



Paris, le 15 octobre 2011

Opération Témoins de Ligne

TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en **SEPTEMBRE 2011**

Cette synthèse est basée sur les contributions de témoins bénévoles. Ces contributions, remises à la RATP « au fil de l'eau », sont de deux sortes :

- **Témoin systématique.** L'utilisateur prend en charge de façon permanente les transports qu'il emprunte régulièrement (ligne de RER, métro, tramway ou bus), ou/et une station ou gare qu'il utilise fréquemment. Et nous signale tous dysfonctionnements rencontrés en fonction des critères préétablis.

- **Témoin occasionnel.** Personne adressant un rapport faisant état de dysfonctionnements sur le réseau RER, métro ou bus, constatés à partir de parcours non fixés à l'avance. Le rapport pourra avoir une dominante thématique.

Un témoin « systématique » peut également témoigner de façon occasionnelle sur une ligne autre que celle qu'il pratique régulièrement, et réciproquement, un témoin « occasionnel » peut devenir « systématique » dans le cas où l'un de ses parcours deviendrait régulier.

Les témoins s'engagent à remettre « au fil de l'eau » un rapport même succinct faisant état du/des problème(s) rencontré(s), et dans la mesure du possible à effectuer le suivi d'une évolution positive ou négative par rapport aux constats faits précédemment : le témoin doit se sentir impliqué dans une démarche de progrès sur « sa » ligne ou « son » point d'arrêt, etc.

Les bus **surlignés en gris** sont ceux du réseau principal "**Mobilien**" (mise à jour de mars 2007).



◆ CENTRE BUS DE BELLIARD

BUS 94 (Montparnasse - Levallois)

- **Information/signalétique** : (TR, GD) Gare Montparnasse, 12 septembre vers 18:00. Bus N° 7396. A son arrivée au terminus, le bus ne présentait pas de destination sur sa girouette, il n'en avait pas plus en quittant l'arrêt.

Réponse : Les systèmes d'information voyageurs et notamment les girouettes peuvent malheureusement tomber en panne en cours de service. Ces pannes ne font pas l'objet d'un retour au centre. En cas de panne avérée en sortie de centre, une affiche de substitution peut être mise en place.

BUS 95 (Porte de Vanves - Porte de Montmartre)

- **Information/signalétique** : (GD) rue Raymond Losserand, 8 septembre à 17:54. Le bus N° 4344 (à confirmer) transitait par la rue Raymond Losserand, comme c'est habituel. La ligne ne circule pas dans ce secteur, mais là le bus (avec habillage électronique) portait les mentions d'un bus en service : destination Porte de Vanves, plaque arrière et écran latéral actifs. Pourquoi, alors que le système le permet, ne pas avoir affiché la position « SV » pour la girouette et « sans voyageurs » pour la destination, comme c'est le cas généralement ?

Réponse : Plusieurs origines possibles : une déviation en cours de service pour des raisons de régulation ou de rentrée au centre. Dans la précipitation, le machiniste n'aura pas reprogrammé ses dispositifs d'information voyageurs pour pouvoir plus rapidement reprendre un service voyageur. Plus probablement une défaillance du système d'information embarqué.

BUS 341 (Charles-de-Gaulle - Etoile – Porte de Clignancourt)

- **Accessibilité/confort :** (DB) Mairie de Clichy 22 septembre à 7:39. Le témoin emprunte ce bus pour se rendre à la station Claude Debussy. « Comme tous les jours je monte donc dans le bus, valide mon titre de transport, salue le machiniste, m'installe debout comme à l'accoutumée face à la porte du milieu et poursuis l'étude de mon quotidien quand, au bout de quelques minutes arrivent une maman, sa poussette et le bébé qui va avec. Bon. Je me replonge dans ma lecture quand, quelques instants plus tard, je sens comme une présence insistante ; je lève les yeux et je vois une seconde maman, également avec sa poussette et son bébé qui va avec, me signifier sans un mot du bout de son menton que la place que j'occupais était réservée aux poussettes et qu'il m'incombait d'aller voir ailleurs si j'y étais. C'est incroyable ce qu'un coup de menton peut être expressif. Mais quand même, trouvez-vous normal, la RATP trouve-t-elle normal que de véritables 4 x 4 et leur conductrice occupent à eux seuls le double ou le triple de place dans les voitures qu'un simple voyageur ? Je ne parle même pas du financement des aménagements prévus à cet effet, ils sont utiles aux personnes en fauteuil, je trouve tout simplement ce lobby des poussettes inadmissible et je demande à la RATP et ses agents (j'en ai vu certains s'y employer avec autorité et succès) dans un premier temps à mettre un terme à cette situation en invitant les pousseuses de poussettes à plier leur attirail ou choisir un autre mode de transport ».

Réponse : Plusieurs campagnes de communication ont été mises en place à l'attention des utilisateurs / utilisatrices de poussettes. Les règles du savoir voyager sont d'ailleurs claires. Toutefois et pour que tout le monde puisse partager l'usage du bus, deux poussettes non repliées sont autorisées. Les mamans accompagnées de poussettes sont les bienvenues dans le bus, plus simple d'accès que le réseau souterrain. Il est toutefois évident que les modèles de poussettes les plus contemporains ne sont pas sans poser problème vis-à-vis des autres voyageurs.

CENTRE BUS DE BORDS DE MARNE

BUS 124 (Château de Vincennes – Val de Fontenay RER)

- **Information/signalétique :** (AF) Desgranges-Solidarité (direction Fontenay), l'abribus n'est pas équipé en borne SIEL, contrairement à l'arrêt direction Vincennes.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

BUS 127 (Montreuil-Croix de Chavaux – Neuilly-sur-Marne "Ile de France")

- **Information/signalétique :** (AF) Nombreux arrêts (dans les deux sens). On peut noter que cette ligne est un parent pauvre du réseau, sur 18 arrêts implantés sur Montreuil et en limite de Fontenay-sous-Bois, 11 ne sont pas équipés de bornes SIEL. C'est de l'information qui fait défaut aux voyageurs.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (AF) Montreuil – La Paix (direction Montreuil), juin. La borne SIEL ne fonctionne pas.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Sécurité/ambiance/agrément :** (AF) juin. 4 abribus de la ligne, situés à Montreuil, demeurent éteints après la tombée du jour : direction Neuilly : Grands Pêcheurs ; direction Croix-de-Chavaux : Jeanne d'Arc, la Paix, Cimetière de Vincennes. Même si comme il a déjà été répondu cela relève de la mairie, une intervention auprès des services compétents serait pour le moins la bienvenue.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (AF) Montreuil-Croix-de-Chavaux (direction Neuilly). L'abribus, malgré l'éclairage demeure sombre. Est-ce dû à son positionnement sur la voirie, à l'encrassement des caches néons ? Pourrait-on essayer d'apporter une solution à ce problème ? Même si cela dépend de la commune, la RATP pourrait-elle envisager d'intervenir (courrier) auprès de la mairie ?

