

ET SI LA RENTRÉE ÉTAIT UN JEU D'ENFANT ?

Cette année, Transilien facilite votre rentrée
avec le plein d'idées, de services et de conseils.



1

LES ACTUALITÉS DE VOTRE LIGNE



CONFORT, SERVICE, SÉCURITÉ : UNE ACTUALITÉ RICHE SUR LA LIGNE B

La modernisation de la ligne se poursuit pour vous apporter toujours plus de confort et de sécurité, ainsi que de nouveaux services.

Accédez aux gares et équipements tôt le matin et tard le soir

Jusqu'à présent le fonctionnement des ascenseurs, des escaliers mécaniques et des valideurs était conditionné par la présence des agents dans la gare.

En avant-première, nous avons déployé dans vos gares **un nouveau système de gestion à distance**. Les équipements sont désormais disponibles du premier au dernier train, même lorsque nos agents ne sont pas présents.

Voyagez à bord de trains plus modernes

Depuis plusieurs années, nous avons entrepris **un programme de rénovation de vos rames**.

Aujourd'hui, 75% des trains de la ligne B ont été remis à neuf avec un nouvel aménagement intérieur facilitant les déplacements, de nouveaux sièges plus confortables et une ventilation réfrigérée.

Co-construisons ensemble la relation client de demain

Parce que nous souhaitons vous offrir un service toujours plus proche de vos attentes, nous nous sommes engagés dans **une démarche de co-construction de la relation client**.

Début juillet, nous vous avons invité à expérimenter de nouveaux prototypes en gare de Vert Galant.

Suite à vos nombreux retours, nous travaillons sur de nouvelles installations qui seront mises en place dans les gares d'Île-de-France courant 2017.

Plus de sécurité à bord et en gare

Nous savons combien la sécurité sur vos lignes est une préoccupation centrale actuellement.

Dès la rentrée, les moyens humains seront redéployés sur l'ensemble de la ligne et **les médiateurs** circuleront désormais à bord des trains jusqu'à l'aéroport Charles de Gaulle.

Afin de lutter contre la fraude, **les contrôles seront renforcés** dès cet automne grâce à une augmentation des effectifs.



2

LES POINTS DE VENTE



CHOISISSEZ LE POINT DE VENTE ADAPTÉ À VOS BESOINS

Que vous soyez voyageur fréquent ou occasionnel, nous vous proposons **des solutions adaptées tout au long de votre parcours.**

POUR SOUSCRIRE À UN FORFAIT NAVIGO :

Rendez-vous dans **l'une des 25 agences Transilien** pour formaliser votre dossier de souscription et réaliser toutes les opérations d'après-vente liées à votre forfait.

POUR ACHETER UN TITRE DE TRANSPORT OU RECHARGER VOTRE FORFAIT NAVIGO :

- Des **automates de vente** sont à votre disposition dans toutes les gares pour plus de rapidité et de simplicité.
- Si vous souhaitez un service plus personnalisé, rendez-vous **au guichet de votre gare.**

POUR MODIFIER VOTRE ABONNEMENT OU EN CAS DE PERTE DE VOTRE CARTE :

Vous n'êtes plus obligé de vous déplacer en agence Transilien ! Les **guichets Services Navigo** vous permettent désormais de :

- **Remplacer votre carte** si elle ne fonctionne plus correctement, si elle a été perdue ou volée.
- **Suspendre, résilier**, ou effectuer une reprise de votre contrat Navigo Annuel.
- **Modifier vos coordonnées** bancaires, vos informations personnelles ou changer le client payeur.
- **Modifier les zones** de votre forfait.
- **Régulariser** les impayés.



Pour en savoir plus sur la localisation des agences Transilien et guichets Services Navigo, découvrez notre carte en page 11.



VALIDER, C'EST LE DÉBUT DU VOYAGE !

Comme dans le bus, le métro et le tramway, pour être en règle dans les trains Transilien, vous devez valider votre titre de transport. Avant de monter dans le train, validez-le sur les bornes ou les composteurs mis à votre disposition à l'entrée de la gare ou sur les quais. En cas de non validation de votre carte Navigo, une amende de 5€ vous sera demandée. Si le paiement n'est pas immédiat, des frais de dossier s'ajouteront à l'amende, à hauteur de 50€ à partir du 3 octobre 2016.

