



Paris, le 15 septembre 2011

Opération Témoins de Ligne

TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en **JUILLET/AOUT 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 48 (Palais Royal – Porte des Lilas) (Natali Janovic)

- **Information/signalétique** : (NJ) Stalingrad (direction Palais-Royal), 19 août vers 20:00. Le bus N° 7385 ne présente pas d'indice de ligne sur sa girouette, toutefois un A4 aux couleurs de la ligne est apposé derrière le pare-brise, c'est un pis aller, car après la tombée du jour cette feuille écrite en blanc sur fond bleu nuit sera devenue illisible. Un A4 écrit en noir sur un simple fond blanc serait plus contrasté.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

BUS 60 (Porte de Montmartre – Gambetta) (Natali Janovic)

- **Information/signalétique** : (NJ) Crimée (direction Porte de Montmartre), 19 août, vers 20:00. Bus N° 7486. Pas d'indice de ligne sur la girouette, juste un carré blanc, et pas de plaque ou de A4 derrière le pare-brise.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

◆ CENTRE BUS DE BORDS DE MARNE

BUS 320b (Circulaire de Noisy-le-Grand) (Laure Serrière)

- **Régularité/ponctualité** : (LS) République, 8 juillet à 17:55. Le bus n°3269 est passé à 18:04, soit avec 8 minutes de retard, sans raison apparente.

Réponse : Par manque de personnel, des suppressions ont du être opérées sur ligne.

- **Information/signalétique** : (LS) Noisy le Grand-Mont d'Est, 11 juillet à 18:19. Un bus est annoncé à 18:20, il disparaît tout à coup de l'écran pour indiquer le prochain à 18:43. Devant le monde qui s'amasse et les conditions de voyage précédentes (voir l'autre rapport sur le RER A), la témoin décide de rentrer à pied. A sa sortie du tunnel des bus (vers 18:23), le 320b passe tout juste ! Pourquoi l'avoir effacé des écrans dès 18:19 alors qu'il avait environ 2 à 3 minutes de retard. A quand une information fiable ?

Réponse : Après enquête, il y avait des dysfonctionnements, problèmes de SIEL et nous avons subit plusieurs suppressions sur ligne dû au manque de personnel.

- **Accueil/comportement** : (LS) République, 8 juillet à 18:04. Le bus n°3269 est bondé. Le conducteur passe une annonce automatique à chaque arrêt nous demandant de nous avancer vers le fond du bus, où sévit une bande de jeunes filles qui hurlent, se bousculent et s'insultent : pourquoi ne pas réclamer plutôt le respect des autres voyageurs ? Autre annonce automatique demandant de replier les poussettes, alors que des personnes sont assises sur les strapontins (remarque des jeunes assis à côté de moi : « font chier avec leurs poussettes »). No comment. Les cibles de ces annonces, à savoir les voyageurs calmes et les jeunes mamans qui galèrent, sont les plus aisées à stigmatiser et ces dernières le sont également par de récentes campagnes de sensibilisation. Le chauffeur n'aurait-il pas du/peu intervenir pour calmer les jeunes filles et faire lever les voyageurs qui abusaient des strapontins ? Cela ne participe pas vraiment à installer un climat serein durant les voyages.

Réponse : Un rappel a été fait à l'agent.

◆ CENTRE BUS DE CHARLEBOURG

BUS 176 (Pont de Neuilly – Colombes-Petit Gennevilliers) (Odile Niel)

- **Régularité/ponctualité** : (ON) Pont de Neuilly, 25 juillet à 17:40. La témoin arrive pour constater que la borne SIEL affiche les horaires suivants : 3 minutes puis 16 minutes. Un 176 stationne en face de l'arrêt. Il y a déjà du monde et à deux minutes du départ de nombreux voyageurs se massent devant l'emplacement prévu. A une minute, le bus est toujours en face et le chauffeur à l'extérieur prend une boisson. Deux minutes après l'heure de départ prévue, alors que les voyageurs se demandent ce qui se passe, deux nouveaux bus 176 arrivent et se garent en face dans la continuité du premier. Le premier bus s'ébranle alors et vient se positionner à l'arrêt. Les voyageurs montent à toute vitesse, dans une atmosphère de tension qui aurait été évitée si le bus était parti à l'heure et si, ô miracle, il s'était même garé à l'aplomb de l'arrêt une ou deux minutes avant le départ. Le temps d'attendre les retardataires, quand nous partons, le retard est de trois minutes. L'écart avec le bus suivant n'est plus que de 10 minutes. Le bus est plein avec huit passagers debout dès Pont de Neuilly.

Réponse : L'incident sera signalé au responsable d'équipe de ligne afin d'identifier cet agent. Lors d'un entretien particulier effectué par son responsable, il lui sera rappelé ses engagements et responsabilités vis-à-vis de la clientèle au terminus de la ligne : respecter son heure de départ, avancer sa voiture en station dès que l'emplacement est libre par égard pour les clients et enfin, rester disponible pour les clients aux abords du bus.

- **Accessibilité/confort** : (ON) Pont de Neuilly, 25 juillet à 17:44. Beaucoup de monde monte à Courbevoie La témoin précise que dans ce bus une des causes des altercations entre voyageurs est due à des caddies, des valises trolleys et autres sacs portés par certains. Le métro arrive dans une zone de bureaux et non d'habitations à Esplanade : 800 mètres à pied à traîner une valise, c'est beaucoup et il n'y a pas de navette. La situation est d'autant plus gênante que les voyageurs sont entassés et que les sacs « rentrent dans les gens » (sic). La RATP et le STIF doivent tenir aussi compte de ces facteurs dans les fréquences des bus : davantage d'espace vital, moins de tensions entre les voyageurs et c'est bon pour la planète (comme on dit à la télé).

Les commentaires de la témoin

1) il faudrait davantage de chauffeurs car si les bus existent ce sont clairement les fréquences qui sont inadaptées, donc le nombre de chauffeurs qui est insuffisant (celui du bus que j'ai pris était manifestement trop fatigué ou stressé pour tenir compte de l'heure affichée).

2) ceci d'autant plus que cette ligne dessert une gare allant vers Saint Lazare, La Défense et toute la banlieue Ouest ainsi que diverses communes très peuplées (beaucoup de nouvelles habitations ces dernières années) jusqu'à son terminus.

3) de plus, une tour très haute a été construite très près de son parcours sur l'esplanade de la Défense. Beaucoup de nouveaux usagers sont susceptibles d'emprunter le 176.

4) les gens prennent souvent 3 semaines de vacances en été mais le reste du temps ils travaillent... 15 minutes de battement en heure de pointe entre 2 bus, mois d'été ou pas, c'est beaucoup trop.

Réponse : L'offre de transport relève de la responsabilité du STIF qui s'appuie sur différents éléments (trafic voyageurs à travers différents comptages effectués à certains arrêts et recensement des voyageurs « validant »).

Le nombre de véhicules et la fréquence des départs correspondent à une réalité d'utilisation.

Néanmoins, la période estivale, l'offre diminue fortement :

Offre plein trafic :

- 20 services
- 11 voitures
- intervalles Heures Pleines : 9 à 13 min
- intervalles Heures Creuses : 19 min

Offre fin juillet / début août :

- 12 services (40% en moins)
- 7 voitures
- intervalles HP : 12 à 16 min
- intervalles HC : 20 min

Les horaires et intervalles restent théoriques et sont susceptibles de fluctuer en fonction des conditions de circulation. À titre indicatif, depuis début août et jusqu'au 19, le tunnel de l'A14 est fermé sous la Défense, entraînant de très fortes perturbations, notamment au niveau du Pont de Neuilly. La régularité et la ponctualité des lignes de bus desservant ce secteur (43, 73, 93, 157, 158, 174, 176) sont fortement impactées.

◆ **CENTRE BUS DE FLANDRE**

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

- **Information/signalétique :** (AMD) Pont d'Austerlitz-Quai de la Rapée, 11 août. Le bus N° 8344, circulera toute la journée sans girouette.

Réponse : Le Paramétrage de la girouette a été effectué le 16/08/2011. Contrôle du fonctionnement de la girouette ok au 23/08/2011.

◆ **CENTRE BUS DE FONTENAY**

BUS 179 (Pont de Sèvres – Robinson RER) (Bernard Baur)

- **Information/signalétique :** (BB) Vélizy-Latécoère Sud, 5 juillet à 14:30. A cet arrêt, les horaires ont été mis à jour dans leur version estivale. Problème, sur le poteau d'arrêt central du groupe de trois à l'arrêt Latécoère chaussée sud de l'avenue Morane-Saulnier : ce poteau regroupe les lignes 179 (vers Pont de Sèvres), 291 (vers Pont de Sèvres) et N61. Mais les horaires qui figurent dans le cadre sont : N61 ; 179 (direction Pont de Sèvres) : été 2011, horaires en cours de validité ; 179 (direction Pont de Sèvres) : printemps et automne-hiver 2011, soit une fiche horaire qui n'est pas valable actuellement, ce qui peut embrouiller l'utilisateur non coutumier de la ligne. Par contre il n'y a aucun horaire pour la ligne 291.

