

27 octobre 2015 | par Florence Guernalec 

SNCF Transilien met l'accent sur la propreté des rames

Après les lignes D et R, des QR code propreté vont être déployés dans les rames C et J du Transilien. Les usagers peuvent ainsi signaler, en quelques clics, un souci dans leur train. Cet outil permet de réduire le délai d'intervention par deux, passant de 7 à 3-4 jours en moyenne.



SNCF Transilien déploie ses QR code propreté dans les rames. Bientôt sur la ligne P ? © DR

Avec la ponctualité, l'information voyageurs et la sûreté, le confort fait partie des attentes fortes des usagers du Transilien. La SNCF a décidé de déployer des QR code propreté sur les lignes C et J. Un outil qui permet aux usagers de signaler un problème de propreté ou un dysfonctionnement dans leur rame, et ainsi de ne plus attendre le cycle de nettoyage programmé du train.

Ce dispositif est déjà déployé sur les 153 trains des lignes D et R du Transilien. Une première expérience concluante puisqu'entre juin et septembre 2015, 965 signalements ont été transmis via ces QR code : 45% portaient sur la propreté et 50% sur le confort des rames.

Résultat, le délai d'intervention a été divisé par deux sur la ligne D, passant de 7 à 3-4 jours en moyenne. A noter que les 200 signalements qui comportaient en plus une photo, ont été traités plus rapidement dans la mesure où ils permettaient de déterminer plus précisément le type d'intervention et le caractère d'urgence.

Un signalement simplifié

Concrètement, chaque voiture comporte un QR Code. Il suffit de le flasher avec son smartphone pour signaler un souci. Ainsi, le numéro de la rame et de la voiture sont automatiquement enregistrés, il ne reste plus à l'usager qu'à préciser, à l'aide d'un menu déroulant, la nature du signalement. Celui-ci peut éventuellement rajouter un commentaire et/ou une photo.

Le signalement est alors envoyé instantanément à un agent dédié qui pourra alors contacter les équipes en charge de la propreté ou de la maintenance pour intervenir.

SNCF Transilien transporte 3 millions d'usagers par jour.

Florence Guernalec

14 avril 2015 / [Entreprises et Marchés](#)**SNCF Transilien améliore la prise en charge des voyageurs en cas de situation perturbée**

Alain Krakovitch, directeur Général SNCF Transilien et Christian Wax, président de la Fédération Nationale de la Protection Civile, ont signé, le 14 avril 2015, une convention partenariale afin de mettre en place une meilleure prise en charge des voyageurs en cas de difficultés majeures.

TER | Urbain

[Lire la suite](#)8 avril 2015 / [Entreprises et Marchés](#)**Le Transilien mute et s'adapte à la nouvelle donne**

Le directeur général de SNCF Transilien, Alain Krakovitch, a annoncé une amélioration de la qualité de service en 2014, en particulier sur la ponctualité et le confort des voyageurs. Des efforts qui seront amplifiés en 2015 grâce notamment à des investissements records sur le réseau et au déploiement d'un nouveau matériel roulant. Alain Krakovitch compte également profiter de l'entrée en vigueur du passe Navigo unique au 1er septembre pour mettre en place "la tolérance zéro" sur la fraude.

TER | Urbain

[Lire la suite](#)

l'État

[L'autopartage surfe sur la mobilité collaborative](#)

[Pourquoi les VTC attirent tant de convoitises ?](#)

[Voir tous les dossiers](#)**Partenaires****UTP**

L'Union des Transports Publics et Ferroviaires

FNTV

Fédération Nationale des Transports de Voyageurs

KLESIA

Protection et innovation sociales

FER DE FRANCE

Lieu d'échange et de rassemblement de la filière ferroviaire française

Ferroviaire

- TER
- RER
- Intercités
- TGV
- Europe & international

Transport Public

- Urbain
- Interurbain
- Régional
- En direct des réseaux
- Europe
- International
- Lignes d'autocars

Automobile

- Covoiturage
- Autopartage
- Stationnement
- Taxi
- VTC
- Véhicules électriques

Mobilités actives

- Vélos
- Vélos en libre-service
- Marche à pied

Tribunes et blogs**Les gens**

- Carnet
- Portrait
- Ils bougent

Appel d'offres et offres d'emploi**Qui sommes-nous ?**

- Mentions légales
- Conditions Générales d'Utilisation
- Conditions Générales de Vente
- Plan du site
- Charte de déontologie
- Contacts

Dossiers

Régions : Alsace, Aquitaine, Auvergne, Basse-Normandie, Bourgogne, Bretagne, Centre, Champagne-Ardenne, Corse, DOM-TOM, Franche-Comté, Haute-Normandie, Île-de-France, Languedoc-Roussillon, Limousin, Lorraine, Midi-Pyrénées, Nord-Pas-de-Calais, Pays de la Loire, Picardie, Poitou-Charentes, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Rhône-Alpes