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

◆ **CENTRE BUS DE CROIX-NIVERT**

BUS 82 (Luxembourg – Neuilly-Hôpital Américain)

- **Netteté/propreté :** (CS) Notre Dame des Champs, 15 septembre. Bus N° 7341. Ce bus présente une plaque arrière très sale, ainsi que l'arrière du bus dans son ensemble.

Réponse : Les bus ont un cycle de lavage hebdomadaire, il se peut que, quelques fois ce cycle soit perturbé, soit par l'indisponibilité de la machine à laver, soit par une modification de la rentrée du bus après une panne ou une perturbation.

◆ **CENTRE BUS DE FLANDRE**

BUS 61 (Gare d'Austerlitz – Pré-Saint-Gervais)

- **Information/signalétique :** (CS) Gare de Lyon Diderot, 22 août à 00:08. Bus N° 8346. Pas d'indice de ligne sur la girouette, pas de A4 derrière le pare-brise.

Réponse : Dans l'attente de la réalisation des actions planifiées pour corriger le problème (le fonctionnement des indices de ligne sur certains bus de la L61), les indices de ligne seront bloqués manuellement sur l'indice de ligne 61.

◆ **CENTRE BUS DE LAGNY**

BUS 56 (Porte de Clignancourt – Château de Vincennes)

- **Régularité/ponctualité :** (JS) Vincennes RER. Le témoin évoquait dans un témoignage du mois de juin dernier les problèmes rencontrés par les bus (lignes 56, 115, 215 et 318) pour franchir, en venant de l'arrêt Vincennes RER, le carrefour avenue de la République – rue de Fontenay, la phase de feu vert accordée aux véhicules provenant du sud de l'avenue de la République étant beaucoup trop courte par rapport aux autres phases et au trafic supplémentaire supporté par l'avenue du fait de la fermeture pour travaux de l'avenue du Château. **Ce problème est pour l'instant résolu : la phase en question a été nettement allongée. Ce qui tend à prouver que des interventions dans ce domaine, auprès des autorités compétentes, peuvent porter leurs fruits.**

Réponse : Effectivement, mais ce n'est pas toujours le cas...

- (JS) Vincennes RER. Le témoin voudrait évoquer le carrefour où l'avenue de la République croise les avenues Quinson (sud de la tranchée du RER) et Aubert (nord de la tranchée). Les feux de ce carrefour compliqué comprennent pas moins de quatre phases : une pour le sens sud-nord de l'avenue de la République, une pour l'avenue Quinson, une pour l'avenue Aubert et une pour le sens nord-sud de l'avenue de la République. Cette dernière phase est trop courte par rapport à celles accordée aux avenues Quinson et Aubert : bien souvent, une longue file d'attente, dans laquelle s'engluent les bus et prennent du retard, patiente sur l'avenue de la République alors il n'y a plus aucun véhicule en vue sur les avenues Quinson et Aubert. Là aussi, la RATP ne pourrait-elle pas insister auprès des autorités compétentes pour obtenir une modification de la longueur des phases des feux ?

Réponse : Concernant cette problématique, le responsable de la Ligne 56 va se mettre en contact avec l'Agence Développement Territoriale du 94 de la RATP.

CENTRE BUS DES LILAS

BUS 122 (Gallieni – Val de Fontenay RER)

- **Information/signalétique** : (AF) Divers arrêts (dans les deux sens). Sur les 43 arrêts situés sur les communes de Montreuil, Rosny et Fontenay, 14 ne comportent pas de bornes SIEL, alors qu'étant équipés d'abribus, il serait possible d'en poser. Les BIV sont très utiles pour gérer nos déplacements. La RATP pourrait-elle intervenir ou négocier avec de la mairie, afin que ces abribus soient équipés comme les 23 autres (les 6 restant sont équipés de simples potelets).

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (AF) mai/juin. Toujours dans ce secteur et durant cette période, 9 bornes SIEL demeuraient éteintes après la tombée du jour (liste à votre disposition).

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Sécurité/ambiance/agrément** : (AF) mai/juin. Toujours dans ce secteur et durant cette période, 10 abribus demeuraient éteints après la tombée du jour (liste à votre disposition).

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

BUS 215 (Porte de Montreuil – Vincennes République-RER)

- **Régularité/ponctualité** : (JS) Problème permanent : ralentissement des bus et retard pris lors de ceux-ci. L'avenue de la République à Vincennes, malgré sa qualification d'«avenue», est assez étroite, et pour peu qu'un véhicule assez large soit en stationnement, deux bus, ou un bus et un camion, peuvent difficilement se croiser et ne peuvent le faire qu'au pas. Même en l'absence d'obstacle particulier, le croisement de deux bus implique un ralentissement. En présence d'un véhicule utilitaire particulièrement large, portant une grue de chantier par exemple, il est même impossible. Comme il n'est guère envisageable de rétrécir les trottoirs ni d'interdire tout stationnement dans l'avenue, la solution serait de mettre l'avenue à sens unique sud-nord, comme l'est déjà la partie comprise entre la place Bérauld et l'avenue Aubert, le sens inverse se faisant par la rue Victor Basch. Une telle solution a-t-elle déjà été envisagée, ou pourrait-elle l'être, lors de pourparlers entre la RATP et les autorités compétentes ? Cela permettrait de réduire notablement les retards pris lors de ces croisements difficiles.

Réponse : Le parcours initial empruntait la rue Victor Basch dans les 2 directions. Le problème est que dans cette rue, il y a une école et le maire ne voulait pas que le 215 y passe dans le sens Porte de Montreuil car trop proche de la sortie.

Depuis, des barrières de plus d'un mètre de haut ont été installées sur le trottoir ainsi qu'un plateau ralentisseur. Il me semble donc judicieux de prendre contact avec la mairie pour reprendre l'itinéraire officiel d'autant plus que les camions n'ont jamais eu interdiction d'y passer.