Réponse : Les horaires d'hiver du 179 recouvraient les horaires d'été du 291. Les informations ont été mises en conformité aujourd'hui même (le 18/08/2011)

BUS 189 (Clamart-Georges Pompidou – Porte de Saint-Cloud) (Anne-Laure Gogeon)

- **Accessibilité/confort** : (ALG) Coentint Celton (direction Clamart), 8 juillet à 17:30. La témoin a emprunté le bus n° 7889. Aux deux arrêts suivants, à savoir Général de Gaulle et Place du Maréchal de Lattre de Tassigny, le bus s'est arrêté, mais les portes arrière ne s'ouvraient pas, la descente s'est donc faite par l'avant, avec difficulté car le couloir était bien rempli, le tout sans aucune information du chauffeur. Tous les autres arrêts jusqu'à Clamart marché se sont fait tout à fait normalement, avec une ouverture normale des portes arrière. Les portes étaient-elles temporairement défectueuses ou était-ce un « oubli » du chauffeur ? Nous ne le saurons pas, puisqu'aucune information nous a été faite.

Réponse : Aucun souci matériel connu. J'en réfère immédiatement au Responsable de Ligne qui éclaircira la question avec son agent.

BUS 190 (Vélizy 2 – Mairie d'Issy) (Anne-Laure Gogeon)

- **Régularité/ponctualité** : (ALG) Fleury (direction Mairie d'Issy) 19 juillet à 11:30. Devant se rendre à Mairie d'Issy, la témoin a consulté le site internet de la RATP à 11:20 pour connaître le prochain passage à l'arrêt Fleury. Information sur le site : 2 minutes puis 14 minutes. Soit pour ce dernier, un passage prévisionnel à 11:34, ce qui était cohérent avec les horaires qui prévoient un passage à 11:32. La témoin est arrivée à l'arrêt à 11:30, l'affichage SIEL indiquait, quant à lui, le prochain bus dans 29 minutes et le suivant à plus de 59 minutes... Visiblement, ce n'était pas l'affichage SIEL mais le site internet de la RATP qui était mal réglé car la témoin finira par prendre son bus à 11:41, soit une attente de 11 minutes. Au moment du départ de l'arrêt, l'affichage annonçait le prochain passage dans 27 minutes et le suivant dans 60 minutes. Soit dans le meilleur des cas, deux bus par heure, une situation totalement anormale. Il serait temps que des mesures soient prises pour cette ligne qui est connue pour son manque de régularité, quelles sont les actions correctives proposées ?

Réponse : Une cliente vient de faire remonter un cas similaire à l'arrêt « Hôpital Antoine Béclère ». Il s'agit d'un incident sur le serveur Internet de l'entreprise. Le dysfonctionnement est en cours de traitement par l'équipe de maintenance.

BUS 291 (Pont de Sèvres – Vélizy - Europe Sud) (Bernard Baur)

- **Régularité/ponctualité** : (BB) Vélizy-Latécoère sud, 20 juillet à 17:56. Vélizy, avenue Morane-Saulnier, arrêt Latécoère (sud). Deux bus circulaient l'un derrière l'autre en direction de Pont de Sèvres. On ne se trouve là pourtant qu'au 4^e arrêt de la ligne, et la circulation ne semblait pas justifier que deux bus théoriquement séparés de 7 minutes se trouvent à la queue leu-leu. Le 2^e bus était le N° 2835. Le 1^{er} était un autre Agora dont le témoin n'a pas pu relever le numéro.

Réponse : Pour une raison inexpliquée, le bus de 17h41 est parti à 17h49 d'Europe Sud. Il y a eu trois passages à Latécoère en l'espace de six minutes.

Je transmets ces informations au Responsable de l'équipe de régulation des autobus qui questionnera ses agents au sujet de cette manœuvre.

- **Information/signalétique** : (BB) Vélizy-Latécoère Sud, 5 juillet à 14:30. A cet arrêt, les horaires ont été mis à jour dans leur version estivale. Problème : il n'y a aucun horaire pour la ligne 291.

Réponse : Les horaires d'hiver du 179 recouvraient les horaires d'été du 291. Les informations ont été mises en conformité aujourd'hui même (le 18/08/2011).

BUS 390 (Bourg la Reine - Vélizy) (Bernard Baur)

- **Accueil/comportement** : (BB) A proximité de l'avenue Lombart (direction Bourg la Reine), 22 juin à 18:50. Voiture N° 2575 (dans lequel se trouvait le témoin). Carrefour avant l'arrêt « avenue Lombart », entre la RD 75 (avenue Langevin et avenue Jean Perrin) et la RD 67 (avenue Lombart et rue de Fontenay). Dans ce sens, comme dans l'autre, ce carrefour est doté d'un sas vélo en avant de la ligne d'effet des feux. Celui-ci doit permettre aux vélos de se positionner sur la file de gauche en passant devant les voitures lorsque le feu est au rouge. La ligne d'effet des feux est située en arrière du sas, ce qui impose aux véhicules motorisés de ne pas s'arrêter sur le sas et de le laisser libre pour les cyclistes. Pendant la durée du feu rouge, le conducteur a

ajusté petit à petit la position de son bus pour que celui-ci se trouve au ras du passage piétons, rendant inutilisable le sas vélo...

Réponse : Grâce à vos informations, le machiniste a pu être identifié. J'en réfère immédiatement à son Responsable de Ligne afin de trouver une explication à ce comportement.

◆ CENTRE BUS DE LAGNY

BUS 46 (Gare du Nord – Saint-Mandé-Demi-Lune/Château de Vincennes) (Gilles Durand)

- **Information/signalétique :** (GD) Parc Floral, 14 août vers 15:30 et 20:00. Vers 15:30 le bus N° 7838 (direction Gare du Nord) n'avait pas de destination sur sa girouette. Vers 20:00, même constat sur le bus N° 7841 (direction Château de Vincennes). Ce n'est pas très grave pour les résidents du secteur ou les habitués de la ligne, mais au Parc Floral, du fait des animations permanentes les fin de semaines de juin à septembre, ce sont des milliers de visiteurs qui sont susceptibles d'emprunter ce bus, très pratique pour qui se rend vers le nord et l'est de Paris. Un peu plus de rigueur dans l'habillage n'est pas trop demandé.

Réponse : Nous avons de temps en temps, mais plus rarement, des soucis de délocalisation auxquels les machinistes tentent de remédier par différentes manœuvres. La MRB (maintenance réseau bus) est à chaque fois sollicitée pour y travailler.

BUS 86 (Saint-Germain des Près – Saint-Mandé Demi-Lune) (Camille Lalande), (Gilles Durand)

- **Sécurité/ambiance/agrément :** (CL, GD) Faidherbe-Chaligny (direction Saint Germain des Près), 14 août à 20:12. Le bus N° 7272 n'a pu accoster correctement à cause d'un véhicule garé en bout de zébra. Le conducteur de ce 4x4 est à bord et ne se soucie guère du problème, malgré la sollicitation d'un des témoins cyclistes, dont le bus, du fait de sa position, coupe la trajectoire, ne leur permettant pas de le doubler sans se mettre potentiellement en danger. Ces problèmes de stationnement illicites n'ont de cesse d'alimenter les rapports « témoins de ligne », mais les remèdes se font attendre.

Réponse : Une réunion trimestrielle a lieu avec l'ensemble des commissariats où les secteurs sont problématiques (le 12ème notamment). Il est rappelé à chaque fois que le Faubourg Saint Antoine est envahi par des stationnements anarchiques dans les couloirs de bus mais aussi aux arrêts, entraînant une gêne pour la montée des voyageurs. Cependant, pour résoudre ce problème, cela demanderait la mobilisation d'une équipe de Police en permanence.

Notre service interne de verbalisation a renforcé sa présence sur ce secteur. Malheureusement, c'est un sujet délicat, qui dépasse le cadre de la RATP.

◆ CENTRE BUS DES LILAS

BUS 102 (Gambetta – Rosny - Bois Perrier) (Alain Fabre)

- **Information/signalétique :** (AF) Mairie de Montreuil – Rouget de Lisle, 25 juillet à 13:00, arrêt commun aux bus 102 (vers Gallieni) et 122 (vers Gambetta) le plan de secteur « Est Parisien » est absent du cadre. Merci de faire le nécessaire.

Réponse : A cet arrêt, il n'existe pas de cadre pour y installer un plan ; une demande a été faite.

- (AF) Mairie de Montreuil (en direction de Rosny), 25 juillet à 13:00. Le plan de secteur « Est Parisien » est trop ancien, il date de septembre 2000. Ce témoignage avait été déjà fait le 8 mars dernier. Merci de faire le nécessaire en le remplaçant par un plan récent

Réponse : Suite à des travaux, cet arrêt est reporté depuis le 14 juin 2011. Un potelet provisoire est installé à dix mètres environ. Un plan a été commandé.

- (AF) Gallieni (direction Rosny), 25 juillet à 15:00, le cadre extérieur du plan de banlieue « Est Parisien » est cassé, de plus il n'y a plus de plan. Le 26 mars dernier, ce signalement avait déjà été fait. Merci de faire le nécessaire.

Réponse : L'arrêt est en cours de réhabilitation : nous avons fait une demande de cadre où un plan sera installé.

- (AF) Etienne Dolet (direction Gambetta) 28 juillet à 16:00, le témoin a constaté que le plan de secteur « Est Parisien » datait de janvier 1999. Il suggère de le remplacer par un plan un plus récent.

Réponse : Suite à des travaux, cet arrêt est reporté depuis le 14 juin 2011. Un potelet provisoire est installé à dix mètres environ. Un plan a été commandé. Installation prévue en octobre.

BUS 115 (Porte des Lilas - Château de Vincennes) (Alain Fabre), (Gilles Durand)

- **Information/signalétique :** (AF) Mairie de Montreuil (direction des Lilas), 25 juillet à 13:00, Le plan de banlieue « Est Parisien » est inexistant à cet arrêt. Nous vous demandons de bien vouloir en installer un.

