



Paris, le 20 août 2011

Opération Témoins de Ligne

TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en **JUIN 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 D'AUBERVILLIERS

BUS PC3 (ex 99) (porte des Lilas – porte Maillot) (Gérard Schrepfer - ALLDC)

Information/signalétique : (GS) Le témoin est particulièrement inquiet sur la technologie d'affichage des girouettes électroniques des bus. Cela ne marche souvent pas et c'est remplacé par une vulgaire feuille A4 derrière le pare-brise. Cette technologie donne également des raccourcis stupéfiants : « Palais des con » pour terminus « Porte Maillot – Palais des congrès ». Le témoin ajoute : « Je sais que tourner la manivelle à chaque terminus est du passé mais le résultat était efficace ».

Réponse : Concernant la feuille A4 indiquant l'indice de ligne, elle permet de donner l'information en cas de dysfonctionnement électronique de la girouette, ce qui nous semble le minimum essentiel pour les clients. Sur le PC 3, deux véhicules ont rencontré des dysfonctionnements et ont été réparés la semaine dernière. La technologie a en effet ses limites, entre autres, un nombre maximum de caractères... Une vérification sera faite sur l'intitulé des arrêts.

◆ CENTRE BUS DE BELLIARD

BUS 43 (Neuilly – Gare du Nord) (Gérard Schrepfer - ALLDC)

- **Information/signalétique :** (GS) Le témoin est particulièrement inquiet quant à la technologie d'affichage électronique des indices de girouette. C'est de plus en plus souvent une vulgaire feuille A4 derrière le pare-brise qui pallie les pannes du système.

Réponse : Le matériel MAN qui équipe désormais la ligne 43, doit encore subir quelques réglages pour assurer de la parfaite compatibilité du matériel roulant et du matériel embarqué qui assure, entre autres, l'information voyageurs. Ce matériel est encore sous garantie et la RATP fait appel au constructeur qui a délégué du personnel pour assurer les dernières modifications. Bien que défaillantes par moment, les girouettes électroniques ont un taux de fiabilité acceptable et offrent surtout de la souplesse pour pouvoir injecter très rapidement un véhicule sur telle ou telle ligne avec les informations ad hoc.

BUS 80 (Porte de Versailles – Mairie du 18^{ème}) (Marie-Hélène Manhes)

- **Accessibilité/confort :** (MHM) Il y a de nouveaux bus mis en circulation, sur la ligne 80 notamment, dont le niveau de bruit de la motorisation est considérable ; à l'heure où l'on essaie de réduire le bruit en ville, cela est paradoxal. La témoin en a fait part à plusieurs conducteurs, qui eux-mêmes supportent ce bruit toute la journée.

Réponse : Depuis fin 2009, ces nouveaux véhicules, de marque MAN, ont en effet remplacé les anciens bus articulés du type AGORA d'Irisbus qui étaient arrivés en fin de vie. Ces autobus de nouvelle génération sont plus performants et de meilleure qualité d'un point de vue confort et sécurité. Néanmoins, malgré un saut qualitatif, ils engendrent pour certains riverains une gêne en termes de nuisances sonores. Il faut préciser que la réglementation en vigueur sur les émissions sonores des autobus fait l'objet d'une validation stricte par les services des Mines pour l'homologation des véhicules. Il apparaît qu'en exploitation, le bruit plus grave des moteurs de ces véhicules par rapport à la génération précédente est plus sensible au phénomène de réverbération. Aussi, dès la mise en exploitation des premiers véhicules, nous avons sollicité le constructeur pour nous apporter des solutions. Sur les derniers véhicules livrés à la RATP (ceux de la ligne 43 et du Roissybus), des dispositifs tels que, par exemple, la régulation d'accélération qui permet de limiter la montée en régime du moteur au démarrage, ont été mis en œuvre. Une autre piste actuellement à l'étude est la ventilation du circuit de refroidissement. Celle-ci, très sollicitée lors de la saison chaude, située à l'arrière droit des véhicules (côté trottoir), est également identifiée comme source principale des nuisances et fait donc partie des organes sur lesquels se porte notre attention en étroite collaboration avec les ingénieurs de chez MAN.

