compte des habitudes de déplacement sur la Ligne D et de la fréquentation de la ligne, *Radio Ligne D* sera diffusée sur une plage horaire étendue, du matin jusqu'au soir, en semaine comme le week-end :

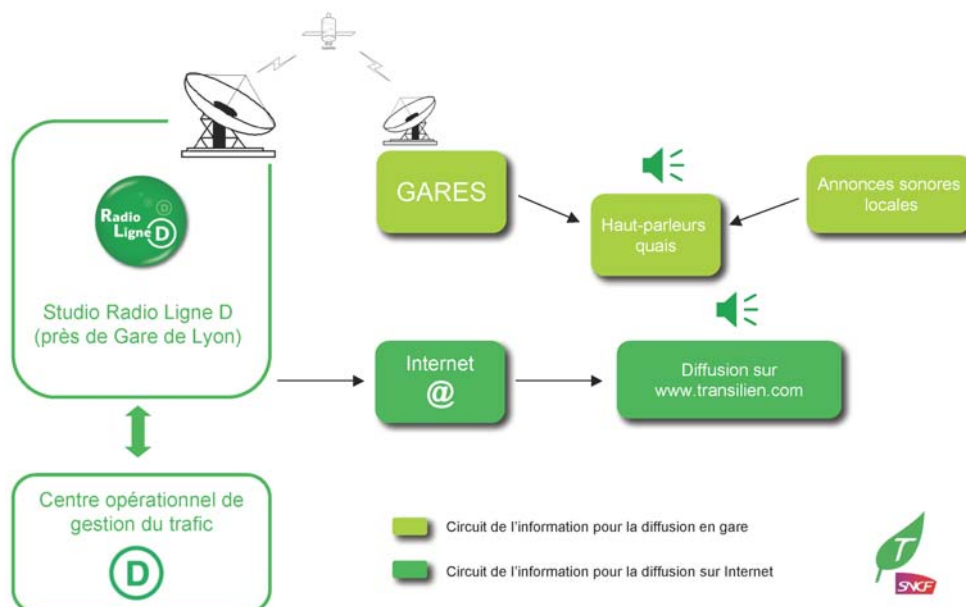
- de 6h00 à 21h00 du lundi au vendredi
- de 7h00 à 22h00 les samedis, dimanches et jours fériés

Radio Ligne D Une diffusion multicanaux

En fonction des contraintes techniques et réglementaires, mais aussi pour tenir compte des habitudes et des pratiques des voyageurs, c'est la solution d'une Web radio, accessible à distance via Internet et diffusée dans les gares de la ligne qui a été retenue pour la mise en œuvre de *Radio Ligne D*.

Une diffusion en FM, difficilement envisageable en raison de la saturation des fréquences en Île de France et des délais de mise en œuvre liés à l'accès à ces fréquences, n'aurait de toute façon pas permis de toucher efficacement le public visé. Sur la Ligne D comme ailleurs, l'écoute de la radio en mobilité reste en effet une pratique peu répandue. La pléthore des stations de radios disponibles en Île de France aurait en outre laissé peu de possibilités de capter une part d'audience significative, même parmi ce nombre très limité d'auditeurs.

LES DEUX CANAUX DE DIFFUSION DE LA RADIO



Dans les gares, sur toute la ligne !

Dans les gares de la Ligne D, la radio sera diffusée via la sonorisation des gares, notamment sur les quais, à un niveau volontairement plus limité que celui des annonces diffusées localement. Dans le cadre du programme "D Maintenant !", une vingtaine de gares de la Ligne D verront d'ailleurs leur sonorisation rénovée pour assurer un meilleur confort d'écoute, avec des haut-parleurs moins puissants, mais deux fois plus nombreux.

La diffusion, qui concerne au départ les trois gares de Paris Gare de Lyon, Paris Nord et Stade de France - Saint-Denis, va rapidement s'étendre. Dès juin, elle concernera 10 autres gares, de Villiers-le-Bel à Saint-Denis au nord, et de

Maisons-Alfort à Vigneux-sur-Seine au sud. D'ici la fin de l'année, *Radio Ligne D* sera diffusée dans l'ensemble des 58 gares SNCF de la Ligne D (*la gare RATP de Châtelet les Halles, desservie par la Ligne D, n'est pas concernée*).

Sur Internet, de partout, et à tout moment !