Réponse : Une demande de la nouvelle édition de 2011 a été faite. Installation prévue en octobre.

- (GD) Château de Vincennes (direction Porte des Lilas), 6 août à 16:45. Bus N° 1910. Ce bus quitte son arrêt sans affichage de destination sur sa girouette. Doubé quelques centaines de mètres plus loin (avenue du Château) : sa girouette demeurerait muette. L'habillage général du bus (plaques latérales) est usé et décoloré.

Réponse : Il ne s'agit pas d'un bus du centre bus des Lilas.

NDLR : Cela ne répond aucunement au témoignage

BUS 121 (Mairie de Montreuil – Villemonble-Lycée G. Clémenceau) (Alain Fabre)

- **Information/signalétique :** (AF) Mairie de Montreuil (direction Villemonble) 25 juillet à 13:00, le plan de secteur « Est Parisien » date de février 2006. Nous vous demandons de bien vouloir le remplacer. Ce témoignage avait été déjà fait le 8 mars dernier.

Réponse : Une demande de la nouvelle édition de 2011 a été faite. Installation prévue en octobre.

BUS 122 (Gallieni – Val de Fontenay RER) (Lisette Chriqui), (Alain Fabre)

- **Information/signalétique :** (LC) Mairie de Montreuil (vers Val de Fontenay), 30 juin à 14:00. Il n'y a aucun plan de ligne à l'intérieur du bus coquille n°8355.

Réponse : Je vous remercie de votre témoignage ; une demande a été faite.

- (LC) Croix de Chavaux (vers Val de Fontenay), 1^{er} juillet à 19:05. Bus coquille n°8321. Il n'y a qu'un plan de ligne à l'intérieur du bus, le deuxième n'y est pas.

Réponse : Je vous remercie de votre témoignage ; une demande a été faite.

- (AF) Mairie de Montreuil (direction Val de Fontenay) 25 juillet à 13:00. Le plan de banlieue « Est Parisien » date de janvier 1999. Nous vous demandons de bien vouloir le remplacer. **Ce témoignage avait été déjà fait le 8 mars dernier.**

Réponse : Une demande de la nouvelle édition de 2011 a été faite. Installation prévue en octobre.

- (AF) Gallieni (direction Val de Fontenay) 25 juillet à 15:00. La BIV est hors service.

Réponse : Je vous remercie de votre témoignage ; une demande a été faite.

BUS 129 (Porte des Lilas – Mairie de Montreuil) (Alain Fabre),

- **Information/signalétique :** (AF) Mairie de Montreuil (direction les Lilas) 25 juillet à 13:00. le plan de secteur « Est Parisien » est inexistant à cet arrêt.

Réponse : Une demande de la nouvelle édition de 2011 a été faite. Installation prévue en octobre.

BUS 318 (Château de Vincennes – Romainville) (Alain Fabre), (Gilles Durand)

- **Information/signalétique :** (AF) Gallieni (direction Vincennes) 25 juillet à 15:00. Le plan de secteur « Est Parisien » est manquant à cet arrêt.

Réponse : Une demande de la nouvelle édition de 2011 a été faite. Installation prévue en octobre.

- (GD) Avenue du Château, 6 août vers 19:40. Bus N° 9143. Ses plaques latérales gauche très usées et mériteraient un sérieux « rafraîchissement ».

Réponse : Une demande a été faite.

BUS 322 (Mairie de Montreuil – Bobigny-Pablo Picasso) (Alain Fabre),

- **Information/signalétique :** (AF) Mairie de Montreuil (direction Bobigny) 25 juillet à 13:00, le plan de secteur « Est Parisien » date d'avril 2006. Pourrait-on obtenir qu'un plan plus récent soit proposé aux usagers en place de celui-ci, obsolète ?

Réponse : Une demande de la nouvelle édition de 2011 a été faite. Installation prévue en octobre.

BUS 501 - TRAVERSE DE CHARONNE (Circulaire Gambetta) (Roland Heilbronner)

- **Information/signalétique :** (RH) Place des Grés, 21 août à 11:40. Voiture N° 738. L'affiche indiquant les tarifs date de juillet 2009 ! Faut-il encore augmenter les tarifs pour que la RATP actualise l'information ? Autre idée : augmenter moins souvent afin de limiter le risque de ce genre de bétise (on peut rêver !)

Réponse : Merci pour votre signalement ; une dépêche a été passée pour faire afficher les bons tarifs.

◆ **CENTRE BUS DE MALAKOFF**

BUS 68 (Châtillon-Montrouge - Place de Clichy) (Pierre Jacomy)

- **Information/signalétique :** (PJ) Denfert-Rochereau (direction place de Clichy), 8 août à 21h22. Le bus N° 3273 circule sans destination sur sa girouette.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

BUS 128 (Porte d'Orléans – Robinson RER) (Marc Pelissier)

- **Information/signalétique :** (MP) Fontenay-aux-Roses RER, juillet 2011. Le plan de ligne indique encore que le tronçon Bagneux Dampierre / Robinson n'est pas desservi en soirée alors que ce n'est plus vrai depuis que cette ligne a été renforcée à la demande du STIF.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

◆ CENTRE BUS DE MONTRouGE

BUS 21 (Saint-Lazare - Porte de Gentilly) (Gilles Durand)

- **Information/signalétique** : (GD) Cité U (direction Saint Lazare), 20 août à 18:56. Le bus N° 9025, par ailleurs bien habillé, porte une plaque arrière de la ligne ... 67 ! C'est d'autant plus gênant que ces deux lignes ont le même terminus : Porte de Gentilly et, de ce fait, sujet à confusion.

Réponse : En effet, ce jour là, nous avons beaucoup de voitures de la ligne 21 en révision et il a fallu récupérer une voiture de la ligne 67. Le support du bandeau arrière étant cassé, nous n'avons pas pu mettre la plaque de la ligne 21.

BUS 216 (Denfert-Rochereau - Marché de Rungis) (Gilles Durand)

- **Information/signalétique** : (GD) Denfert-Rochereau, 7 juillet. Bus N° 4273. L'indice de girouette en système à pastilles est dégradé : plusieurs pastilles sont en panne. La plaque arrière est décolorée.

Réponse : Concernant l'indice de girouette, plusieurs dysfonctionnements ont été signalés ; nous sommes en train d'en chercher les causes. Par ailleurs, afin de pallier à ces manquements, un livret avec l'indice de ligne et la destination est présent à bord du bus et est mis en place.
Concernant la plaque arrière, je fais remonter l'info à la maintenance pour action.

◆ CENTRE BUS DE NANTERRE

BUS 304 (Nanterre-Place de la Boule – Asnières-Gennevilliers "Gabriel Péri") (Claire Châtel)

- **Information/signalétique** : (CC) Gare d'Austerlitz , 31 juillet en soirée. Travaux Castor. Bus N° 1529. Ce bus a été détaché de sa ligne pour participer au transport de remplacement des voyageurs dans le cadre des travaux « Castor ». Toutefois cet autobus continue, imperturbablement, à afficher son N° d'indice, contrairement aux autres bus qui indiquent bien « Castor ».

Réponse : Merci pour votre témoignage. Cette réclamation nous a permis de découvrir que tous les bus affectés à l'opération « Castor » avaient subi une mauvaise manipulation. Une mesure corrective a été mise en place. Les bus fonctionnent désormais normalement.

◆ CENTRE BUS DE POINT DU JOUR

BUS 169 (Pont de Sèvres-Hôpital G. Pompidou) (Anne-Laure Gogeon)

- **Accessibilité/confort** : (ALG) Parc Henri Barbusse, (direction Hôpital G. Pompidou), 19 juillet à 11:45. Le témoin monte dans le bus n°3536, à Fleury. A 11:45, le bus passe devant l'arrêt Parc Henri Barbusse. Un usager est sous l'abribus (il pleut à verse), la main levée, mais compte tenu de la vive allure du bus et de la chaussée mouillée, le chauffeur voit le passager tardivement, ne peut pas s'arrêter, ralentit et quand il a vraiment réduit sa vitesse, l'arrêt est déjà loin. Conclusion, soit on reste sous l'abribus pour ne pas être mouillé mais on n'est pas sûr de prendre le bus, soit on fait de grands signes pour être sûr que le bus s'arrête et on est trempé. Une solution : en cas d'intempérie, mais aussi dans d'autres situations : le bus marque tous les arrêts où se trouve au moins un voyageur potentiel.

NDLR : Une autre proposition : qu'en cas d'intempérie, les chauffeurs roulent moins vite...

Réponse : Il est demandé aux voyageurs en attente aux arrêts, sous abri ou non, de faire signe au conducteur. Dans le cas présent, le conducteur aurait dû anticiper un arrêt éventuel et ralentir davantage. Un rappel sera fait dans ce sens ...

◆ CENTRE BUS DE SAINT-MAUR - CRETEIL

BUS 112 (Château de Vincennes – La Varenne-Chennevières RER) (Gilles Durand)

- **Régularité/ponctualité** : (GD) Parc Floral (direction La Varenne), 6 août à 19:40. Le bus N° 2087 passe à cet arrêt à 19:40. A 19:42 SIEL indique : 21 mn et 41 mn, soit le prochain bus vers 20:03 ; on peut penser que c'est celui de 19:57 qui est donc déjà annoncé avec environ 5 minutes de retard et ce, à un arrêt de l'origine de la ligne. Les horaires papier indiquent quant à eux pour « Dimanches et fêtes du 2 juillet au 31 août » des passages à 19:15, 19:47, 19:57, puis 20:22 et 20:47... quel était donc ce bus passé à 19:40...celui de 19:47 passé avec 7 minutes d'avance ou celui de 19:15 passé avec 25 minutes de retard ?