3

LES TRAVAUX SUR VOTRE LIGNE



PENDANT LES TRAVAUX, SNCF VOUS ACCOMPAGNE AU QUOTIDIEN

- Cette année, les travaux de maintenance, d'accessibilité ainsi que les projets de grande envergure (prolongement et création de nouvelles lignes en Île-de-France) se poursuivent.
- Afin de limiter l'impact sur votre trajet quotidien, nous les réalisons de nuit, le week-end et pendant les vacances quand cela est possible.
- Retrouvez dans les calendriers suivants les périodes où les circulations de vos trains seront perturbées par les travaux* en 2016 et durant le 1^{er} semestre 2017.
- Pour connaître précisément les horaires des trains qui circulent, nous vous invitons à vous renseigner auprès de nos agents, sur transilien.com, sur l'application SNCF ou l'application mon Transilien.

* Ces informations sont données à titre indicatif et sont susceptibles d'être modifiées.

ENTRE CHÂTELET ET PARIS GARE DU NORD



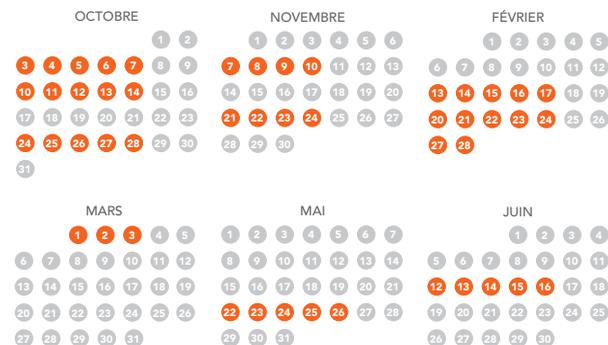
BUS DE SUBSTITUTION / ALLONGEMENT DE TRAJET

Ces travaux conduisent à la modification ou à la suppression de certains trains. Des reports vers d'autres lignes ou des bus de substitution sont prévus, renseignez-vous.

ENTRE LA PLAINE STADE DE FRANCE ET MITRY CLAYE/AÉROPORT CHARLES DE GAULLE 2



ENTRE AULNAY-SOUS-BOIS ET AÉROPORT CHARLES DE GAULLE 2



Plus de souplesse avec **iDROOM**

Pendant les travaux, lorsque votre train ne circule pas sur le réseau Transilien, covoiturez avec **iDROOM** ! Transilien rembourse les passagers et indemnise les conducteurs, pour des trajets au départ ou à l'arrivée de n'importe quelle gare de la ligne touchée par les travaux.

iDROOM vous propose une véritable offre de porte à porte. Si vous habitez sur une ligne concernée par les travaux, vous pouvez covoiturer directement de votre domicile à votre travail, vous êtes remboursé aussi !

Rendez-vous sur idvroom.com ou sur l'appli iDROOM gratuite sur GooglePlay et AppStore.

4

L'INFO EN UN CLIN D'ŒIL



TRANSILIEN.COM : VOTRE TRAJET EN TEMPS RÉEL

Créez votre compte en quelques instants afin d'avoir toutes les informations sur votre trajet. Vous pourrez ainsi :

- Recevoir des alertes email en cas de perturbation sur votre ligne.
- Visualiser l'état du trafic sur vos trajets favoris à chaque connexion.
- Accéder aux prochains départs de votre gare en un coup d'œil.

WIFI : VOS GARES CONNECTÉES

Nous savons que vous l'attendiez dans vos gares d'Île-de-France ! 105 gares sont désormais équipées d'une connexion wifi gratuite et illimitée.

Pour se connecter, c'est très simple ! Vous pouvez sélectionner le réseau « SNCF Gare-Gratuit » et vous serez automatiquement redirigé vers le portail d'accès ou vous pouvez accéder au wifi en saisissant votre identifiant et votre mot de passe Twitter !

Consultez la cartographie page 11 pour savoir quelles gares sont connectées au wifi sur votre ligne.

NOS APPLICATIONS VOUS ACCOMPAGNENT, OÙ QUE VOUS SOYEZ !

Que vous vous déplaçiez en Île-de-France, ou ailleurs en France et même en Europe, nous avons une solution pour vous !

Avec les applications mon Transilien et SNCF, vous retrouvez à tout moment :

- Les prochains départs de vos gares préférées.
- L'état du trafic et les travaux sur vos lignes.
- La recherche d'itinéraires d'adresse à adresse.

L'application mon Transilien, conçue pour vous accompagner au quotidien, vous fournit les informations sur vos trajets en Île-de-France, ainsi que sur vos gares préférées (géolocalisation des équipements et boutiques, événements, etc.) et sur l'actualité de vos lignes.