◆ **CENTRE BUS DE BORDS DE MARNE**

GARE ROUTIERE DE VAL DE FONTENAY (Alain Fabre)

- **Information/signalétique :** (AF) 14 juin vers 17:50, sur les quais d'embarquement l'on peut voir des plans de réseaux qui datent d'octobre 2009 (dont le plan bus de Paris) dans les cadres n° 1219 et 1220. Le cadre N° 1221, quant à lui, nous propose un plan de réseau datant de juin 2008. Il existe des versions de tous ces plans beaucoup plus récentes et à jour.

Réponse : Après renseignements pris auprès du service de reproduction, Il n'y a pas eu de nouvelles mises à jour depuis ces dates.

NDLR : Qui se moque de qui ? Est-ce le service « repro » de la RATP qui se moque du RC du CB Bords de Marne, ou le RC (responsable clientèle) qui se moque du témoin ? dans de nombreuses gares routières sont affichées des versions plus récentes, dont les dernières sont datées d'octobre 2010 et avril 2011...

◆ **CENTRE BUS DE FLANDRE**

BUS 152 (Porte de La Villette - Le Blanc Mesnil-Frères Lumière) (Hervé Lerner)

- **Régularité/ponctualité :** (HL) Porte de la Villette, Fort d'Aubervilliers, 26 juin entre 10:44 et 11:44.
Histoire d'un usager qui voulait aller au Bourget.
« 10:44 : Porte de la Villette : il est indiqué : « 3 bus sur 4 » pour aller au Bourget suite à manifestation.
10:59 : un conducteur d'un bus 150 me conseille d'aller prendre son collègue du 152 à Fort d'Aubervilliers.
11:11 : je suis au Fort d'Aubervilliers, ou il est indiqué : « 1 bus sur 4 » pour aller au Bourget suite à manifestation !
11:31 : un bus de la ligne 152 apparaît et son machiniste annonce que c'est son terminus, qu'un autre bus va arriver à une heure inconnue et que : « si on n'est pas content, on peut téléphoner à un N° à 4 chiffres »

11:43 : me revoilà à Porte de la Villette ou il est inscrit désormais : « 1 bus sur 4 » pour aller au Bourget suite à manifestation

11:44 : je décide de rentrer chez moi... »

Réponse : Ce jour, les lignes du centre bus de Flandre et plus particulièrement, le 152 ont été impactées par le salon de l'aviation qui se déroulait au Musée de l'Air et de l'Espace et sur l'aéroport du Bourget, sur la commune du Bourget. L'équipe de régulation a dû gérer la ligne avec soixante minutes de retard général et par conséquent procéder à des manœuvres en urgence, d'où un manque de fiabilité concernant l'information voyageurs en temps réel.

- **Accueil/comportement** : (HL) Fort d'Aubervilliers, 26 juin à 11:31 : un bus de la ligne 152 apparaît et son machiniste annonce que c'est son terminus, qu'un autre bus va arriver à une heure inconnue et que : « si on est pas content, on peut téléphoner à un N° à 4 chiffres ». Ce type d'accueil est pour le moins déplaisant

Réponse : Malheureusement, sans précisions, il n'est pas possible d'identifier l'agent en cause. L'attitude de ce machiniste n'est en rien excusable mais elle peut s'expliquer du fait que de telles conditions d'exploitation sont éprouvantes pour les machinistes receveurs.

◆ CENTRE BUS DE FONTENAY

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

- **Information/signalétique** : (BB) Latécoère Sud, 10 mai à 8:45. Vélizy, avenue Morane-Saulnier, chaussée sud (donc côté rue Dewoitine), arrêt Latécoère. Vu le nombre de lignes desservant le point d'arrêt, trois poteaux avec « têtes de vache » ont été installés. Il y a donc trois plans de quartier, et malgré le premier aperçu, ces plans ne sont pas les mêmes. La rue Dewoitine se trouve suivant le plan, soit en haut, soit en bas du plan. Pourtant, la pastille « Vous êtes ici » se trouve toujours du même côté, soit en bas du plan. Comme les lignes sont indiquées à chaque point d'arrêt, on ne sait pas si on se trouve du bon côté de l'avenue ou s'il faut rejoindre l'arrêt en face.