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Information/signalétique** : (GD) Parc Floral (direction La Varenne), 6 août à 19:40. Bus N° 2087. La lumière derrière l'indice de ligne sur la girouette est si puissante, ou le support de l'indice si translucide que cette lumière gêne la lisibilité du N° d'indice de ligne. Il est à noter également dans l'habillage l'absence de plaque arrière (cachée par une publicité), alors qu'un support sur la lunette arrière est capable également de recevoir ledit indice : mais il est désespérément vide.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

◆ CENTRE BUS DE VITRY

BUS 131 (Porte d'Italie – Rungis La Fraternelle) (Gilles Durand)

- **Information/signalétique** : (GD) Porte d'Italie, 20 août à 19:56. Le bus 131 (N° 2784 ou 2789) qui quitte l'arrêt n'est pas identifiable à moins de le doubler ou d'être face à lui, car il ne porte pas de plaque arrière.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

BUS 162 (Meudon-Val Fleury RER – Villejuif-Louis Aragon) (Anne-Laure Gogeon)

- **Régularité/ponctualité** : (ALG) Vallée du Bois (direction Villejuif), 1^{er} juillet à 8:47. Arrivée de la témoin à l'arrêt Vallée du Bois à 8:18. Le premier bus à se présenter, n° 8307, arrivera à 8:47 soit près de 30 minutes d'attente. La témoin a eu la mauvaise surprise de constater que la ligne 162 passait dès le 1^{er} juillet aux horaires d'été alors que la plupart des lignes attendront la première semaine des vacances scolaires et de constater que le bus prévu à 8:30 a encore été supprimé. Deux tentatives durant la semaine 26 pour prendre ce bus, deux fois le bus supprimé. Il est temps que la ligne mène des actions concrètes pour améliorer sa régularité et donc la qualité de service aux usagers !

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (ALG) Vallée du bois, direction Villejuif, 22 juillet à 9:01. Arrivée de la témoin à cet arrêt à 8:30. Le premier bus à se présenter, n° 8305, arrivera à 9:01 soit 30 minutes d'attente. C'est la cinquième tentative de prendre le bus 162 depuis le début du mois, dont trois fois avec des attentes anormales (d'environ 25 à 30 minutes) qui ont fait l'objet d'un autre témoignage... Tout simplement inacceptable.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Accessibilité/confort** : (ALG) Trosy (direction Meudon), 8 juillet à 18:05. La témoin monte dans le bus n°8312 à l'arrêt Trosy en direction de Meudon Val Fleury pour se rendre à l'arrêt Vallée du Bois. A l'arrêt place Marquis du 190, le bus s'arrête et le chauffeur informe les passagers que suite à des travaux, l'itinéraire sera dévié et qu'il se rendra directement à Meudon Val Fleury sans arrêt. Etonnée et accompagnée d'un petit enfant, la témoin demandera si le chauffeur fera un arrêt à Fleury (arrêt du 169). Le chauffeur répondit par la négative et que le bus sera sans arrêt jusqu'à Val Fleury.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Information/signalétique** : (ALG) Trosy (direction Meudon), 8 juillet à 18:05. La situation évoquée ci-dessus amène ici un commentaire : il n'y avait aucune information à l'arrêt Trosy précisant la déviation et les arrêts non desservis, ou encore la durée des travaux.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Accueil/comportement** : (ALG) Trosy (direction Meudon), 8 juillet à 18:05. Le bus N° 8312 a été dévié durant des travaux, comme évoqué ci-dessus. C'est ahurissant que le chauffeur ait refusé un arrêt à Fleury, alors que c'est sur son parcours et que cet arrêt du 169 pourrait correspondre à l'arrêt Vallée du Bois du 162 et judicieusement le remplacer pendant la durée des travaux.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

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

- **Accessibilité/confort** : (MP) Camélias (Maisons-Alfort), 9 août vers 17:10. Le bus N°7622 direction Bourg-la-Reine laisse une personne sur le trottoir tellement il est bondé. A l'arrêt suivant, Dolet-Zola, le bus ne s'arrête pas laissant trois autres personnes en souffrance.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Information/signalétique** : (MP) Dolet-Zola (Alfortville), 9 août vers 17:10. Le bus N°7622 est bondé. Le bus suivant est annoncé dans 16 minutes sur la borne SIEL. Cet intervalle est-il normal aux heures de pointe ? La fiche horaires indique « 5 à 15 minutes » ce qui ne renseigne aucunement. Tout cela n'est pas digne d'une ligne Mobilien !

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

TRAMWAY

TRAMWAY T2 (La Défense-Grande Arche – Porte de Versailles) (Karine Reulen), (Bernard Baur)

- **Régularité/punctualité** : (KR) La Défense, 18 juillet à 8:00. Depuis une grosse semaine, la régularité et surtout la fréquence des trams laissent à désirer... Nous sommes en juillet, certes, mais, tout de même le monde ne s'arrête pas de tourner ! Et les franciliens ne sont pas du tout en congés, en tout cas pas dans les proportions de la baisse de régime imposée par la RATP ! Ce matin heure de pointe : quai La Défense bondé, le tram arrive pour un départ vers 8:04... saturé... et pas d'autre tram à quai... « Parfois, mais le quai bondé ne m'a pas permis de vérifier les panneaux ce matin ! il y a 8 minutes entre deux rames entre 8:00 et 8:30, cherchez l'anomalie... »

Réponse : L'offre de transport est en effet réduite durant les mois d'été, de façon progressive pour tenir compte de la baisse de fréquentation de la ligne. Ainsi, au 18 juillet, l'intervalle entre deux rames est passé à 6 ou 7 minutes en heure de pointe.

- **Information/signalétique** : (KR) La Défense. Depuis six mois au moins, L'écran SIEL au niveau du guichet SNCF à La Défense est hors service ! Nous n'avons donc aucune indication ni sur la fréquence, ni sur les horaires de passage avant d'arriver sur le quai... or ce passage à trois appareils de contrôle, est très fréquenté car il permet aux usagers du RER placés en queue et aux usagers SNCF banlieue de se rendre rapidement jusqu'au tram... Ces indications sont précieuses notamment pour éviter de grands mouvements de foule, les cavalcades d'usagers qui arrivent dépités sur le quai... Ce n'est pas parce que nous empruntons ce passage « annexe » que nous n'avons pas le droit d'être informés, comme tout le monde.

Réponse : La salle d'échanges de La Défense est gérée par le RER ; le centre de surveillance contrôlant l'accès, les dispositifs de communication... Des mises à jour techniques sont réalisées et des équipements informatiques et de télétransmission sont en cours d'évolution. Ce dysfonctionnement devrait donc se résoudre.

- (BB) Musée de Sèvres, 15 juillet à 7:50. Le tramway venant de La Défense est à quai à la station Musée de Sèvres direction Porte de Versailles: la BIV (en l'occurrence celle qui se trouve la plus au nord) indique les deux prochains passages dans 4 et 11 minutes. Cela fait plusieurs fois début juillet, tant à Musée de Sèvres que dans d'autres stations, jusqu'à La Défense (cette station comprise), que les affichages SIEL donnent des temps d'attente qui semblent décalés : c'est souvent de 2 minutes, quelquefois jusqu'à 4 minutes. Les fréquences paraissent à chaque fois correctes, mais les temps d'attente ne sont pas corrects : 4 / 11 minutes affichés au lieu probablement de 0 / 7 minutes.

Réponse : Effectivement, des incohérences de temps d'attente et de parcours sont ponctuellement constatées sur les BIV et sur l'équipement embarqué depuis le début du mois de juillet ; ce problème nouveau est pris en compte et une solution devrait être trouvée pour la rentrée de septembre.

- (BB) Puteaux > La Défense, juillet le matin. De la même façon que ci-dessus, alors que les tramways en direction de La Défense ont franchi Puteaux et sont déjà engagés dans le tunnel de La Défense, un affichage d'un temps de parcours de 3 ou 4 minutes dans les rames est maintenant traditionnel. Il peut certes y avoir de l'attente à cause de l'exploitation en voie unique du terminus, mais il est rare qu'on passe plus de 2 minutes tout compris. Dans les deux cas exposés, cela fait penser à une désynchronisation de quelques horloges, même si la raison est probablement totalement différente.

Réponse : Voir réponse précédente.

- (BB) Au départ de La Défense, 19 juillet à 7:28, la rame de queue (dont je n'ai pas noté le numéro) est déjà dotée des nouveaux plans de réseau avec le nouveau terminus « Créteil-Pointe du Lac » de la ligne 8. C'est peut-être un peu tôt, mais il faut bien commencer un jour. L'index des stations figurant sur la même feuille en partie haute n'a, quant à lui, pas été mis à jour : il ne comprend toujours que 3 stations pour Créteil : L'Echat, Université et Préfecture... mais pas Pointe du Lac. Il y a lieu à plus de cohérence, un souci similaire avait été observé lors du prolongement du T2 à Porte de Versailles dans certaines rames du métro où soit l'index n'était pas à jour soit la correspondance absente ; il a fallu parfois plusieurs semaines (mois) avant de rétablir la situation, il ne faudrait pas recommencer avec les nouveaux plans de réseau.