- **Information/signalétique** : (AF) Divers arrêts (dans les deux sens). Sur les 11 arrêts situés sur la communes de Montreuil, 6 ne comportent pas de bornes SIEL, alors qu'étant équipés d'abribus il serait possible d'en poser. Les BIV sont très utiles pour gérer nos déplacements. La RATP pourrait-elle intervenir ou négocier avec de la mairie, afin que ces abribus soient équipés comme les autres.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (AF) Les Laitières (direction Porte de Montreuil), mai/juin. La borne SIEL demeure éteinte après la tombée du jour.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (CS) L'ensemble de cette ligne n'est pas équipée en bornes SIEL, pourquoi ?

Réponse : Il n'y a pas suffisamment de trafic voyageurs sur cette ligne...

- **Sécurité/ambiance/agrément** : (AF) Elsa Triolet-Erignac et Les Laitières (direction Porte de Montreuil), Progrès-Armand Carrel (direction Vincennes), mai/juin. Les abribus sont totalement éteints la nuit venue.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

CENTRE BUS DE MALAKOFF

BUS 58 (Vanves-Lycée Michelet - Châtelet)

- **Information/signalétique** : (AP), (GD) Château (direction Châtelet), 22 septembre à 13:01. Bus N° 3087, ne présente pas de girouette du tout : ni destination = rectangle noir, ni indice = carré blanc. Pas de plaque arrière ; pour couronner le tout, ses plaques latérales sont décolorées.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (GD) Losserand-Maine (direction Vanves), 29 septembre à 12:27. Le bus N° 3081 ne présente pas d'indice de girouette (carré blanc) cette absence n'est pas compensée par un A4 collé sur le pare-brise.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

CENTRE BUS DE MONTROUGE

BUS 21 (Saint-Lazare - Porte de Gentilly)

- **Information/signalétique** : (GD) Glacière-Arago, 24 août en soirée. Bus N° 9025. Il porte toujours la plaque arrière du 67...déjà signalée. Quand le porte plaque sera-t-il réparé ? ou, sinon, quand ce matériel réintégrera-t-il le parc de la ligne 67 ?

Réponse : Cette voiture n'est pas attribuée à la ligne 21 mais à la ligne 67. La plaque arrière doit être réparée, une fois que les réparations plus importantes seront finies.

NDLR : La réponse est trop imprécise, notamment en terme de phasage.

BUS 28 (Saint-Lazare - Porte d'Orléans)

Durand)

- **Information/signalétique** : (4 témoins) Losserand-Maine, 6 septembre vers 14:45. Bus N° 9004. Pas de destination sur sa girouette et pas de plaque arrière.

Réponse : La voiture est identifiée et le signalement a été passé à MRB (le support de la toile est usé), les pièces de la girouette sont en commande et la plaque sera posée.

BUS 88 (Hôpital Européen Georges Pompidou/Montsouris Tombe Issoire)

- **Information/signalétique** : (PJ) Denfert-Rochereau, 24 août à 12:30. Le bus coquille N°2849 ne porte pas de plaque arrière.

Réponse : Signalement fait à MRB pour intervention.

◆ CENTRE BUS DE PAVILLONS-SOUS-BOIS

BUS 105 (Porte des Lilas – Pavillons-sous-Bois)

- **Information/signalétique** : (YL) Carnot, 17 septembre, en soirée. Le bus n°1628 circule avec sa girouette éteinte, impossible de l'identifier avant son arrivée à quai. C'est d'autant plus gênant de ne pouvoir anticiper à coup sûr en faisant signe au chauffeur, car ce n'est pas la seule ligne du secteur qui passe à cet arrêt (il y en a quatre).

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

BUS 134 (Fort d'Aubervilliers – Bondy-Jouhaux-Blum)

- **Accueil/comportement** : (LD) Pablo Picasso, 16 septembre entre 9:00 et 9:30. Ce matin-là en prenant le bus comme chaque matin, la témoin a emprunté un véhicule de la station Pablo Picasso à Fort d'Aubervilliers. La conductrice de ce bus n'arrêtait pas d'envoyer des « texto » en conduisant, « je ne trouve pas sa conduite très sécurisante et cela nuit à l'image commerciale de la RATP, ce genre de comportement n'est pas très professionnel et elle a nos vies entre ses mains, pouvez-vous faire le nécessaire pour qu'elle cesse de conduire avec si peu de conscience professionnelle ! »

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

BUS 545 (Noisy-le-Sec RER – Bagnolet Louise Michel)

- **Accessibilité/confort** : (AF) La Boissière, Hôpital Grégoire (direction Noisy) Le témoin n'a pas été en mesure de trouver les arrêts. Ils semblent bien cachés. Si en moins de cinq minutes, pour une personne ignorante d'un quartier, elle n'a pu trouver l'arrêt du bus, c'est que celui-ci n'est pas immédiatement visible ou mal signalé. Il y a peut-être des points à améliorer.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Information/signalétique** : (AF) Rue de Romainville (direction Bagnolet), mai/juin. La plaque donnant le nom de l'arrêt, située sur le dessus de l'abribus, est absente.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Sécurité/ambiance/agrément** : (AF) Fernand Lamaze (dans les deux sens), mai/juin. Les abribus de cet arrêt sont tous les deux éteints la nuit tombée.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

◆ CENTRE BUS DE POINT DU JOUR

BUS 169 (Pont de Sèvres – Hôpital Georges Pompidou)

- **Information/signalétique** : (FK) « Je tiens à vous faire-part d'une petite mésaventure à propos de cette ligne, que j'ai empruntée à plusieurs reprises pour aller de l'arrêt Musée de Sèvres à Mairie d'Issy et en revenir. En pièce jointe, vous trouverez la copie recto-verso du dépliant « horaires papier » à la disposition des voyageurs dans les bus de la ligne.