Réponse : Après vérification, 1 plan différent des 2 autres a été supprimé.

- (BB) Latécoère Sud, 10 mai. Vélizy, avenue Morane-Saulnier, chaussée sud (donc côté rue Dewoitine), arrêt Latécoère. Sur les panneaux de desserte, les lignes 190, 295 et 179 direction Robinson sont indiquées comme fonctionnant le dimanche. Ce n'est pas le cas sur le secteur de Vélizy (sauf ouverture exceptionnelle du centre commercial, ce que confirment les fiches horaires).

Réponse : : Après vérification, une correction a été apportée à ce sujet.

- (BB) Latécoère Sud, 10 mai. Vélizy, avenue Morane-Saulnier, chaussée sud (donc côté rue Dewoitine), arrêt Latécoère. Sur les « têtes de vache », côté chaussée, on retrouve comme à l'habitude les numéros des lignes avec leurs directions : la direction 179 (Pont de Sèvres) est mentionnée deux fois, la direction 379 (Croix de Berny) a été, quant à elle, oubliée.

Réponse : Après vérification, les deux indices de ligne sont présents sur une des têtes de vache avec leurs directions.

BUS 190 (Vélizy 2 – Mairie d'Issy)(Bernard Baur)

- **Information/signalétique** : (BB) De Lattre de Tassigny, 4 mai à 17:55. Bus N° 2672, la plaque arrière du bus indique comme indice de ligne « 46 » alors que les bandeaux latéraux indiquent « 190 » ce qui paraît plus adapté au quartier.

Réponse : Un signalement a été effectué auprès de la maintenance du centre.

GARE ROUTIERE DE LA PORTE D'ORLEANS (Catherine Mollière)

- **Accueil/comportement** : (CM) 23 juin vers 8:15. La témoin circule d'une manière multi-modale en RER B + vélo pliant. Etant sur la piste cyclable dites « des Maréchaux » le 23 juin au matin (vers 8:15), en arrivant de l'est à la Porte d'Orléans, elle a constaté que le véhicule RATP immatriculé 621 NYV 75 stationnait en plein sur la piste, qui plus est à un endroit où d'autres obstacles fixes ne laissaient que deux possibilités : descendre sur la chaussée (dangereux) ou faire un large détour sur le trottoir. La témoin souhaiterait que la RATP trouve d'autres solutions pour faire stationner ses véhicules, en dehors de la piste cyclable.

Réponse : Ce véhicule n'appartient pas au centre de Fontenay aux Roses.

NDLR : Ce véhicule est en infraction. Est-il si difficile de le retrouver dans une liste des véhicules de la RATP ?

◆ **CENTRE BUS DE LAGNY**

BUS 56 (Porte de Clignancourt – Château de Vincennes) (Jacques Scornaux)

- **Régularité/punctualité** : (JS) Vincennes RER, tous les jours ouvrables entre 18 et 19 heures. « Du fait des travaux dans le centre-ville de Vincennes, les lignes 115 et 318 en provenance du Château de Vincennes sont déviées pour plus d'un an par l'avenue de la République (en remplacement de l'avenue du Château). Elles s'y ajoutent aux lignes 56 et 215 dont c'est le trajet régulier. La situation était déjà difficile aux heures de pointe en temps « normal », mais depuis cette déviation, les bouchons à l'heure de pointe du soir s'étendent du carrefour de la rue de Fontenay jusqu'à la place Bérault, avec souvent quatre à cinq bus englués simultanément dans l'embouteillage... La cause en est claire (sauf apparemment pour les fonctionnaires chargés de régler les feux...) : au carrefour avenue de la République – rue de Fontenay, la phase accordée aux véhicules provenant du sud de l'avenue de la République est beaucoup trop courte par rapport aux autres phases (seuls quatre à cinq véhicules parviennent à passer à chaque phase verte). Les phases devraient logiquement, en régime démocratique, être réglées de façon à égaliser les temps d'attente pour les différents usagers. Or, il est visible à l'œil nu (queues beaucoup moins longues) que les usagers circulant rue de Fontenay ou venant de la partie nord de l'avenue de la République sont fortement avantagés par rapport à ceux venant du sud de l'avenue. Pourquoi ? Cette inégalité de traitement de citoyens est encore plus criante depuis la déviation temporaire, si on raisonne en nombre de personnes retardées (et non de véhicules) puisque seule la partie sud de l'avenue de la République accueille quatre lignes de bus. J'invite vivement la RATP à intervenir, avec insistance s'il le faut, auprès des autorités compétentes pour obtenir une modification de la longueur des phases de feux à ce carrefour ».