LE + : une possibilité de personnalisation qui vous permet de retrouver en page d'accueil uniquement les infos qui vous intéressent.

Avec l'application SNCF, voyagez sereinement partout en France et retrouvez les informations utiles sur tous les trains SNCF circulant sur le territoire mais aussi en Europe. Vous pouvez recevoir les informations sur vos voies de départ et d'arrivée, les correspondances, et même y enregistrer vos billets de train et vos cartes de fidélité.

LE + : vos itinéraires porte à porte intégrant tous les modes de transport (métro, train, tram, bus, autocar, vélo, piéton ou voiture).

Avec ces 2 applications, vous pouvez mettre vos trajets sous surveillance, en vous abonnant à des alertes.

L'appli Transilien devient mon Transilien : téléchargez-la sur l'AppStore et GooglePlay ou faites simplement la mise à jour.



L'appli SNCF est disponible sur AppStore, GooglePlay ou Windows Store.



Bon à savoir

Sur les réseaux sociaux, suivez l'actualité de votre ligne en temps réel. Rendez-vous sur le blog rerb-leblog.fr ou sur le fil Twitter : [@RERB_SNCF](https://twitter.com/RERB_SNCF).

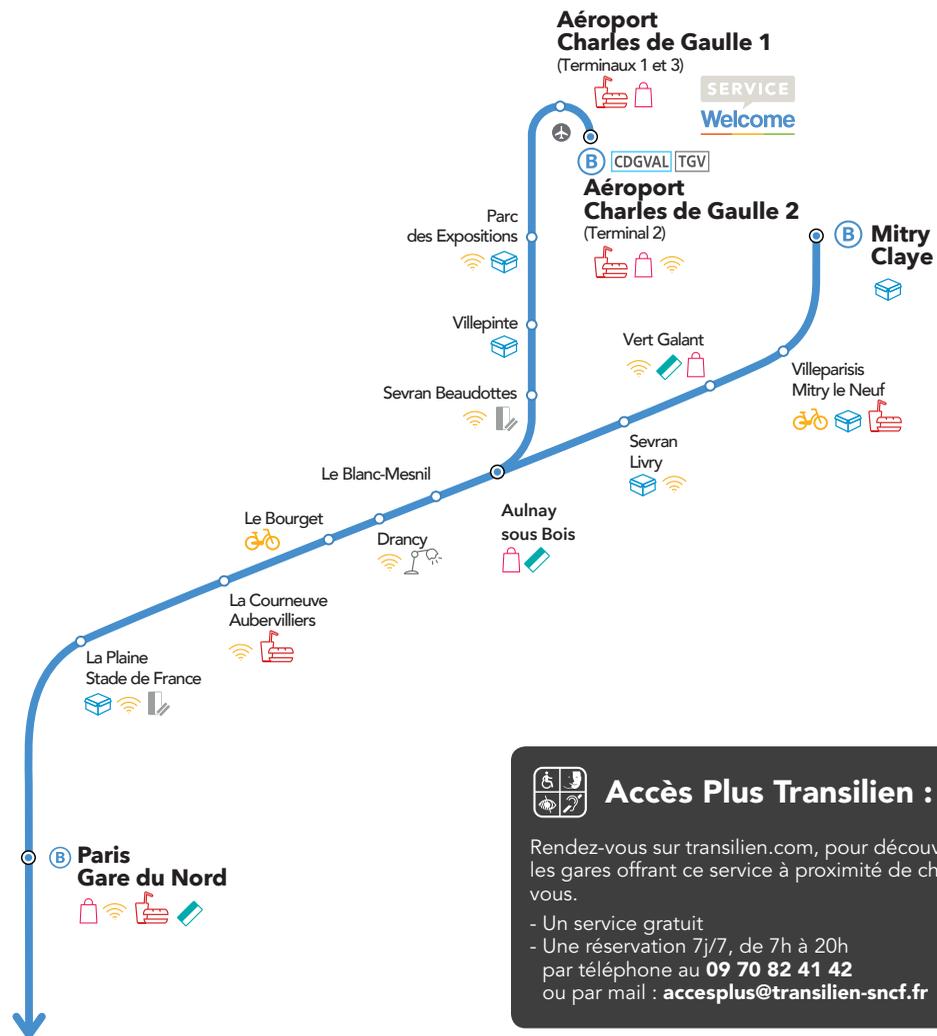
5

LES SERVICES DANS VOS GARES



POUR FACILITER VOTRE QUOTIDIEN, DÉCOUVREZ LES SERVICES EN GARE

-  Stationnement Véligo
-  Co-working
-  WiFi
-  Agence Transilien
-  Guichet Services Navigo
-  Pick up Station
-  Boutique du quotidien
-  Restauration rapide



Accès Plus Transilien :

Rendez-vous sur [transilien.com](https://www.transilien.com), pour découvrir les gares offrant ce service à proximité de chez vous.