Réponse : Les plans de réseaux sont effectivement en cours de renouvellement ; cette opération devrait être terminée en septembre. Le terminus Créteil - Pointe du Lac de la ligne de Métro 8 est présent dans l'index sous l'intitulé « Pointe du Lac ».

METRO

LIGNE 1 (Sophie Sanchez), (Claire Châtel), (Bruno Martin),

- **Accessibilité/confort :** (BM) Châtelet (direction Vincennes), 9 août à 19:45. La rame arrive à quai, bondée ! Les voyageurs ont du mal à monter et à descendre. Nous ne sommes pourtant ni dans une heure de pointe, ni dans une période de pointe. Sans aller jusqu'à demander une place assise pour tous, il est difficile de comprendre les raisons de cette situation, qui n'est pas un cas isolé.

Réponse : Aucun incident n'a été recensé sur la plage horaire signalée par le témoin. Ce ralentissement fait suite à un incident antérieur à la plage horaire. Il faut noter que certains problèmes de régulation sont en partie imputables aux clients (présence de colis suspects, blocages des portes, usage intempestif des tirettes d'alarme, etc. ...) Enfin, il faut savoir qu'un incident sur un côté de ligne entraîne des perturbations sur la totalité de celle-ci.

- **Information/signaletique :** (SS) Charles de Gaulle Etoile, 5 juillet, vers 17:54. Rame 36, mission 0133. Message sonore du conducteur mettant en garde les voyageurs de la 1^{ère} voiture concernant « la marche » en descendant du train. D'habitude c'est un message automatique qui indique cette particularité inhérente aux stations en courbe, mais pour l'ensemble de la rame. Que signifie un message à la seule attention des passagers de la 1^{ère} voiture dans une station qui n'est pas en courbe ? Est-ce lié aux travaux d'automatisation ?

Réponse : Des essais liés aux travaux d'automatisation étaient en cours de réalisation, ce qui explique le message sonore du conducteur.

- **Accueil/comportement** : (CC) Château de Vincennes > Champs Elysées Clémenceau, 13 août à 18:58. Rame 0137. Sur le quai, SIEL indique : départ dans 2 minutes. La rame arrive à quai, le conducteur descend, effectue une opération sur le quai, « sur « un bidule » bizarre, d'un autre âge ». Il réintègre sa cabine et démarre immédiatement, enchaînant signal sonore, fermeture des portes et départ à fond la caisse. Sur le quai, SIEL marque alors encore une minute... L'agent ne conduit pas, mais « pilote » sa rame comme une voiture de rallye : grande accélération et freinage assez « vif », on est ballotté en tous sens. A 19:06, à Reuilly-Diderot son arrêt sera de 13"45, il fera retentir le « buzz » de fermeture des portes dès la dixième seconde. A part à l'approche de Bastille (à cause de la pente ou de la courbe ?), le voyage sera très secoué et de ce fait assez désagréable.

Réponse : En raison de l'efficacité du système de freinage et de la puissance des moteurs du matériel pneumatique (MP89) roulant sur la ligne 1, la conduite nécessite une adaptation de la part de certains conducteurs, notamment ceux qui, affectés sur d'autres lignes, conduisent peu souvent ce type de trains. Votre signalement a été transmis au Responsable Transport afin qu'un rappel soit fait à l'ensemble des agents de conduite.

LIGNE 2 (Patrice Saint-Hérant),

- **Accessibilité/confort** : (PSH) Sur toute la ligne, tous les jours. Le témoin emprunte chaque jour cette ligne du métro parisien. Le bruit généré lors du freinage des nouvelles rames est devenu insupportable. Dans les industries, les normes de bruit sont draconiennes et en cas de manquement, les sanctions sévères. La RATP fait subir à des milliers d'usagers, chaque jour, des seuils de bruit bien au-delà de ceux admissibles. Les accidents de transport peuvent être considérés comme des accidents de travail. Les surdités liées aux transports quotidiens pour se rendre à son travail, pourront-elles être considérées comme une maladie professionnelle ?

Réponse : Ce bruit est lié au frottement des organes de freins sur les roues, particulièrement en fin de freinage. Le matériau utilisé en remplacement du bois qui équipait les anciennes rames est en cause. Ce changement a été rendu nécessaire par l'évolution des normes en matière de décélération maximale en cas de freinage d'urgence.

Conscients de la situation, les différents intervenants et tout particulièrement le constructeur, travaillent activement sur ce phénomène, afin d'améliorer le confort acoustique au freinage. Les recherches portant sur la mise en place d'un nouveau matériau de friction semblent aboutir. Néanmoins, les essais de qualification du matériau de substitution envisagé sont conséquents pour respecter un cahier des charges environnemental (bruit, poussière, constituants...) et bien évidemment garantir sans concession la sécurité nécessaire.

LIGNE 3 (Alain Fabre),

- **Information/signalétique** : (AF) Gallieni, 25 juillet à 15:00. A la sortie de la station, sur le parvis côté bus, à côté de l'escalator, le plan « Est Parisien » date de février 2006. Pourrait-il être changé pour une édition plus récente ?

Réponse : Le plan « Est parisien » a fait l'objet d'une mise à jour récente. L'édition de juin 2011 sera mise en place par le département BUS en charge de cette mission.

LIGNE 6 (Herminia Cordobà d. S), (Gilles Durand),

- **Netteté/propreté** : (HCdS) E. Quinet > Nation, 5 août en soirée. Rame non notée, voiture N4540 : sellerie très usée, bord des sièges élimés et crasseux, taches diverses.

Réponse : A la suite de votre témoignage, le signalement a été pris en compte et a été transmis aux ateliers concernés qui prendront en charge la remise à niveau de cette sellerie.

- **Sécurité/ambiance/agrément** : (GD) Saint Jacques, 4 août. Suite au dernier témoignage, daté de juin, au sujet de l'absence d'homogénéité des caches sur les panneaux portant le nom de cette station, entre les deux quais, c'est avec plaisir qu'en ce début août, le témoin a pu constater que le nécessaire avait été fait, comme promis dans la réponse de la RATP.

Réponse : La RATP vous remercie de votre témoignage de satisfaction. Il est toujours agréable de recevoir des félicitations au sujet du confort des stations.

- (HCdS) E. Quinet > Nation, 5 août en soirée. Un homme, agressif (aviné ?) fume dans la voiture et met les pieds sur les sièges. A chaque remarque, il défie verbalement les passagers et les menace. Que faire face à de tels comportements ?

Réponse : Dans le cas que vous citez, il est nécessaire de signaler cette incivilité au conducteur ou au responsable de la station lorsque vous descendez afin qu'ils fassent intervenir les équipes de surveillance du territoire.

LIGNE 7 (Natali Janovic),

- **Information/signaletique :** (NJ) Maison Blanche (Quai direction La Courneuve), 14 août. Plan IF 072. Ce plan de réseau n'est plus à jour, il présente toujours 6 zones. Il est à noter que la SNCF a déjà, de son côté, édité et affiché ses nouveaux plans avec les 5 zones ; quand ce n'est pas le cas, un autocollant signale la modification intervenue en juillet. Ici, aucune information sur ce remaniement important pour la tarification. La RATP est à la traîne...

Réponse : Le signalement du témoin a été pris en compte. La commande des plans a été passée mais le délai d'attente de fabrication est assez long. Les nouveaux plans Ile de France doivent être livrés fin septembre 2011. Dès leur réception, une mise en place sera effectuée le plus rapidement possible. Les informations tarifaires ainsi que la modification des zones ont été affichées à chaque entrée des stations des lignes de Métro : au guichet et au comptoir d'information afin d'aviser les voyageurs.

- (NJ) Place d'Italie, 14 août. Plan de quartier IQ057 : il date de 5/2007. N'y en a-t-il pas de plus récents ?

Réponse : Cet affichage concerne la ligne 5.

- **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 : Cet affichage concerne la ligne 5.

LIGNE 9 (Sylvie Bauer), (Alain Fabre)

- **Accessibilité/confort :** (SB) Iéna (entrée av. Pdt Wilson), 13 juillet à 15:35. La témoin a eu un problème pour utiliser son ticket magnétique métro + RER qui n'a pas été validé au moment où elle l'a introduit dans la machine afin de franchir le portillon, alors qu'il n'avait jamais été utilisé auparavant.

Réponse : Trois signalements ont été passés concernant le dysfonctionnement d'un appareil de contrôle. Les mainteneurs sont intervenus dans la matinée, ainsi qu'à deux reprises dans l'après-midi. A ce jour cet équipement est en service.

- (AF) Mairie de Montreuil, 25 juillet à 13:00. Un ascenseur situé place Jean Jaurès à Montreuil a été mis en place depuis quelques mois, mais il n'a jamais été mis en service, celle-ci est reportée de mois en mois. A quelle date sera-t-il accessible aux usagers ?

Réponse : Il s'avère que par mesure de sécurité, l'ascenseur n'a pas été réceptionné, ce qui explique son immobilité. De plus, les agents devront recevoir une formation spécifique avant la mise en service de cet équipement. A ce jour, il n'est pas prévu de date de mise en fonction.

Néanmoins, soyez convaincu de la volonté de l'entreprise de tout mettre en œuvre afin de réduire la période d'immobilité de cet équipement.

Par ailleurs, 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 08 10 64 64 64 du lundi au samedi de 7h00 à 19h00 ou en consultant le site Internet www.infomobi.com.