Radio Ligne D sera également accessible dès le lancement depuis le site Internet *transilien.com*, où il sera possible d'accéder en *streaming* (diffusion de flux en continu) :

- à la diffusion "en direct"
- à la réécoute du dernier point trafic
- à l'écoute des dernières chroniques

La diffusion de *Radio Ligne D* comme Web radio permettra au voyageur de s'informer en amont de l'état du trafic, en étant par exemple alerté d'une éventuelle perturbation avant de quitter son domicile ou son bureau, de découvrir tranquillement l'actualité et les coulisses de la ligne, mais aussi de réécouter des chroniques que les conditions liées au passage en gare, souvent rapide, ne lui auraient pas permis d'écouter dans son intégralité.

Le portail d'accueil de la radio, sur le site *transilien.com* :



Radio Ligne D, une équipe de professionnels



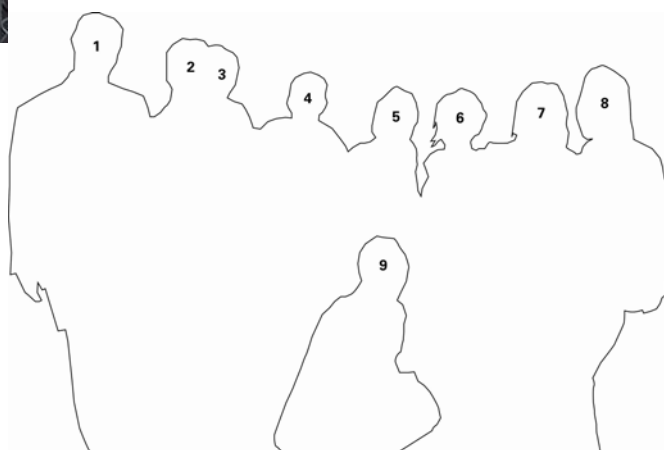
Le projet "Radio Ligne D", lancé en juin 2008, a été conduit par les équipes de la direction de la Ligne D, en associant tous les services SNCF concernés, dans le domaine du service à la clientèle comme dans les domaines techniques (télécommunications, ...). Éric Brault, le conducteur de train à l'origine de cette idée a co-piloté le projet au côté de Benjamin Weyer, responsable de l'information des voyageurs de la Ligne D.

La SNCF ne possédant pas les compétences spécifiques propres au monde de la radio s'est associée à l'expertise d'un prestataire externe, retenu à l'issue d'un appel d'offres européen, pour la gestion technique et l'animation de la nouvelle radio. Celui-ci met à disposition de la radio une équipe de 6 journalistes et un superviseur. Ils ont tous suivi une formation pour intégrer l'environnement SNCF et les particularités de la ligne. Un superviseur SNCF veille également au quotidien au bon fonctionnement de la radio.

Parallèlement, les effectifs SNCF spécialement dédiés au traitement et à la diffusion de l'information sur la Ligne D ont été renforcés, pour assurer l'alimentation de la radio à partir des informations issues du centre de gestion opérationnelle. Afin de renforcer les liens entre tous ceux qui contribuent à l'information des voyageurs sur la Ligne D, les responsables des équipes d'information SNCF sur la ligne ont également été formés pour intervenir en direct sur l'antenne ou pour participer à des reportages.



- 1 : Éric Brault, superviseur SNCF
- 2 : Benjamin Weyer, chef de projet
- 3 : Mathieu Dal'zovo, journaliste
- 4 : Didier Foyer, rédacteur en chef
- 5 : Isabelle Boussaguet, journaliste
- 6 : Soraya Abel, journaliste
- 7 : Isabelle Balard, journaliste
- 8 : Marie-Dominique Dubois, journaliste
- 9 : Céline Bézy, journaliste



**Éric Brault, 39 ans,
initiateur et animateur de *Radio Ligne D***

Une nouvelle ligne de conduite



A l'heure où *Radio Ligne D* s'apprête à diffuser musique et infos dans les gares et sur le Web, Éric Brault inaugure la troisième mi-temps de son parcours professionnel. Dans la première, il était technicien de maintenance d'ascenseurs. Puis, le hasard l'a amené à entrer à la SNCF pour devenir conducteur. C'était en juin 1998. Et le voilà aujourd'hui animateur de radio.

Paris - Creil, Creil - Paris - Melun... Tel était hier encore le quotidien de l'agent de conduite sur les trains de la Ligne D. Un quotidien partagé avec les clients souvent pressés entre leurs obligations professionnelles et familiales. Entre arrivées et départs au fil des annonces diffusées en ligne. Sans échanges au grand regret d'Éric. "J'aime mon métier et la solitude à bord, mais j'adore aussi les contacts humains. Alors, pour créer du lien avec les voyageurs, j'ai eu une idée". Plutôt doué pour les imitations, le conducteur prenant un jour le micro, a osé... Et évidemment, faire des annonces avec la voix de Chirac, ça change tout ! Au troisième essai une jeune femme est venue toquer au carreau de la cabine de conduite. Juste pour dire "merci". Puis il y a eu d'autres témoignages. Au fil du temps, les imitations se sont diversifiées et un jour, Éric a eu droit aux applaudissements d'un groupe de 50 fans en arrivant gare de Lyon.

