



## 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 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 signallement 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<sup>er</sup> 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 « rafraichissement ».

---

**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.

---

## **METRO**

### **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 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](http://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.

---

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