- **Information/signalétique** : (AF) Mairie de Montreuil, 25 juillet à 13:00. Cadre IB208, le plan de banlieue date de mai 2009. Pourrait-il être remplacé par un plan d'une édition récente ?

Réponse : Je vous précise que le plan est en commande et que son remplacement est prévu.

- **Accueil/comportement** : (SB) Iéna (entrée av. Pdt Wilson), 13 juillet à 15:35. Suite au désagrément signalé ci-dessus, et la machine ne voulant rien savoir, la témoin se dirige vers le guichet d'information, « l'agente au guichet s'empresse de filer dans la partie privée de la cabine, nous ne la reverrons plus ! ». La témoin s'est vue obligée de racheter un ticket au distributeur, sans avoir pu obtenir un quelconque renseignement et savoir si son ticket était quand même valable ou quel était le problème qu'il posait. « Déjà que la RATP a tendance à supprimer des guichets, si, en plus, les rares préposés qui restent se « barrent » quand ils voient un client arriver, où va-t-on ? »

Réponse : Votre témoignage, a été transmis au responsable hiérarchique de cet agent afin de prendre sa déclaration. Je peux vous assurer que la RATP attache une grande importance à la qualité des relations avec la clientèle et au respect des règles comportementales. Aussi, elle lutte avec détermination contre les attitudes répréhensibles, dès qu'elle en a connaissance.

LIGNE 10 (Audrey Péniguel)

- **Accessibilité/confort** : (AP) Gare d'Austerlitz, 5 août vers 8:30. A l'entrée de la ligne 10, la ligne de contrôle ne fonctionne pas. L'agent RATP nous dit de passer sans valider. Que faire en cas de contrôle, ailleurs sur une autre ligne à laquelle on aura accédé par une correspondance ? Comment prouver notre bonne foi ? Selon la témoin, nous serons tout simplement déclaré comme contrevenant. Les contrôleurs ont-ils accès à ce type d'information ? Font-ils toujours la vérification de la bonne foi du voyageur ? Le souhait de la témoin est de trouver une solution pérenne qui garantirait l'absence de verbalisation dans ce type de situation.

NDLR : Il y a des précédents qui débouchent sur des réclamations, des échanges de courriers, voire la saisine du médiateur .

Réponse : Il n'est pas prévu de laisser passer le client sans validation du titre de transport. L'agent doit valider manuellement le titre. Un rappel des procédures sera fait à l'ensemble des agents concernés.

LIGNE 13 (Sophie Sanchez), (Natali Janovic), (Gilles Durand), (Pierre Jacomy),

- **Accessibilité/confort** : (SS) Champs Elysées Clémenceau, 5 juillet à 17:41. Voiture B32309 (rame et mission non notées). Les portes palières sont hors service et ne s'ouvrent pas, certains voyageurs opèrent, de l'intérieur ou de l'extérieur, à l'ouverture manuelle de celles-ci.

Réponse : Suite à un dysfonctionnement des portes palières, un frein de secours a été actionné. L'incident a été résolu au bout de 3 minutes.

- (GD) Saint Lazare, 5 juillet vers 11:30. Mission 58. Lors de la mise à quai, le positionnement de la rame est très décalé par rapport aux portes palières.

Réponse : Un décalage a eu lieu au niveau des portes palières. Cependant la rame doit rester dans la zone d'ouverture des portes pour que les portes palières puissent s'ouvrir. Un rappel sera effectué auprès des agents de conduite.

- **Information/signalétique** : (SS) Champs Elysées Clémenceau, 5 juillet à 17:41. Voiture B32309 (rame et mission non notées). Les portes palières sont hors service (voir ci-dessus), aucun message du conducteur quant à la marche à suivre.

17:44 : une agente RATP arpente le quai son talkie collé à l'oreille et semble quelque peu désespérée par la situation.

17:45 : certains voyageurs, eux aussi, sont désespérés, certains descendent sur le quai pour aller à la pêche aux infos.

17:47 : signal sonore du départ, les voyageurs rejoignent précipitamment la rame qui repart, sans que le moindre message n'ait été diffusé. Six minutes d'incertitude.

Réponse : Suite à un dysfonctionnement des portes palières, un frein de secours a été actionné. L'incident a été résolu au bout de 3 minutes. Un rappel à l'ensemble des conducteurs sera effectué sur l'importance de l'information.

- (PJ) Gaité, 13 août à 19:33. Rame 045 rénovée, voiture 30090. Tous les plans sont inactifs et il n'y a aucun message sonore.

Réponse : Ce signallement a été transmis au service de la maintenance afin qu'une vérification de la rame soit effectuée.

- (NJ) Porte de Vanves, 13 août. Les plans IM 132, IM 134 sont décolorés et froissés et sont de la version 10/2009, à mettre à jour au plus vite, entre temps des versions 2010 n'ont pas été affichées, et depuis une première version (printemps) 2011 a été éditée... Le plan de secteur « Hauts de Seine Sud » IS 132 est, quant à lui, moisi et date également d'octobre 2009.

Réponse : Ces signalements ont été pris en compte et transmis au service concerné afin que les plans soient changés.

- **Netteté/propreté :** (GD) Saint Lazare > Pernety, 5 août vers 12:00. Mission 52, rame 004, voiture M30007. Sur les plans de trappe (dans toute la voiture) : nombreuses traces d'autocollants hâtivement retirés, certains restes recouvrent encore complètement les noms de certaines stations et gênent ainsi l'accès aux informations.

Réponse : Ce signallement a été pris en compte et transmis au service concerné afin que le nécessaire soit fait.

LIGNE 14 (Colette Le Mât), (Natali Janovic)

- **Information/signalétique :** (CLM) Bercy et suivantes, 5 août à 23:08. Sur le quai direction Saint Lazare, le système SIEL est bloqué à 1 mn.10s. et 4 minutes. Idem à Gare de Lyon où, alors que les deux rames sont à quai, SIEL indique plus de 2 minutes pour la rame à venir et plus de 4 minutes pour la rame suivante...

Réponse : La journée en question, il n'y a eu aucun signallement sur cette période pour les stations citées. Il s'agit probablement d'un blocage temporaire dans la chaîne de traitement de l'information. Dans ce cas, le système se relance automatiquement sans que l'on en soit informé.

- **Netteté/propreté :** (NJ) Bercy, 13 août à 23:52. Aucune poubelle de tri sélectif fonctionnelle (pas de sac) en tête de quai direction St Lazare, et en queue direction Olympiades (3 éléments sur 6 par quai). Devoir remonter presque tout un quai pour jeter une canette ou un emballage n'engage pas au civisme quand la rame est annoncée « à l'approche » et que l'on doit se positionner en tête, pour qu'à l'arrivée de la station suivante, on soit au plus près d'un couloir de correspondance ...

Réponse : Les agents de notre prestataire commencent leur service à 23h00, par le retrait des sacs usagés sur l'ensemble de la ligne et les évacuent. Ils repassent ensuite mettre les nouveaux sacs en place ce qui explique l'absence de sac dans ce court laps de temps.



RER A (partie RATP) (Nadège Lacroix), (Claudine Dupuis), (Magali Perrin), (Karine Reulen), (Laure Serrière), (Bruno Martin), (Gilles Durand), (Bernard Baur)

- **Régularité/ponctualité :** (CD) Val de Fontenay, 18 juillet à 18:10. Il faudra attendre 16 mn pour aller à Chessy alors qu'il y a deux trains qui passent entretemps, terminus Torcy et Noisy !

Horaires

Les prochains passages à l'arrêt de votre choix
18 juillet 2011 18h06 [Ajouter à mes horaires favoris](#)



Val de Fontenay

Direction : Boissy-St-Léger. Marne-la-Vallée.

Les prochains passages

Nom	Terminus	Heure de passage
DRQL	Noisy le Grand-Mont d'Est	Train à quai
QAHO	Marne la Vallée-Chessy	18:10
OITE	Torcy	18:22
DRQL	Noisy le Grand-Mont d'Est	18:23
QAHO	Marne la Vallée-Chessy	18:26
OITE	Torcy	18:27

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (CD) Val de Fontenay, 25 juillet. Incohérence des horaires : aucun train pour Chessy entre 17:24 et 17:37 (13 mn d'attente) avec entretemps 4 trains s'arrêtant avant (3 pour Noisy, 1 pour Torcy) puis 2 trains pour Chessy dans un intervalle de 4 minutes !

Horaires

Les prochains passages à l'arrêt de votre choix
25 août 2011 17h20 [Ajouter à mes horaires favoris](#)



Val de Fontenay

Direction : Boissy-St-Léger. Marne-la-Vallée.