Or, les indications horaires fournies pour le sens Pont de Sèvres – Hôpital Pompidou, ne concernent que le tronçon Pont de Sèvres - Mairie d'Issy, aucun horaire (ne serait-ce qu'une seule station intermédiaire) proposé entre Mairie d'Issy et Hôpital Pompidou, soit environ 1/3 du trajet (= 9 stations !) et dans celles fournies dans le sens inverse, il manque les horaires de la partie Gare de Bellevue à Pont de Sèvres, soit 5 stations. Si un voyageur doit, par exemple, aller à un rendez-vous à l'hôpital Pompidou, il n'a aucune idée de son temps de parcours car le bus n'emprunte pas le même trajet dans les deux sens ! Tout se passe comme si, de chaque côté du dépliant, une dernière ligne d'horaires avait été omise, et, au moins l'horaire de chaque extrémité de la ligne... est-ce pour faire des économies de papier ? Voulant signaler cette anomalie, j'ai appelé le Service Client de la RATP, en espérant une explication à ce problème. Au bout de quelques minutes, et malgré mes

protestations étonnées, voici la réponse définitive que j'ai finalement obtenue : « C'est normal, et c'est pareil pour toutes les lignes d'autobus ! ». La témoin ne peut se contenter de cette réponse, car 9 stations dans un sens et 5 dans l'autre dont on ne connaît pas les horaires de passage, même théoriques, ne serait-ce que d'une station intermédiaire *, ou d'arrivée pour deux terminus, c'est un lacune flagrante dans l'information voyageur. (pièces jointes : les 2 fiches horaires).

* dans les fiches horaires, seules des stations réputées « importantes » reçoivent un horaire théorique, entre Pont de Sèvres et Mairie d'Issy, il y en a 6, soit 1 toute les 6 stations en moyenne, si on s'en tient à cette moyenne, il suffirait de fournir un horaire intermédiaire de plus, à Porte d'Issy par exemple, et l'horaire final en bout de ligne, ce serait alors satisfaisant.

Réponse : C'est en effet les points d'arrêt les plus importants pour lesquels les heures de passage sont indiquées ; néanmoins, je ferai part de la suggestion concernant la porte d'Issy à la cellule transport. La réponse qui a été faite à la cliente est exacte. Cette même logique est appliquée pour toutes les lignes, c'est aussi une question de lisibilité. Pour avoir les heures de passage à un autre point d'arrêt, il faut consulter les fiches horaires affichées aux dits points d'arrêt ou si la personne possède un smart phone flasher les codes barre qui se trouvent aux points d'arrêt et permettent d'avoir les heures de passage même ensuite à distance.

◆ CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE

BUS 63 (Porte de la Muette - Gare de Lyon)

- **Information/signalétique :** (NJ) Bac Saint-Germain, 15 septembre. Bus N° 8146. « J'avais lu, dans les rapports de l'AUT, la réponse d'un responsable RATP qui disait que la norme dans les bus était d'afficher 3 plans. Aujourd'hui dans ce bus pris près de la rue du Bac, j'ai compté et recompté...il y avait 4 plans. Ne changez rien, c'est parfait. Respecter la norme c'est un minimum légal, la dépasser c'est du confort en plus pour l'utilisateur ».

Réponse : Le responsable de ligne m'indique qu'autant que possible il demande à ce que 4 plans de ligne soient mis dans les bus de la ligne 63.

NDLR : la sage décision que voilà, si tout le monde pouvait en prendre de la graine.

- **Sécurité/ambiance/agrément :** (CS) Vu dans l'avenue des Gobelins, 5 septembre à 21:53. Le bus de la ligne 63, N° 8134 passe avenue des Gobelins, ce n'est pas du tout son parcours. Sur sa girouette la destination est éteinte, pas de « sans voyageurs » ou « Centre bus » qu'il aurait été plus judicieux d'afficher. De plus le bus ne porte pas de plaque arrière.

Réponse : Le bus 8134 rentrait sur le site rue Le Brun dans le 13^{ème} en parcours sans voyageurs. Le signalement concernant le dysfonctionnement de la girouette et l'absence de plaque a été effectué auprès du service de la maintenance.

BUS 91 (Montparnasse - Bastille)

- **Information/signalétique :** (CS) 7 juillet vers 23:05, Gare d'Austerlitz. Le bus N° 1771 qui traverse le pont d'Austerlitz a sa girouette non éclairée et pas d'indice de ligne sur sa girouette, juste un carré blanc.

Réponse : Le signalement de ce dysfonctionnement a été transmis au service de maintenance.

- (CS) Gobelins (direction Montparnasse), 24 août vers minuit. Bus N° 1770 : girouette non éclairée, destination illisible.

Réponse : Le signalement de ce dysfonctionnement a été transmis au service de maintenance.

- (GD) Saint Marcel La Pitié (direction Montparnasse), 20 septembre vers 23:35. Bus N° 1764. Ce bus circule sans indice de girouette, ramenée à un carré blanc, et pas de A4 de remplacement sur le pare-brise.

Réponse : Le signalement de ce dysfonctionnement a été transmis au service de maintenance.

- (MP) Observatoire - Port Royal. Il y n'y a pas moins de trois arrêts consécutifs qui portent le nom de « Port Royal », ce qui fait que les erreurs sont nombreuses quant à celle qui est la plus proche du RER B ; il suffirait d'ajouter au nom de l'arrêt « Observatoire - Port Royal » le suffixe « RER » pour régler ce problème et lever l'ambiguïté.

Réponse : Le service en charge des dénominations des points d'arrêt n'est pas favorable à un tel changement car les normes d'accessibilité, notamment pour les déficients visuels imposent des dénominations les plus courtes possible.

NDLR : Il serait cependant essentiel pour un déficient visuel de pouvoir identifier l'arrêt le plus proche du RER

◆ CENTRE BUS DE SAINT-MAUR - CRETEIL

BUS 372 (Maisons-Alfort Alfortville RER-Louis Fliche)

Information/signalétique : (YLC) Jouët, 10 septembre entre 9:00 et 9:15. Le bus en direction de la gare circulait sans girouette : ni N° de ligne, ni destination.

Réponse : Le signalement a été fait auprès des équipes de maintenance du site de Créteil qui exploite la ligne 372

◆ CENTRE BUS DE VITRY

BUS 172 (Bourg-La-Reine RER – Créteil L'Echat-Parking)

- **Information/signalétique :** (YLC) Créteil L'échat, 10 septembre, début de soirée. Bus N° 7720. Sa plaque arrière est si décolorée qu'elle n'est juste qu'une plaque blanche.

Réponse : La norme ne nous impose pas d'afficher le N° de la ligne à l'arrière du bus. En cas de changement de voiture d'une ligne à une autre, nous posons un bandeau blanc afin que l'indice de l'autre ligne soit masqué. Il est préférable de ne pas avoir d'information plutôt qu'une information erronée.

NDLR : Drôle de philosophie du service : des bus sans informations. La bonne formule à l'AUT c'est : des informations exactes visibles de tous.