Réponse : Ce phénomène a été remonté à l'Agence Territoriale du 94. Un rendez-vous a été pris avec les responsables de la ville de Vincennes. Le nécessaire va être fait dans les semaines à venir.

◆ **CENTRE BUS DES LILAS**

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

- **Information/signalétique** : (AF) Rue Saint Denis (direction Rosny), 25 avril à 22:00. Dans le cadre d'information il n'y a aucune information disponible (horaires, plan, etc.)

Réponse : Concernant votre demande, le nécessaire a été fait.

- **Sécurité/ambiance/agrément** : (AF) Divers arrêts, 25 avril à 22:00. Etat de l'éclairage des abribus et du rétro-éclairage des bornes SIEL.
 - **Eclairage défectueux des abribus** dans les deux sens : arrêts Etienne Dolet, Rue des Roches, Rue Saint Denis, Edouard Branly, Marché ; direction Gambetta : arrêts Lycée J. Jaurès, Centre administratif ; direction Rosny : arrêts Salvador Allendé, Croix de Chavaux, Sorins.
 - **Rétro-éclairage défectueux des bornes SIEL** dans les deux sens : arrêts Etienne Dolet, Rue des Roches, Edouard Branly, Lycée J. Jaurès, Marché ; direction Gambetta : arrêts Rue Saint Denis, Danton, Mairie de Montreuil-Rouget-de-Lisle, Victor Hugo ; direction Rosny : arrêt Croix de Chavaux.

Réponse : Concernant l'éclairage, ce sont les mairies qui en sont responsables.

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

- **Régularité/ponctualité** : (JS) Vincennes RER, tous les jours ouvrables entre 18 et 19 heures. « Du fait des travaux dans le centre-ville de Vincennes, ... » (voir témoignage complet « bus 318 » ci-dessous).

Réponse : Voir réponse « bus 318 » ci-dessous.

- **Sécurité/ambiance/agrément** : (AF) Divers arrêts, 25 avril à 22:00. Etat de l'éclairage des abribus et du rétro-éclairage des bornes SIEL.
 - Eclairage défectueux des abribus dans les deux sens : arrêts Wilson-Gabriel Péri, ; direction Les Lilas : arrêts Mairie de Montreuil-Pasteur, Mairie de Montreuil-Rouget-de-Lisle, ; direction Vincennes : arrêts Colmet Lépinay, .
 - Rétro-éclairage défectueux des bornes SIEL dans les deux sens : arrêts Mairie de Montreuil-Pasteur, ; direction Les Lilas : arrêts Gal de Gaulle, Mairie de Montreuil-Rouget-de-Lisle, Victor Hugo, Colmet-Lépinay ; direction Vincennes : arrêts Wilson-Gabriel Péri.

Réponse : Concernant l'éclairage, ce sont les mairies qui en sont responsables.

NDLR : S'il est exact que la maintenance des abribus incombe aux mairies, il n'en demeure pas moins que la **RATP se doit également de signaler les avaries constatées**, par ses agents, comme par les usagers, au service en charge des transports, dans les communes traversées, afin qu'il y remédie. Cette note vaut pour de nombreuses réponses à des témoignages de ce type.

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

- **Information/signalétique** : (AF) Parc de Montreau (direction Val de Fontenay) 3 juin à 13:29, le bus coquille N° 3176 ne présente aucun indice de girouette, l'indice de sa plaque arrière est celui de la ligne 76, ainsi qu'une plaque latérale sur le flanc gauche du bus. C'est à s'y perdre !

Réponse : Un rappel a été fait au service de maintenance.

