

Paris, le 7 juin 2018

Madame, Monsieur,

Pendant ce mouvement social particulièrement difficile pour nos clients, les équipes SNCF de Transilien et des lignes D et R se mobilisent afin d'accompagner, dans les meilleures conditions possibles, les étudiants se rendant vers leur centre d'examen pour les épreuves du certificat d'aptitude professionnelle, du brevet d'études professionnelles, du diplôme national du brevet et du baccalauréat.

Baptisé « SNCF Exams », ce dispositif est coordonné avec le ministère de l'Education Nationale, en lien direct avec les 3 rectorats et les centres d'examen d'Ile de France, soit 165 au total sur les territoires que desservent les lignes D et R.

Comment fonctionne ce dispositif ?

Sur les lignes Transilien, y compris les lignes D et R, les trains précédant les horaires officiels de début d'examen seront identifiés pour une surveillance très ciblée.

La veille, la préparation de ces trains sera particulièrement renforcée pour vérifier que toutes les conditions sont bien réunies pour leur mise en circulation.

Le jour J, les Centres Opérationnels Transilien, « tours de contrôle régionales » des circulations ferroviaires, prendront le relai de cette surveillance et pourront réagir de manière instantanée en cas d'aléa, par exemple en priorisant certains trains ou en rendant omnibus certaines missions.

Une attention spécifique sera par ailleurs portée à la qualité de l'information, afin que les candidats puissent être informés, en temps réel, de tout incident.

Chacun disposera, la veille à 17 heures ou parfois même plus tôt, sur l'ensemble des canaux digitaux, de la liste des trains en circulation. En gare, une signalétique spécifique « SNCF Exams » sera déployée. Les agents habillés d'un gilet rouge « Spécial Exams » seront particulièrement attentifs à la prise en charge des candidats, afin de les accompagner dans ces moments importants et de trouver des solutions de secours. Une veille « twitter » sera également assurée pour dialoguer et répondre en direct à toutes les sollicitations.

L'ensemble de ce dispositif sera coordonné par un PC Exams Transilien spécifiquement mis en place au sein duquel seront présents nos experts métiers (production, information, prise en charge, conduite des trains...) chargés de superviser le bon déroulement des opérations, d'assister l'ensemble des acteurs opérationnels, de renseigner la Maison des Examens et d'informer au quotidien les équipes d'Île-de-France Mobilités.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de ma considération distinguée.



Grégoire FORGEOT D'ARC
Directeur des Lignes D et R