◆ METRO

LIGNE 1

- **Accessibilité/confort :** (CLM) Charles-de-Gaulle Etoile, 6 septembre à 18:29. Rame 169. A l'arrivée à quai, la rame n'était pas bien positionnée par rapport aux portes palières, les portes de la rame étaient très décalées de façon à ce qu'il n'y avait pas plus d'une demi porte comme passage. Plusieurs personnes, dont une maman avec poussette et des gens avec bagages volumineux ont eu des difficultés à descendre...et d'autres à monter.

Réponse : Le signalement du témoin a été enregistré. Ce problème sera résolu lors de l'automatisation intégrale de la ligne.

- (JS) Nation, 8 septembre, vers 14:15. « La rame venant de Vincennes où je me trouvais s'arrête à Nation avec un décalage par rapport aux portes palières. Je m'imaginai naïvement – et les autres voyageurs aussi sans doute – que la rame allait avancer un petit peu pour se mettre bien en face des portes. Mais non, le système ne permet apparemment pas – j'espère bien que c'est provisoire – cette manœuvre élémentaire : le conducteur nous a annoncé que « pour des raisons techniques, il ne pouvait marquer l'arrêt à Nation ». Il

aurait mieux fait de dire qu'il ne pouvait pas ouvrir les portes, car à l'arrêt, on y était ! Les personnes qui devaient descendre à Nation, nombreuses vu le nombre de correspondances, ont donc dû descendre à Reuilly-Diderot et revenir en arrière ! »

Réponse : Le conducteur doit respecter une zone d'arrêt en station, en cas de dépassement de cette zone, l'ouverture des portes n'est pas réalisable, dans le but de garantir la sécurité des voyageurs (décalage des portes du train avec celle des Façades de quai). Cet incident est parfois dû à une mauvaise gestion du freinage et/ou incident technique. Ce problème n'existe pas lors de la mise en place des navettes automatiques.

- (MV) Champs Elysées Clémenceau , 26 septembre. Après avoir emprunté la ligne 13 sans histoire, la témoin souhaite prendre la ligne 1. « Arrivée à Champs Elysées Clémenceau : cohue monstre dans les couloirs, totalement bloqués à partir de la bifurcation des couloirs La Défense/Vincennes : impossible d'accéder au couloir en direction de La Défense ! Là encore, aucune annonce et aucune information, auparavant dans les rames ou les couloirs de la ligne 13. File d'attente interminable, stress et incertitude des usagers. Que s'est-il passé ce matin-là ? J'ai préféré « contourner l'obstacle » en allant jusqu'à Miromesnil pour prendre la ligne 9 et revenir à Franklin Roosevelt récupérer la ligne 1... »

Réponse : La ligne 1 n'a pas rencontrée d'incidents majeurs pouvant refléter les faits décrits ci-dessus.

- **Information/signalétique :** (MV) Champs Elysées Clémenceau , 26 septembre. Cohue monstre dans les couloirs, voir ci-dessus. « Bilan : départ à 8:35 de Montparnasse, arrivée à Porte Dauphine à 9:30 ! Au vu de l'affluence en direction d'Etoile et de La Défense, pourriez-vous améliorer l'information des usagers du métro en station Montparnasse - Bienvenüe ? Et pourquoi pas, faire des annonces dans la ligne 13 pour informer des incidents sur la ligne 1 ? »

Réponse : La RATP fait le maximum pour offrir un service de qualité à ses clients en ce qui concerne l'information voyageur. Cette remarque sera portée à la connaissance de la direction de la ligne 13.

LIGNE 4

- **Information/signalétique :** (LS) Denfert-Rochereau, 23 septembre à 8:55. Une rame (direction Porte d'Orléans) stationne à quai, elle est vide, pas d'affichage sur un quelconque problème, pourquoi le train est-il vide et quand doit-il repartir ?

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (MV) Montparnasse-Bienvenüe, 26 septembre. **Quai de la ligne 6.** « Je suis arrivée à 8:35 à la station Montparnasse-Bienvenüe, en passant par la gare SNCF. Pour changer, j'ai voulu prendre la ligne 6 : foule, cohue, impossible d'accéder au quai ! Aucune annonce, pas d'information... Pressentant des retards quelconques, j'ai donc bifurqué pour aller prendre comme d'habitude la ligne 13 puis la 1 » Les déboires ne faisaient que commencer.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (MV) Montparnasse-Bienvenüe, en général. La témoin suggère : au vu de la très forte affluence aux heures de pointe, il serait utile de renforcer, à l'entrée du métro Montparnasse - Bienvenüe (côté Gare Montparnasse), l'affichage d'informations sur le détail des conditions de circulation des différentes lignes de métro. En mettant en place de nombreux écrans : actuellement, il n'y en a pas assez pour que tous les voyageurs les voient, et bien souvent ils ne rendent pas compte des ralentissements et autres incidents techniques mineurs des lignes de métro. En effet, un incident, même mineur, a des répercussions importantes car un (très) grand nombre de voyageurs partent de Montparnasse pour aller travailler vers les Champs-Élysées ou la Défense. Ils prennent donc la ligne 6 ou bien la 13 puis la 1 (en changeant à Champs-Élysées-Clémenceau). Le moindre problème technique ou petit retard sur ces trois lignes engendre donc immédiatement une cohue monstre dans les couloirs et dans les rames, du stress, des malaises, etc. ! Au quotidien, c'est insupportable. Si les usagers étaient informés à l'avance, ils attendraient à l'air libre ou prendraient directement d'autres lignes, au lieu de se retrouver bloqués dans les couloirs ou sur les quais : tout le monde y gagnerait.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

LIGNE 5

- **Information/signalétique** : (NJ) Place d'Italie, 14 août. Plan de quartier IQ057 : il date de mai 2007. N'y en a-t-il pas de plus récents ?

Réponse : Nécessaire fait le 14/10/11.

- **Netteté/propreté** : (NJ) Place d'Italie, 14 août. **Etat de divers plans.**
 - Le plan du cadre d'information IE074 est avachi, humide et sale et il date de 7/2009.
 - Plan ID200 (rétro éclairé) datant de 7/2005 est illisible car entièrement tavelé.

Réponse : Pour le plan IE074, nécessaire fait le 14/10/11. Merci de patienter un peu pour le renouvellement du plan ID200.

LIGNE 10

- **Information/signalétique** : (NJ) La Motte-Piquet - Grenelle, 6 septembre à 18:06. La borne SIEL est hors service sur le quai direction Nation, cet incident avait déjà été signalé à la témoin par un de ses collègues dans l'après-midi.