- (AF) Saint Just (direction Val de Fontenay), 5 juin à 13:30. Bus coquille N° 3176 (encore lui !) : il n'y a toujours aucun indice de la ligne et, en plus, aucune autre indication sur la girouette.

Réponse : Un rappel a été fait au service de maintenance ainsi qu'au machiniste.

- (AF) Mairie de Montreuil (direction Val de Fontenay), 7 juin vers 18:45. Le bus coquille N° 8317 avait sa girouette qui indiquait : « Gallieni ».

Réponse : Un rappel a été fait au service de maintenance ainsi qu'au machiniste.

- (AF) Val de Fontenay RER, 14 juin vers 17:31 le bus coquille N° 8331 en direction de Gallieni, circule sans l'indice de plaque arrière.

Réponse : Un rappel a été fait au service de maintenance.

- (AF) Cimetière de Vincennes (direction Val de Fontenay), 14 juin vers 17:58 le bus coquille N° 9112 arbore une plaque arrière de la ligne 115.

Réponse : Un rappel a été fait au service de maintenance.

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

- **Information/signalétique** : (AF) Rue de Romainville (direction Les Lilas), 25 avril à 22:00. Le nom de cet arrêt est absent de l'abribus.

Réponse : Concernant votre demande, le nécessaire sera fait mais sous un délai de 3 mois.

- **Sécurité/ambiance/agrément :** (AF) Divers arrêts, 25 avril à 22:00. Etat de l'éclairage des abribus et du rétro-éclairage des bornes SIEL.
 - Eclairage défectueux des abribus dans les deux sens : arrêt Fernand Lamaze ; direction Montreuil : arrêt Hôpital A. Grégoire ; direction Les Lilas : arrêts Paul Signac, Sept Chemins, Mairie de Montreuil départ.
 - Rétro-éclairage défectueux des bornes SIEL direction Montreuil : arrêt rue de Romainville ; direction Les Lilas : arrêts Place F. Mitterrand, Paul Signac, Mairie de Montreuil départ.

Réponse : Concernant l'éclairage, ce sont les mairies qui en sont responsables.

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

- **Régularité/ponctualité :** (JS) Vincennes RER, tous les jours ouvrables entre 18 et 19 heures. « Du fait des travaux dans le centre-ville de Vincennes, ... » (voir témoignage complet « bus 318 » ci-dessous).

Réponse : Voir réponse « bus 318 » ci-dessous.

BUS 301 (Bobigny-Pablo Picasso –Val de Fontenay RER) (Alain Fabre)

- **Information/signalétique :** (AF) Val de Fontenay RER, 14 juin vers 17:16. Le bus coquille N° 3497 en direction de Bobigny Pablo Picasso avait ses deux girouettes totalement muettes.

Réponse : Un rappel a été fait au service de maintenance.

- (AF) Val de Fontenay RER, 14 juin vers 17 :28 pour le bus N° 2384 et 17:48 pour le bus coquille N° 2391 en direction de Bobigny Pablo Picasso. Ces bus ne portaient pas de plaque arrière.

Réponse : Un rappel a été fait au service de maintenance.

- **Sécurité/ambiance/agrément :** (AF) Divers arrêts, 25 avril à 22:00. Etat de l'éclairage des abribus et du rétro-éclairage des bornes SIEL.
 - Eclairage défectueux des abribus :
La Boissière (direction Bobigny) ; Salvador Allende (direction Fontenay) ; Parc de Montreuil (direction Fontenay) ; Les Ruffins (direction Fontenay), Grands Pêchers (direction Bobigny).
 - Rétro-éclairage défectueux des bornes SIEL :
La Boissière (dans les deux sens) ; Salvador Allende (direction Fontenay) ; Etienne Dolet (direction Bobigny) ; Fort de Rosny (direction Bobigny) ; Parc de Montreuil (dans les deux sens) ; Les Ruffins (direction Fontenay) ; Grands Pêchers (dans les deux sens).

Réponse : Concernant l'éclairage, ce sont les mairies qui en sont responsables.