De ce moment d'émotion intense, est née d'abord une adresse mail spéciale Ligne D, histoire de prolonger ce lien du voyage. Puis un forum, et enfin... une radio.

Annoncée comme une innovation du plan "D Maintenant!", *Radio Ligne D* est aujourd'hui en ligne. Éric Brault a abandonné sa cabine de conduite pour un autre voyage. En direct du studio, il partage désormais les programmes avec une équipe de journalistes. D'ici la fin de l'année, ses fans pourront l'entendre sur tous les quais et dans toutes les gares.

Radio Ligne D, c'est pour eux : ce qu'en pensent les clients

Anh Tian NGUYEN, 54 ans, de Moulin-Galant

"Du pratique en temps réel"



"Lancer une radio est une bonne idée. Pour les voyageurs de la Ligne D, cela peut être un plus. Le programme musical c'est bien, mais moi j'attends davantage de vraies informations pratiques et en temps réel sur le trafic mais aussi des adresses, des conseils... Tout ce qui peut être utile dans mes déplacements. N'oubliez pas les personnes handicapées qui ont plus encore besoin d'anticipation pour s'organiser en cas de problème".

Yann FRANÇOIS, 31 ans, de Moissy-Cramayel

"Changer nos a priori"



"Radio Ligne D est un concept intéressant. J'aime l'idée de retrouver Éric Brault sur cette radio car je sais que l'information des voyageurs lui tient à cœur. Entre clients, quand on parle de la Ligne D, le discours est chargé d'a priori : soit il y a grève, soit ça ne marche pas. Faute d'infos tout retard devient vite une source de tension. La proximité de la radio avec le centre qui gère la circulation des trains, devrait permettre, je l'espère, de nous diffuser l'état du trafic en direct. C'est tout ce que demandent les clients".

Yannick Bocquel, 37 ans, de Juvisy

"Il ne faudrait pas que ce soit un gadget"



"J'espère que les infos diffusées par la radio seront plus fiables que les SMS que je reçois le lendemain pour me donner l'état du trafic de la veille. Pour la musique, pas de problème mais j'aimerais qu'elle soit douce, surtout pas invasive. Pour le reste on verra bien. Savoir qu'Éric, le conducteur qui faisait des annonces sympas dans le train, est à l'initiative de cette radio va plutôt dans le sens d'un bon projet. Il ne faudrait pas que cette radio soit un gadget".

Patricia Verlinde, 51 ans, de Saint-Fargeau

"Une vraie radio d'Île-de-France"



"Ce que j'aimerais entendre ce sont bien entendu les messages nous informant de ce qui se passe quand il y a un problème, mais pas seulement. On passe pas mal de temps à attendre sur les quais et dans les gares, aussi de la musique zen et de l'humour seront les bienvenus. Entre deux retards de trains, ça contribuera à déstresser l'atmosphère. Et puis, j'aimerais bien que cette radio nous sorte de la Ligne D en nous donnant des idées de sorties, les brocantes du week-end, les marchés et sites à visiter... Qu'elle soit en fait, une vraie radio d'Île-de-France".

Radio Ligne D, une réalisation du programme "D Maintenant !"



Le programme d'actions "D Maintenant !" a été lancé le 27 mai 2008 par le président de la SNCF, Guillaume Pepy. Il vise à améliorer de façon rapide et significative la qualité de service de la Ligne D du RER, ligne la plus fréquentée de la SNCF, en complément des plans de modernisation déjà engagés ou programmés en partenariat avec le STIF et Réseau ferré de France (RFF).

Il comporte une cinquantaine d'actions pour un montant de 100 millions d'euros, financés sur les fonds propres de l'entreprise. L'objectif est d'obtenir des résultats mesurables en 18 mois, pour la fin 2009.

Le programme d'actions "D Maintenant !" vise quatre grands objectifs :

- améliorer la ponctualité des trains
- améliorer l'information et l'accueil des voyageurs
- améliorer la tranquillité et la sécurité des voyageurs
- améliorer le confort et la disponibilité des équipements

En ce qui concerne la ponctualité notamment, la SNCF s'est engagée à investir 50 millions d'euros d'ici fin 2009 pour améliorer les infrastructures et fiabiliser les trains. L'objectif est de diminuer d'un tiers, et si possible de moitié, le nombre des trains en retard sur la Ligne D d'ici fin 2009.