Réponse : Trois demandes d'intervention (dépêches) ont été transmises aux mainteneurs à propos de cette situation...

LIGNE 12

- **Information/signalétique** : (SB), (GD) Notre-Dame des Champs, Rennes, Sèvres Babylone, entre autres. 7 septembre vers 14:30. Un témoignage du printemps 2011 signalait que dans au moins 3 stations de la ligne, en queue ou tête de quai, les armoires électriques cachaient le nom de la station privant ainsi les voyageurs situés à cette hauteur du quai de cette information. Depuis, il semble que la RATP nous a écouté, des plaques (ou autocollants) ont été apposées sur les armoires, à hauteur des yeux et l'information a donc été rétablie, merci.

Réponse : La RATP vous remercie de votre témoignage. Il est toujours agréable de recevoir des marques de satisfaction.

LIGNE 13

- **Régularité/ponctualité** : (ON) Garibaldi, le 19 septembre à 11:32. « Après 9 minutes d'attente, le métro vers Paris arrive plein, même si de très nombreuses personnes sont descendues chargées de lourds paquets et de valises. Une fois dans le métro, nous apprenons, quelques stations plus loin, qu'un voyageur malade à Liège retarde le trafic. Après un long moment, nous arrivons à Liège et nous voyons une jeune femme assise, à côté d'un agent RATP. Trois pompiers, munis d'une civière, s'apprêtent à la prendre en charge. Avec tous ces voyageurs malades, il faudrait un agent sur chaque quai, d'autant plus qu'à Liège la guérite est encore là. Vu la foule qui emprunte la ligne 13, ce ne serait pas du luxe ».

Réponse : Il est prévu lors d'un malaise voyageur, que l'agent en poste attende l'arrivée des secours ; il peut être relayé par une équipe mobile.

- (ON) Champs-Élysées Clémenceau, le 21 septembre, à 8:23. En pleine heure de pointe : nous attendons 10 minutes, sans aucune annonce, la rame vers Saint Denis ! SIEL entretemps dysfonctionne, mais le problème majeur, c'est ce métro bondé et qui met longtemps à arriver. J'arrive bien plus tard que prévu à Garibaldi, après un trajet où chacun est comprimé, serré; c'est pénible au possible. Beaucoup de personnes en retard au lycée où je travaille et pour cause : dès Saint Lazare, des gens ne pouvaient plus monter tant le métro était plein. Qui décide de pareilles fréquences ou qui, s'il s'agit d'une perturbation, n'a pas mis en place une information sonore pour s'excuser pour la gêne occasionnée ?

Réponse : Votre réclamation a été prise en compte.

- (ON) Champs Elysées Clémenceau (direction Nord) 27 septembre. Fréquences trop longues et déséquilibrées entre les deux destinations, Asnières et Saint Denis. « J'arrive à la station Champs Elysées Clémenceau à 13:25 ce jour là. Un métro vers Asnières stationne à quai ; il part 2 minutes plus tard. SIEL affiche : Vers Asnières, prochaines rames 02 et 07 ; vers Saint-Denis, prochaines rames : 05 et 11. Donc deux rames se suivent vers Asnières, au lieu d'alterner avec Saint Denis. Finalement, de retard en retard, celui-ci s'élève à 10 minutes (dix minutes plus tard, vous avez bien lu, à 13:35) quand arrive la rame vers Saint-Denis. Elle est bondée dès Saint-Lazare, on se croirait le matin à 8:30. Aucune annonce à quai, aucune explication ou excuse dans la rame. Pourquoi ce non-respect de l'alternance entre les destinations ».

Réponse : La rame 01 est partie avec un retard de 2'. La rame 81 avec un retard de 5 ` suite à un problème voyageur à la station Varenne
Suite à un problème matériel, aucune alternance ne s'effectue avec Saint Denis Université.

- **Accessibilité/confort :** (GD) Saint Lazare (direction Châtillon/Montrouge), 22 septembre, vers 12:00. Rame 057, mission 72 ou 74. A l'accostage les portes de la rame sont décalées de plus de 50% par rapport aux portes palières, d'où une gêne lors de l'échange, montée/descente. Photo à votre disposition.

Réponse : Le conducteur dispose d'un dispositif d'aide au point d'arrêt en station (DAPAS). Il a une marge de 50cm en aval ou en amont d'au-delà de ce point d'arrêt. Il arrive que ce point d'arrêt ne soit pas respecté à l'aplomb exact de l'arrêt.

- **Information/signalétique :** (CS) Saint Lazare (direction Montrouge), 9 juillet. Rame 111, pas de girouette, mais un grand carré jaune barré d'un trait noir.

Réponse 1 : Signalement passé au pôle maintenance.

Réponse 2 : A la suite de votre témoignage, ce signalement a été transmis au service technique afin qu'une vérification de cette rame soit effectuée.

- (GD) Montparnasse Bienvenue/Gaîté (direction Châtillon/Montrouge), 22 septembre vers 12:10. Rame 057, mission 72 ou 74, voiture M30114. Plans de trappe actifs : à Montparnasse Bienvenue la lumière continue à clignoter jusqu'à l'entrée de la station Gaîté, où elle s'éteint pour clignoter sur Gaîté. alors qu'elle devrait s'éteindre dès son départ de la station Montparnasse Bienvenue et se mettre à clignoter sur Gaîté, ainsi qu'il en est pour les autres stations. Ce dysfonctionnement avait déjà été signalé, il y a quelques temps, par un autre témoin.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Accueil/comportement :** (ON) Champs-Elysées Clémenceau > Garibaldi, le 22 septembre à 8:23 (à CEC), **Accueil et annonces dans les rames.** La rame vers Saint-Denis est à quai, même pas bondée, cela change de la veille. A l'intérieur, le conducteur fait des annonces pleines d'humour et d'esprit, plaisante...L'atmosphère entre voyageurs en est transformée ; les gens se détendent, sourient, discutent de ce qu'ils entendent... et j'arrive aussi en forme au travail alors que je l'étais peu la veille, après le voyage dans la « bétailière » avec une conductrice totalement neutre (à défaut d'esprit, j'aurais apprécié de l'empathie pour les usagers et des excuses ou des explications pour la longue attente et les conditions très pénibles de voyage) et l'arrivée retardée à Garibaldi. Bravo donc à ce conducteur et à la ligne 13 qui a prouvé aujourd'hui qu'il était possible de faire voyager ses clients dans des conditions normales d'attente et de confort (j'étais assise, ô miracle, dès Miromesnil).