BUS 318 (Château de Vincennes – Romainville)(Jacques Scornaux)

- **Régularité/ponctualité :** (JS) Vincennes RER, tous les jours ouvrables entre 18 et 19 heures. « Du fait des travaux dans le centre-ville de Vincennes, les lignes 115 et 318 en provenance du Château de Vincennes sont déviées pour plus d'un an par l'avenue de la République (en remplacement de l'avenue du Château). Elles s'y ajoutent aux lignes 56 et 215 dont c'est le trajet régulier. La situation était déjà difficile aux heures de pointe en temps « normal », mais depuis cette déviation, les bouchons à l'heure de pointe du soir s'étendent du carrefour de la rue de Fontenay jusqu'à la place Bérault, avec souvent quatre à cinq bus englués simultanément dans l'embouteillage... La cause en est claire (sauf apparemment pour les fonctionnaires chargés de régler les feux...) : au carrefour avenue de la République – rue de Fontenay, la phase accordée aux véhicules provenant du sud de l'avenue de la République est beaucoup trop courte par rapport aux autres phases (seuls quatre à cinq véhicules parviennent à passer à chaque phase verte). Les phases devraient logiquement, en régime démocratique, être réglées de façon à égaliser les temps d'attente pour les différents usagers. Or, il est visible à l'œil nu (queues beaucoup moins longues) que les usagers circulant rue de Fontenay ou venant de la partie nord de l'avenue de la République sont fortement avantagés par rapport à ceux venant du sud de l'avenue. Pourquoi ? Cette inégalité de traitement de citoyens est encore plus criante depuis la déviation temporaire, si on raisonne en nombre de personnes retardées (et non de véhicules)

puisque seule la partie sud de l'avenue de la République accueille quatre lignes de bus. J'invite vivement la RATP à intervenir, avec insistance s'il le faut, auprès des autorités compétentes pour obtenir une modification de la longueur des phases des feux à ce carrefour ».

Réponse : J'ai transmis votre témoignage à la responsable Transport afin qu'elle évoque le problème lors de la prochaine réunion à ce sujet avec la mairie concernée.

◆ CENTRE BUS DE MONTROUGE

BUS 38 (Porte d'Orléans – Châtelet/Gare du Nord) (Camille Lalande)

- **Sécurité/ambiance/agrément :** (CL) Les Halles-Pompidou > Gare du Nord, 11 juin, arrivée Gare du Nord à 18:40. En ce samedi après-midi, malgré le week-end férié, il y avait beaucoup de monde dans le bus n° 7412. « Je l'ai pris pour me rendre à la Gare du Nord. A la montée, j'ai constaté qu'il y avait déjà trois poussettes dépliées. A l'arrêt suivant, deux autres sont montées et il y a eu une petite altercation quand les usagers ont refusé l'accès à un monsieur avec ce qui aurait été une sixième poussette ! Et voilà, nous étions installés jusqu'à Château d'Eau avec ce matériel et les usagers souvent aussi encombrés avec des achats. Je ne suis pas contre la pratique d'accepter les poussettes dépliées, mais le nombre de deux devrait être respecté, surtout en période d'affluence. Comment faire respecter cette règle ? Je n'ai pas de solution à proposer, autre que d'augmenter la fréquence des bus – pas un luxe sur cette ligne très fréquentée et labellisée « Mobilien ». »

Réponse : Le jour considéré, il y a eu une manifestation des « Antinucléaires », qui a occasionné une déviation importante. Les arrêts situés entre « Mairie du Xème » et « Palais de Justice » n'ont pas été desservis de 15h00 à 18h00 et de ce fait, la régularité s'en est trouvée très dégradée (un affichage d'info voyageurs avait été réalisé à chaque point d'arrêt). Vers 18h40, il y eut reprise de l'itinéraire normal mais avec des intervalles plus importants que prévu.

Par contre, en ce qui concerne l'accessibilité aux poussettes, cela devient un sujet de conflit permanent pour nos machinistes, surtout à certaines heures. En effet, pour l'avoir vécu personnellement, il devient impossible de refuser l'accès à une maman munie de sa poussette et accompagnée de ses enfants, sans provoquer une émeute dans le bus ; à l'époque où nous vivons, nous ne pouvons pas réduire toute une population. Toutefois, je compte faire des campagnes de rappel pour nos MR (machinistes-receveurs) et de sensibilisation pour nos voyageurs.