Les prochains passages

Nom	Terminus	Heure de passage
DYNO	Noisy le Grand-Mont d'Est	17:24
OTZZ	Torcy	17:26
DOLE	Noisy le Grand-Mont d'Est	17:27
DRQL	Noisy le Grand-Mont d'Est	17:33
QHJR	Marne la Vallée-Chessy	17:37
QROB	Marne la Vallée-Chessy	17:41

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (CD) Bussy Saint Georges, 21 juillet le matin. Le train est resté stationné un quart d'heure à l'approche de la gare de Val de Fontenay au motif que le train précédent y restait stationné. Le conducteur n'a pas été en mesure d'expliquer pourquoi.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Accessibilité/confort :** (LS) Châtelet les Halles, 11 juillet à 17:50. Le quai est bondé. Un train direction Marne-la-Vallée (la foule a empêché la témoin de voir le numéro du train) arrive à 17:53, le chauffeur n'attend pas que les usagers soient montés dans le train pour annoncer la fermeture des portes. Il en résulte une cohue générale – et potentiellement dangereuse – pour monter dans le train.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (BB) La Défense, 15, 18 et 19 juillet. Correspondance RER A en direction des quais SNCF des lignes L et U, ligne de contrôle situé entre le niveau des quais de la ligne A et le niveau de la grande halle. Vue du côté RATP, cette ligne de contrôle est composée de deux moitiés séparées par une cabine où pourrait se trouver un agent. A gauche de la cabine, il y a généralement deux passages ouverts dans le sens RATP vers SNCF, celui de droite (donc contre la cabine) a présenté un dysfonctionnement récurrent, au moins les vendredi 15, lundi 18 et mardi 19 au matin, vers 7:30 : il y avait une flèche verte visible, les passes Navigo semblaient validés

(voyant vert) mais le tripode restait bloqué. En fait, la validation ne devait pas se faire, puisqu'une 2^e présentation du passe se traduisait encore par l'allumage du voyant vert. Puisque les symptômes ont été les mêmes sur tous ces jours (avec blocage du flux de voyageurs en conséquence), on peut supposer que la panne a été constante plusieurs jours de suite. Pourtant, rien n'a été indiqué concernant cette anomalie de fonctionnement : quand la RATP s'est-elle rendue compte du dysfonctionnement ? Note : la remise en service a été faite le mardi ou le mercredi suivant.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Information/signalétique :** (MP) Auber - Val d'Europe, 14 juin vers 17:10. « Un incident est annoncé : « voyageur malade à Etoile – trafic interrompu entre La Défense et Auber, reprise estimée à 18:15 » Plusieurs annonces sont faites pour les destinations de Cergy, Saint Germain et Poissy, jusque-là l'information est bien gérée. En direction de Marne-la-Vallée, nous sommes censés avoir des trains sans problème... mais, c'est là que ça se complique. Un train arrive au bout de 25 minutes, on monte ; 10 minutes plus tard, seulement, on nous annonce qu'il va à Marne-la-Vallée (ouf !). Sauf qu'arrivés à Torcy nous devons descendre : la mission est en fait terminus Torcy ! Nous devons attendre 30 minutes supplémentaires le train suivant. Durant ces 30 minutes passées à attendre à Torcy, nous avons eu l'occasion de voir plusieurs trains passer à vide, dans les deux sens, sans aucune information. C'est franchement rageant ! Arrivée à la gare de Val d'Europe vers 19:15, soit après 1 heure et 45 minutes de trajet. Pour information, centres de loisirs et crèches ferment à 19:00... Face à cet incident, je me pose plusieurs questions :
 1. Comment un voyageur malade à Etoile peut-il totalement interrompre le trafic pendant une heure vers l'Ouest et le perturber autant vers l'Est ? On pourrait comprendre s'il s'était agi d'un accident grave de personne.
 2. Pourquoi lors de gros incidents les trains ne sont-ils pas terminus Marne La Vallée – Chessy ? (comme cela a été annoncé au départ).
 3. Faut-il qu'on arrête de payer nos abonnements, qu'on envoie à la RATP nos heures supplémentaires de garde payées aux assistantes maternelles, les plaintes de nos employeurs pour que des améliorations soient réellement envisagées ?

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (LS) Châtelet les Halles, 11 juillet à 17:50. Un écran est en panne au milieu du quai direction Paris.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (LS) Noisy-le-Grand, 13 juillet à 8:14. Voie 2 : un écran bleu ne fonctionne plus. Ces incidents sont en augmentation depuis quelque temps sur la ligne A.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (LS) Châtelet les Halles, 13 juillet à 17:46. Quai direction Marne-la-Vallée : l'écran au milieu du quai ne fonctionne pas.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (KR) Saint Germain en Laye, 15 juillet . **Horaires d'été.** « Le « yoyo » des horaires sans information ni sonore, ni inscrite sur les panneaux (qui signalent bien les travaux sur la partie est...). On va encore subir au moins trois horaires différents durant l'été sans que l'on comprenne bien pourquoi...
Horaire normal : 7:39 puis 7:49
Horaire (avec des loupés) à partir du 4 juillet : 7:37 puis 7:49
Nouveaux horaires pressentis du 25 juillet au 13 août (selon panneaux d'affichage peu pratiques sur les quais) ? grande question !
Et puis, horaire spécial du vendredi 15 juillet (le pont !) : 7:34 non annoncé !
Quand on a beaucoup de transport, avec correspondances, pour se rendre sur (ou rentrer de) son lieu de travail, je peux vous dire que tout bouleversement c'est plusieurs jours de calage pour assurer les correspondances... et en tant qu'usager, on a beau chercher, on ne comprend pas le sens de ces modifications successives d'horaires. Merci d'éclairer ma pauvre lanterne ! »

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (LS) Noisy le Grand – Mont d'Est, 18 août à 8:14. Une mission en direction de Paris stationne en gare, son affichage a déjà disparu des écrans de surface, alors qu'on pouvait le prendre sans même presser le pas.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Accueil/comportement :** (BM) Noisy-Le-Grand, 20 juillet à 17:40. « Il y a souvent des contrôles de titres de transports au départ de Noisy-Le-Grand en direction de Paris aux alentours de 17:45. Mon voisin n'avait pas de titre de transport et il a déclaré ne pas avoir de pièce d'identité non plus. Le contrôleur de la RATP lui a dressé un PV, avec les informations fournies oralement, sans autre forme de procès. Est-ce la procédure normale en pareil cas ? Je pensais que les contrôles étaient effectués pour faire payer ceux qui ne le faisaient pas, mais il semblerait que ce ne soit que pour voir les titres de ceux qui paient ? Tout le monde a certainement compris qu'une amende rédigée sans aucun justificatif ne sera certainement pas payée, et que pour voyager gratuitement, il suffit de déclarer ne pas avoir de pièce d'identité. Si la mission des contrôleurs de la RATP est de contrôler les gens qui paient, il n'y a rien à changer. Par contre, si c'est d'inciter les 5 à 10 % de fraudeurs à acheter un titre de transport, ne serait-il pas possible de passer un peu plus de temps avec les fraudeurs, et d'appeler la police si besoin ? Il y a déjà beaucoup d'aides et de gratuité pour diverses catégories de personnes, mais si une autre frange de la population ne paie pas non plus, il n'y aura jamais de solution, seulement des transports bondés et mal entretenus.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Netteté/propreté :** (CD) Bussy Saint Georges. La témoin constate tous les jours que des déchets sont jetés ou déposés dans les minis jardins de la station tandis qu'il existe des caméras de surveillance. Quand les contrôleurs – ou tout autre agent habilité - mettront-ils autant de zèle à verbaliser ces contrevenants que ceux qui n'ont pas le bon ticket (ou pas de titre du tout) ?

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (NL) L'intérieur des rames de la ligne (branche Marne-la-Vallée) est de plus en plus sales : sièges souillés et sols maculés de tâches ... Les rames sont-elles nettoyées régulièrement et quel en est le rythme ? Est-il respecté ? Une inspection est-elle faite à réception ?

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Sécurité/ambiance/agrément :** (LS) Châtelet-les-Halles > Noisy-le-Grand, 11 juillet à 17:50. Voyage dans des conditions innommables, contrôleurs en guise de comité d'accueil en gare de Noisy-le-Grand. Il ne faut pas s'étonner si des usagers peuvent devenir agressifs. Compte tenu de la qualité de service, cette attitude peut paraître totalement irrespectueuse, merci de nous rappeler que nous payons très cher pour un service déplorable.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (BB) Gare de Lyon – La Défense, 22 juillet entre 7:04 et 7:17. Mission Cergy, probablement UPEC39 - Elément ZBD8461 en milieu de train. Il y a un bruit permanent qui vient du compartiment « bagages » situé derrière la cabine conducteur, un bruit qui ressemble à une pale de ventilateur qui frotte. Le bruit semble venir de la partie droite, au niveau de la petite grille de ventilation des installations électriques situées entre la cabine conducteur et le compartiment bagages. Indépendamment des conséquences possibles du côté mécanique (usure prématurée), c'est très limite côté confort acoustique d'avoir ce bruit de « mitrailleuse-jouet » pendant tout le trajet, même quand on est assis dans la salle à côté de ce compartiment.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (NL) Gare de Noisy-le-Grand Mont d'Est, 28 juillet à 18:45. La témoin a constaté à plusieurs reprises dans cette gare que le passage élargi situé devant les toilettes (sortie vers « le Lac ») était ouvert, donc les voyageurs sortant n'empruntent pas les validateurs. Pourquoi ce passage est-il ouvert à tout vent ? Les voyageurs l'empruntent car ils perdent moins de temps mais sont-ils au courant qu'ils sont alors considérés comme des fraudeurs et peuvent être verbalisés ?

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (GD) Vincennes, depuis plusieurs semaines, accès Lebel et République. Durant plusieurs mois, de nombreux témoignages ont été rapportés concernant l'anomalie que représentait l'entrée et la sortie libre des quais par les portes larges de ces accès, accentuant la fraude volontaire ou involontaire. Le problème semblait avoir été réglé, début 2011 : les portes ont été asservies à l'activation de bornes pour les débloquer. Néanmoins, depuis mai dernier, ces coûteuses bornes sont hors service et les portes sont à nouveau en accès libre. Quand ce problème sera-t-il définitivement réglé ? Combien coûte l'installation d'un matériel sophistiqué mais inopérant ?