Réponse : Félicitation transmise au pôle MTS de la ligne 13.

- **Netteté/propreté :** (SS) Varenne, 21 septembre. Le plan de réseau métro situé dans le cadre IM 132, près du IQ132, porte des traces louches.

Réponse : Signalement pris en compte et transmis au pôle netteté.

LIGNE 14

- **Accessibilité/confort** : (SS) **Saint Lazare**, 22 septembre, vers 11:55. Quai Saint Lazare. Sortie en tête de quai, l'escalier EM 16 est en maintenance jusqu'au 30 septembre. On ne voit personne y travailler depuis plusieurs jours.
Ajout du 5 octobre : Le 4 octobre rien n'a bougé, l'équipement est toujours en maintenance...jusqu'au 30 septembre, sans le moindre agent se penchant sur son sort.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

NDLR : il est à noter que le 2 novembre l'escalier est toujours hors service, soit déjà plus de 6 semaines d'immobilisation !

- **Information/signalétique** : (GD) Gare de Lyon > Saint Lazare, 22 septembre à 11:44. Rame N° 06, voiture 89-N1-1011. Porte centrale gauche (sens de la marche) : un néon éteint et le plan de trappe n'est plus qu'à moitié éclairé.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (CLM) Gare de Lyon, 22 septembre à 8:24. « En tête de quai Saint Lazare. L'un des escaliers mécaniques est hors service jusqu'au 30 septembre, l'autre fonctionne en montée, l'escalier fixe, de ce fait, est engorgé au point que je ne peux même pas m'y engager, c'est la bousculade, il y a conflit de flux. Je dois attendre que les gens sur le quai évacuent pour pouvoir descendre... et prendre la rame suivante. Je note qu'il n'y a aucun ouvrier en train de travailler sur l'escalator ».

Réponse 1 : L'escalier mécanique en question est HS depuis le 22/09 à la suite d'une casse importante. La direction de la ligne 14 attend de l'entreprise concernée, le devis de remise en état. L'indisponibilité probable est estimée à mi octobre.

Réponse 2 : L'escalier mécanique a été arrêté pour des raisons de sécurité. A ce jour (7/10/11), celui-ci est à nouveau en fonction. La RATP met tout en œuvre pour que les clients aient à leur disposition, tous les jours, des installations en fonctionnement. Les pannes sont, malheureusement inévitables en raison du très grand nombre d'utilisateurs de ces équipements.

Pour information complémentaire, il existe un service téléphonique (INFOMOBI) permettant de prévenir en temps réel les voyageurs sur la disponibilité des ascenseurs et escaliers mécaniques. Vous pouvez avoir accès à ce centre d'appel au numéro Azur 0810 64 64 64 du lundi au samedi de 7h00 à 19h00 ou en consultant le site internet www.infomobi.com.

- (CLM) Gare de Lyon. En tête, direction Saint Lazare, et en queue direction Olympiades et à l'autre extrémité également. Lorsque l'on est assis sur la rangée de sièges, situées en bout de quai, les écrans SIEL sont tournés vers les escaliers et il est impossible, sauf à se lever et à se déplacer face aux écrans, d'avoir accès aux informations du SIEL. L'ajout d'écrans orientés vers l'intérieur du quai permettrait à chacun d'être informé sans s'agglutiner au pied des écrans. Quelle évolution peut-on attendre à ce sujet avec le nouvel escalier mécanique ?

Réponse 1 : La décision d'installer ou non des écrans supplémentaire n'appartient pas à la ligne mais plus probablement au département SEM. L'arrivée d'IMAGE va redistribuer les équipements en station.

Réponse 2 : La décision d'installer des écrans supplémentaires n'est pas d'actualité. En effet, la RATP dans un souci d'améliorer l'information voyageurs va fiabiliser son système existant. A cette occasion, de nouveaux écrans IMAGE (Information Multimodale Généralisée dans les Espaces) seront mis en place et se déploieront jusqu'en 2012. Ces écrans seront installés progressivement au sein des réseaux dans des espaces du Métro, du RER, du Bus et du Tram et leur implantation sera réétudiée.



RER A (partie RATP)

- **Régularité/punctualité** : (CD) Val de Fontenay, 1er septembre. l'incohérence des horaires : 14 minutes d'attente entre deux trains pour Chessy puis 6 minutes entre les deux trains suivants :

les prochains passages à l'arrêt de votre choix :
01 septembre 2011 19h06 [Ajouter à mes horaires favoris](#)



Val de Fontenay
Direction : Boissy-St-Léger. Marne-la-Vallée.

Les prochains passages

Nom	Terminus	Heure de passage
ODET	Torcy	Train à l'approche
OBIK	Marne la Vallée-Chessy	19:11
ODET	Torcy	19:23
OBIK	Marne la Vallée-Chessy	19:25
ODET	Torcy	19:30
OBIK	Marne la Vallée-Chessy	19:31

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Accessibilité/confort** : (SM) Torcy - La Défense, 16 juin à 8:08. « Ce jour-là, il y aurait eu un incendie à La Défense perturbant le trafic sur toute la ligne A et sur la ligne 1 du métro. Cette fiche ne revient pas sur les retards, mais plutôt sur l'organisation en cas de perturbation. Notre train, TNOR arrivé à 8:08 à Bry-sur-Marne a stationné 42 minutes dans cette gare... au milieu de nulle part. Il me semble qu'il y a des possibilités de demi-tour entre Vincennes et Val de Fontenay (ou Vincennes et Nation ?). Pourquoi ne pas utiliser, dans un cas de blocage complet comme celui-ci, cette possibilité qui laisserait aux voyageurs la possibilité de prendre le RER E ou le train à Val de Fontenay et rejoindre Paris par un autre itinéraire ?