- Un service gratuit
- Une réservation 7j/7, de 7h à 20h par téléphone au **09 70 82 41 42** ou par mail : acesplus@transilien-sncf.fr



VÉLIGO

Profitez d'un abri sécurisé et fermé pour votre vélo. Abonnez-vous en ligne sur veligo.transilien.com



WELCOME

Tous les jours, des équipes multilingues accueillent, orientent et renseignent les voyageurs arrivant dans les gares de l'aéroport Charles de Gaulle 1 et 2.



PICKUP STATION

Lors d'un achat sur Internet, vous pouvez choisir de retirer votre colis en gare. Le service est disponible 7j/7 et à toute heure.



COWORKING

Découvrez un espace de coworking dans votre gare de Drancy qui vous permet de profiter d'un bureau confortable ouvert 24h/24, 7j/7 et installé au cœur de la gare.



LES RICHESSES DE L'ÎLE-DE-FRANCE



LE PATRIMOINE À PORTÉE DE TRAIN

VOS LIGNES DESSERVENT DES DIZAINES DE LIEUX DE CULTURE ET DE NATURE !

Le saviez-vous ?
Des Canons aux Papillons

Ici était fabriquée autrefois de la poudre à canon. De cette activité industrielle révolue, seuls subsistent quelques bâtiments, au milieu d'un poumon vert de 137 hectares devenu en 1980 « zone naturelle d'intérêt écologique ». Ce lieu de mémoire est aujourd'hui l'une des destinations favorites des promeneurs, y compris des Parisiens, qui peuvent venir jusqu'ici en vélo ou même à pied, en prenant le temps de longer les berges du canal de l'Ourcq. Le massif boisé hérité de l'ancienne forêt de Bondy, les prairies, les étangs et les mares sont aussi le refuge d'une faune protégée, dont une espèce rare de papillon, la grisette !

Parc Forestier de la poudrière
Arrêt : Vert Galant

Avec l'appli Hapi, parcourez plus de 700 anecdotes sur les lieux historiques en Île-de-France.



LES ÉVÈNEMENTS ET FESTIVITÉS

L'AUTOMNE 2016 SERA PONCTUÉ D'ÉVÈNEMENTS À NE PAS MANQUER !

« Fête de l'humanité » à la Courneuve

Venez écouter The Chemical Brothers, Ms. Lauryn Hill, Michel Polnareff, Alain Souchon, Laurent Voulzy mais aussi Caribbean Dandee, avec Joey Starr et Nathy, ou encore Ludwig Von 88 !
Du 9 au 11 septembre

« Salon Automédon 2016 » au Bourget

Vous êtes passionné par les véhicules de collection ?
Ne manquez pas la 16^{ème} édition du salon.
Les 8 et 9 octobre

« Villepa'gourmand » à Villeparisis

Les gourmands et gourmets sont attendus pour le premier salon de la gastronomie à Villeparisis !
Les 15 et 16 octobre

« The Metropolitan Opera - Don Giovanni » à Aulnay sous Bois

Le métropolitain Opéra diffuse en direct les plus grands opéras du monde !
Le 22 octobre

« France/Suède » au Stade de France Saint-Denis

Encouragez les bleus pour un match décisif en vue d'une qualification pour la coupe du monde 2018 en Russie !
Le 11 novembre

« France/Nouvelle-Zélande » au Stade de France Saint-Denis :

Venez supporter l'équipe de France de rugby pour leur dernier test-match !
Le 26 novembre

VOYAGEZ DANS L'HISTOIRE LE TEMPS D'UN TRAJET.

AVEC L'APPLI HAPI, DÉCOUVREZ
PLUS DE 700 ANECDOTES
CULTURELLES ET AUTANT
D'IDÉES DE SORTIES
EN ÎLE-DE-FRANCE.



APPLICATION HAPI GRATUITE TÉLÉCHARGEABLE SUR