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

RER B (partie RATP) (Sophie Sanchez), (Laure Serrière), (Hugues Bernhard), (Gilles Durand), (Jacques Scornaux)

- **Régularité/punctualité (pour information):** (HB) Denfert-Rochereau, 5 août à 22:46. A l'arrivée sur le quai, nous savions déjà que nous devrions attendre 15 minutes avant le prochain train. C'est la mission GYNO qui était affichée « à quai », puis elle disparut pour faire place à IONA43 sur l'écran de desserte, avec comme temps d'attente 14 minutes. Pourtant il n'y avait aucun incident signalé. L'écran des missions affichait : IONA : 23:00 ; GYNO : 23:01 ; IKOI : 23:03 ; Sans nom : 23:09. Pourquoi 14 minutes d'attente sans train, puis 4 missions en 9 minutes ?

Réponse : Pour information.

- (SS) Châtelet les Halles (Direction Orsay), 11 août à 11:32. L'écran des missions (écran bleu) indique :LNID : retardé (LNID 50 sur l'écran de desserte, sans temps d'attente.) KROL : 11:46 ; SCAL : 11:52 ; LNID : 12:01. Soit au moins 15 minutes sans train. La témoin essaie de trouver une solution alternative, en désespoir de cause elle redescend sur le quai...LNID 50 n'est toujours pas passé...il est 11:45. Elle ressort et prend un taxi.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Accessibilité/confort :** (LS) Châtelet-les-Halles (direction Roissy CDG), 1^{er} juillet à 5:40. « Nous avons failli rater notre avion car nous sommes sortis à Châtelet pour acheter un billet ralliant Parc des expositions à l'aéroport pour régler la différence que constitue le parcours au-delà de ce que permettent nos Navigo 4 zones. Finalement ce billet n'a pas pu nous être vendu faute de trouver un guichet ouvert. Nous avons dû prendre le train (après en avoir raté un précédent, non affiché) qui passait 15 minutes plus tard. Faute d'avoir pu acheter nos billets, nous nous sommes vu dans l'obligation de frauder pour ne pas rater notre avion, car nous étions censés sortir à Parc des expositions valider notre billet de zone 5 et attendre le train suivant pour être en règle ! Le prolongement de parcours est un réel besoin et il devient urgent de la part du STIF de faire quelque chose. Nous sommes de bonne foi et nous retrouvons à devoir frauder, encombré de valises, pour être à l'heure : c'est ridicule.

Réponse : Les Halles est une gare gérée par le RER A (ce témoignage a été intégré dans une fiche destinée au SC de cette ligne (P. Faye)

- (HB) Denfert-Rochereau, 5 août à 22:43. Il n'y a que deux valideurs de la ligne de contrôle menant vers le quai Roissy/Mitry qui prennent les tickets magnétiques. Le Navigo du témoin ne pose aucun problème, mais les personnes qui l'accompagnent, de passage à Paris, tentent de passer leur ticket magnétique au valideur I204B. Aucune des trois n'obtiendra la musique qui libère les portes, mais un grognement qui signale que le ticket est refusé, alors qu'il y a bien une flèche verte et pas de carré orange ou de croix rouge. Le valideur placé à sa gauche sera beaucoup plus compréhensif et ne posera aucun problème. Le valideur I204B sera dès le lendemain et plusieurs jours de suite affublé d'un post-it : HS !

Réponse : Après vérification auprès des services techniques, il n'existe pas de valideur I204B à la gare de Denfert-Rochereau.

- (LS) Châtelet les Halles (direction Saint Rémy), 8 juillet à 8:37. Mission STAR26, train complètement bondé, des voyageurs sont restés sur le quai.

Réponse : L'offre de référence, décidée par le STIF, prévoit qu'en juillet, à ce moment de la journée, les trains à direction de Robinson sont prévus 6 minutes après les trains pour Massy-Palaiseau. Cet intervalle assez

long (+3minutes par rapport aux autres intervalles) permet d'équilibrer les charges entre les trains, ceux pour Robinson étant en effet moins chargés que les trains pour Massy-Palaiseau ou Saint Rémy.

Un incident important (avarie de signalisation à Mitry), ce vendredi 8 juillet, vers 7h00, avait conduit à plusieurs minutes de retard mais, le trafic était redevenu normal vers 8h.

- **Information/signalétique** : (LS) Châtelet-les-Halles, 1^{er} juillet à 5:40. Direction Roissy CDG. Aucun des écrans n'affiche les prochaines missions.
-

Réponse : Il s'agit d'un dysfonctionnement technique résolu depuis.

- (GD) 1^{er} juillet à 11:07. Mission SPAC46, voiture ZBD8314. Plate forme : plan de ligne arraché côté porte 1G, l'ancien plan réapparaît dessous, incomplet.
-

Réponse : Il s'agit d'un comportement malveillant de certains voyageurs. La voiture a été remise en état depuis. Merci de votre signalement.

- (JS) Châtelet-Les-Halles, 4 août, entre 14:02 à 14:05. Il y avait un dysfonctionnement de tous les écrans de missions sur le quai du RER B direction nord : la 5^{ème} ligne n'affichait pas un 5^{ème} train, mais la mention « train à l'approche », qui clignotait sur l'emplacement du nom et de la destination d'un éventuel 5^{ème} train. Or il n'y avait pas de train à l'approche à ce moment là et quand il y en a eu un, la mention « train à l'approche » le concernant s'est placée normalement, en regard de la mission, tandis que l'autre mention continuait à clignoter inlassablement sur la 5^{ème} ligne. Lorsque le témoin a quitté le quai l'anomalie persistait...pendant combien de temps ?
-

Réponse : La vétusté du système SIEL d'information dynamique des heures des prochains passages occasionne des dysfonctionnements de ce type. Les agents de la gare ont passé un signalement en soirée, qui a été traité par le redémarrage des serveurs dans la nuit.

- (SS) Châtelet-les-Halles, 17 août à 11:37. L'écran des missions affiche la mission LNID pour Orsay à 11:38. Ecran de desserte affiche la mission LNID50 dans 1 minute, direction Orsay. La rame qui se présente à quai (dont un des éléments était le N° 8226) affiche quant à elle sur sa girouette : PEPE50 Saint Rémy. Où allait donc ce train ? qui croire des écrans de quai ou de la girouette ?
-

Réponse : Au mois d'août, en raison de travaux de réfection des quais, toutes les missions depuis Paris étaient terminus Orsay. Une correspondance avait lieu à Orsay pour gagner Saint Rémy les Chevreuse.

Les trains pour terminus Orsay se nomment « L... » (LADY, LBAU, LETO, LILI, LYRE, LUNE, LOTA...).

Le système embarqué qui gère la girouette (et l'information sonore dans le train) n'a en mémoire que 9 missions différentes à destination d'Orsay, et la mission LNID, utilisée uniquement en raison des travaux exceptionnels de ce mois d'août, ne figure pas dans cette liste. Le conducteur ne pouvait donc pas afficher LNID50.

En revanche, il avait pour consigne d'afficher LETO50 qui est la mission qui s'en rapproche le plus (à 4 gares près...). Le conducteur a préféré afficher un train pour St Rémy (PEPE50), afin d'inviter les voyageurs souhaitant se rendre au-delà d'Orsay à prendre ce train, même s'il était limité à Orsay en raison des travaux. C'est assez « subtil » mais cela partait d'une bonne intention du conducteur !

- **Netteté/propreté** : (LS) Châtelet les Halles (direction Saint Rémy) , 26 août à 8:43. Mission PLAN26 : le sol de la voiture est complètement trempé, comme si un jet d'eau avait été passé à l'intérieur.
-

Réponse : Vu l'heure, ce train ayant commencé à rouler à partir de St Rémy où aucun nettoyage au jet d'eau n'est effectué, il s'agit certainement du comportement d'un voyageur (bouteille renversée...).

Dans ces situations, n'hésitez pas à informer le conducteur dans sa cabine ou l'agent des gares à votre destination, afin que le nécessaire soit fait au plus vite.

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



POEME DU METRO

SUBWAY

(DANS LE METRO).

Dans le métro
Un homme lit.
Il se nourrit de mots tel un arbre de la sève.
Une femme assoupie, le visage buriné,
Sur lequel on observe la souffrance subie
Elle a les traits marqués, le regard envahi
De constantes inquiétudes qui lui rongent la vie.
Près des gens qui les toisent, deux amoureux s'enlacent
Un jeu de comédie fait que tous deux s'embrassent
Quand ils voient que leurs gestes gênent quelques passagers
Ils en rajoutent un peu, histoire de s'amuser.
Des gazouillis bizarres sortent d'un écouteur
Posé dans le conduit de l'oreille d'une fille
Assise près d'un homme, dont les yeux couleur bille
Sont partis dans des rêves dont lui seul est auteur.
Qu'y a-t-il dans sa tête ?
Est-ce le fruit défendu
Ses yeux étant posés sur une jupe fendue,
Est-ce le calme, reflet d'une journée bien remplie
Ou simplement le vide à l'approche de la nuit.
On ose imaginer les microbes en balade
Concentrés dans l'espace confiné de la rame
On partage ce qu'on peut, on n'en fait pas un drame
Un sourire pour certains, pour d'autres un regard fade.
Le lecteur plie
La page de son livre.
D'un geste, il se lève.
C'est la fin du voyage.
J'emprunte l'escalator
Il m'arrive quand même de me retourner
Pour m'assurer du pas qui me suit de trop près
Je veux me rassurer, à raison ou à tort.

Raymond VALCKE, poète en Région Nord Pas-de-Calais