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (LS) Noisy le Grand – Mont d'Est, 5 septembre à 8:15. L'accès à la gare par le bassin (entrée/sortie n°3) est bloqué par un grillage, sans explications.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (LS) Gare de Lyon, 5 septembre à 18:00. Pas de train direction Marne-la-Vallée ou même de Noisy-le-Grand pendant près un quart d'heure. Le train (heureusement un MI2N) est arrivé en gare, bondé, à 18:14. Des personnes sont restées sur le quai à Vincennes. Aucune justification, aucune information.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (LS) Noisy le Grand – Mont d'Est > Châtelet-les-Halles, 19 septembre entre 8:14 et 8:53. Train UVAR55. Démarrages et arrêts brusques dans les tunnels entre Nation et Châtelet.
- **Information/signalétique** : (SM) Torcy > La Défense, 20 juin entre 9:07 et 10:23. Départ 9h07 à Torcy. A 9:40, on n'est qu'à Val de Fontenay et on roule au pas entre cette gare et Vincennes (à cette heure-ci on devrait déjà être à Charles de Gaulle Etoile) Puis on est bloqué dans un tunnel avant Nation jusque 9:58. La seule annonce diffusée dit : « trafic perturbé en direction de Massy (gare sur les lignes B ou C !!!) ». Pourtant des trains circulent dans le tunnel, on peut les entendre. Arrivé à La Défense à 10:23, soit 30 minutes de retard sans aucune explication, ça fait quand même 75% de temps de trajet en plus ce matin-là !

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (LS) Noisy le Grand – Mont d'Est, 19 septembre à 8:14. Train UVAR55 annoncé en gare à 8:14, n'en est parti qu'à 8:19, sans explication. Arrivée à Châtelet les Halles à 8:53 (34 minutes plus tard). Longs stationnements successifs en gares, sans autre annonce, ni explication que les annonces automatiques « le train est retenu en gare ».

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

RER B (partie RATP)

- **Régularité/ponctualité** : (CR) Fontenay-aux-Roses, 6 septembre, le train de 8:58 en gare de Fontenay a stationné en gare de Bourg-la-Reine jusqu'à 9:08 ! Après des horaires d'été déplorables, nous enchaînons avec ces retards intempestifs et quotidiens.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (CR) Cité Universitaire, 6 septembre. Durant la soirée, nouveau retard à Cité Universitaire (en direction de Robinson). Pour cause de colis suspect en gare de Châtelet : 20 mn de retard ! Journée un peu rude, après les retards cumulés du matin.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (CR) Fontenay-aux-Roses, 7 septembre. La mission prévue à 6:11 est passée à 6:15. C'était pourtant le tout début de la journée. Comment expliquer ce retard ?

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (CR) Fontenay-aux-Roses, 9 septembre. Le train de 8:46 en gare de Fontenay a stationné à nouveau en gare de Bourg-la-Reine jusqu'à 8:58 !! Comment se fait-il que la RATP n'arrive pas à régler ses horaires ? N'est-ce pas son métier ?

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (CR) Fontenay-aux-Roses, 10 septembre. En direction de Paris ! Pas de train à 14:11 comme prévu, mais annoncé à 14:26 ! Pour cause de problèmes techniques à gare du Nord.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Accessibilité/confort** : (LS) Châtelet les Halles, 19 septembre à 8:53. Mission SVIC28 (direction Robinson). Le régulateur de quai a obstrué l'accès à la rame et refermé les portes à la main avant même que ne retentisse le signal sonore.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Information/signalétique** : (SS) Entre Châtelet-les-Halles et Cité Universitaire, 31 août à 11:59 (à la pendule de quai de Luxembourg. Rame N° 8231 (rénovée) & 8122, mission PEPE50. Arrêt dans le tunnel entre chaque station : Châtelet et Saint Michel, puis Saint Michel et Luxembourg, pas d'informations. Ralentissements avant Port Royal, entre Port Royal et Denfert et entre Denfert et Cité U. Aucune information durant le parcours, ni sur les écrans.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (CR) Bourg-la-Reine, 5 septembre. plus de train entre 20:13 et 20:36 en direction de Robinson. Pourquoi ? On ne sait pas ! Pas d'informations.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (GD), début septembre, élément N°8166, voiture ZBD8166. Les 2 plans de la plate-forme datent de 8/2009 et ne sont donc plus à jour.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (GD) Châtelet > Denfert-Rochereau, 12 septembre à 11:57. Rame N° 8348, mission SPAC52, voiture ZRB8348. Deux plans neufs et à jour sur la plate forme et plusieurs dans la voiture, c'est très bien. Sauf que tous les plans de la voiture n'ont pas été changés. Ainsi, selon où on se trouve, on n'a pas accès à une information de même niveau : certains peuvent savoir, par exemple, que le TVM est en correspondance avec le RER à Croix-de-Berny, d'autres pas... Lorsque les plans de trappe du métro sont remplacés, c'est toute une rame qui est équipée lors de son passage aux ateliers, pourquoi n'en est-il pas de même dans le RER ?

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (YLC) Saint Michel > Cité Universitaire (Direction Saint-Rémy-les-Chevreuse), 15 septembre à 11:38. Mission SPAC50, voiture ZBD8342. Au moins trois des plans de la voiture on été totalement ou partiellement arrachés, ainsi que divers autocollants.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (CR) Fontenay aux Roses, 16 septembre à 8:58. Le train de 8:58 en gare de Fontenay aux Roses a stationné jusqu'à 9:10 en gare de Bourg-la-Reine ! Sans information, ni message du conducteur. Toujours pas d'amélioration et toujours beaucoup de temps perdu pour le voyageur.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (HB) Port Royal, 21 septembre, matinée. Quai direction nord. Près de la porte LC023, le plan de quartier est mal posé, il s'affaisse dans son cadre.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Sécurité/ambiance/agrément** : (LS) Châtelet-les-Halles, 30 juin à 8:41. Mission SVIC26 : lumière principale éteinte dans le train.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (GD) Châtelet > Denfert-Rochereau, 12 septembre à 11:57. Rame N° 8348, mission SPAC52, voiture ZRB8348. Sur la plate-forme : une barre de maintien, à gauche du passage menant à l'intérieur de la voiture, a été arrachée.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (LS) Châtelet les Halles, 19 septembre à 8:53. Mission SVIC28 (direction Robinson). Train bondé, stationnement pendant 7 minutes sous un tunnel avant Saint-Michel-Notre-Dame avec pour seule annonce un message automatique : « notre train stationne sur les voies », Ca on avait remarqué .

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (LS) Châtelet les Halles, 19 septembre à 8:53. Mission SVIC28 (direction Robinson). A la station Port Royal, le signal sonore retentit alors que le quart des voyageurs voulant sortir est encore à bord du train, il en résulte forcément une bousculade. C'est un problème de sécurité déjà relevé par d'autres témoins.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

Gilles **DURAND**,
Marcelle **VERNET**
Jean **MACHERAS**,
Nicolas **ETIENNE**,
rapporteurs.