Des efforts considérables pour améliorer l'information

Pour répondre à l'attente prioritaire des voyageurs qui veulent disposer d'une information systématique, fiable et compréhensible, la SNCF s'est engagée avec le programme "D Maintenant !" à investir 25 millions d'euros d'ici fin 2009 pour améliorer l'information dans les gares et dans les trains de la Ligne D.

Radio Ligne D, qui commence à émettre dans les gares, est une traduction de cette volonté. De nombreuses autres mesures ont également commencé à être mises en œuvre :

- Installation d'écrans plats de nouvelle génération (TFT ou à diodes lumineuses), notamment aux accès des principales gares. Au total, 1203 écrans seront installés d'ici fin 2009 dans 38 gares. Trois cents écrans sont d'ores et déjà posés et en service. Plusieurs gares sont intégralement équipées : Melun, Cesson, Garges Sarcelles et Villeneuve Saint-Georges. Paris Gare de Lyon et Paris Nord, sont en cours d'équipement avec plus de 200 écrans qui seront posés d'ici fin mai. Une dizaine d'autres gares seront concernées d'ici le mois de juin.
- Développement d'un système d'annonce sonore des arrêts à bord des trains rénovés. Il consiste en un système automatique d'annonce des gares avec géolocalisation par GPS. Une première rame équipée entamera des tests nocturnes sur la ligne dès la fin avril. Deux rames de présérie circuleront en service commercial

à partir du 11 mai. L'équipement de série démarrera au mois de juin. Soixante-dix rames auront été munies de ce système d'ici la fin de cette année.

- Rénovation de la sonorisation sur les quais et en gare, dans les gares du tronçon central et dans les grandes gares de correspondance. Une vingtaine de gares seront concernées. La rénovation vient d'être terminée sur le site pilote de Melun ; les travaux vont commencer à la gare de Villeneuve Saint-Georges.
- Création de postes de "managers de l'info", des cadres spécialisés dans l'information des voyageurs.

"D Maintenant !", un des éléments du programme de modernisation

Le programme d'actions "D Maintenant !" s'insère dans une politique globale et partenariale de modernisation du réseau Transilien. Il vient en complément de plusieurs programmes d'investissement déjà réalisés, lancés ou programmés :

- des travaux de modernisation des infrastructures ont été réalisés en 2005 sur la Ligne D par la SNCF et RFF, avec le soutien du conseil général de l'Essonne.
- D'autres travaux d'amélioration de l'infrastructure financés par RFF et validés par le STIF sont en cours sur la Ligne D depuis 2007 et dureront jusqu'en fin 2009 (aménagement des terminus, aménagement de voies à Corbeil et Villeneuve Saint-Georges notamment).
- Une partie des investissements inscrits dans le contrat quadriennal STIF - SNCF 2008-2012 signé le 14 février 2008 (1,6 milliard d'euros sur 4 ans, dont 800 millions d'euros apportés par la SNCF) doit profiter à la Ligne D du RER, notamment en finançant une partie de la rénovation des rames à 2 niveaux qui y circulent.
- Le programme Impact (Plan Immédiat de Modernisation pour l'Accélération de la Qualité des Trains), programme d'investissement d'un montant total de 627,5 millions d'euros élaboré par le STIF, la SNCF et RFF, a été approuvé en juillet 2008 par le conseil d'administration du STIF et en août par le conseil d'administration de la SNCF. Il comprend quatre volets : la rénovation du matériel roulant, avec notamment l'achèvement de la rénovation des trains à deux niveaux des lignes C et D, ainsi que des investissements visant à améliorer les infrastructures ferroviaires, l'accès aux gares et l'information délivrée aux voyageurs. La SNCF apportera 330,5 millions d'euros sur ses ressources propres.

Par ailleurs, un schéma directeur est en cours d'élaboration sous la coordination du STIF pour parachever la modernisation de la Ligne D du RER. Il devrait être approuvé par le STIF et ses partenaires en 2009.

La Ligne D en chiffres

- Longueur de la ligne : **160 kilomètres**
- Nombre de gares : **58**
- Nombre de trains par jour : **460**
- Nombre de départements traversés :
8 départements, du Nord au Sud
- Nombre de communes traversées : **70**
- Nombre de trains dans le tunnel central :
1000 trains par jour (RER B + RER D)
- Nombre de voyageurs :
550 000 voyageurs par jour en semaine (+39,5 % depuis 1999)
- Nombre de lignes en correspondance :
toutes les lignes de RER, **3** lignes Transilien SNCF, **7** lignes de métro, **1** ligne de tramway
- Nombre de cheminots travaillant chaque jour sur la ligne : **5000**