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

- **Sécurité/ambiance/agrément :** (GD) Denfert-Rochereau, 29 juin à 12:04. Le bus N° 2855 est garé à l'aplomb de l'arrêt d'Orlybus, avec ses feux de détresse, en double file d'un bus de la ligne Orlybus, et personne à l'intérieur. Sa position sur la voirie est une gêne pour tous les usagers et surprend les cyclistes qui circulent sur la droite de la chaussée, la réinsertion dans la circulation en déboîtant derrière ce bus est périlleuse. Il faudrait que les machinistes pensent à la gêne occasionnée avant d'entreprendre une manœuvre ou un stationnement exceptionnels, à moins qu'il s'agisse d'une panne sur la voie publique provoquant l'arrêt immédiat.

Réponse : Le demi-tour Denfert-Rochereau fait partie des manœuvres de régulation de la ligne 88.

La voiture effectuant un demi-tour doit alors stationner en parallèle de la gare routière de l'OrlyBus.

S'il y avait déjà un Orlybus à cet endroit, le machiniste aurait dû rester derrière. L'agent sera donc vu pour rappel des consignes.

BUS 216 (Denfert-Rochereau - Marché de Rungis) (Pierre Jacomy)

- **Information/signalétique :** (PJ) Denfert-Rochereau, 16 juin. Le bus N° 4319 à sa plaque latérale avant droite au 1/3 effacée.

Réponse : Cette anomalie a été vue avec MRB (maintenance) pour signalement et correction...

◆ CENTRE BUS DE NANTERRE

BUS 158 (Rueil-Malmaison RER – Pont de Neuilly) (Valérie Puyal)

- **Régularité/punctualité** : (VP) Mairie de Puteaux, depuis la semaine 25 à 8:15. Depuis deux semaines le bus qui devrait quitter l'arrêt Pont-de-Neuilly à 8:03 pour passer à la mairie de Puteaux à 8:15 a purement et simplement été supprimé sans modification de l'affichage. Sur la tranche horaire 8h-8h30 la fréquence de passage est donc aujourd'hui d'un bus toutes les 1/2 heures.

Réponse : La ligne 158, comme toutes les lignes du centre bus de Nanterre, subit des suppressions de service par manque de personnel. La fréquence des autobus aux heures de pointe est donc de 1 bus toutes les 25mn. Nous ne pouvons modifier l'affichage papier puisque nous ne connaissons ces suppressions que le matin même. Cependant, je conseille aux clients de regarder les bornes d'information voyageurs.

◆ CENTRE BUS DE PAVILLONS-SOUS-BOIS

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

- **Netteté/propreté** : (MA) Les Courtilières (direction Fort d'Aubervilliers), 15 juin à 7:16. Le bus n° 9408 est très sale.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (MA) Les Courtilières, 16 juin à 7:20. Le bus n° 9405, en direction de Fort d'Aubervilliers, est très sale.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

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

- **Information/signalétique** : (AF) Mirabeau (direction Bagnolet Louise Michel), 30 avril à 12:51. Le bus coquille N° 7559 ne portait pas de plaque arrière.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

◆ CENTRE BUS DE PLEYEL

BUS 85 (Luxembourg - Mairie de Saint-Ouen) (Colette Nereing)

- **Information/signalétique** : (CN) Bourse, 3 juin. Le bus N° 8476 circule sans indice de girouette.

Réponse : Le responsable des services de maintenance m'a informé que la RATP rencontre un problème global concernant la fiabilité des girouettes.

Le 3 juin 2011, le bus n°8476 de la ligne 85 présentait des difficultés techniques sur la girouette et le système était bloqué. A ce titre, je vous prie d'accepter, au nom de la RATP, toutes mes excuses pour la gêne occasionnée.

La RATP est consciente du désagrément pour la clientèle et met tout en œuvre pour améliorer la situation.

Des actions sont en cours à la fois sur la qualité du matériau qui constitue la girouette et le logiciel qui pilote l'affichage. La RATP étudie également le remplacement de l'ensemble des systèmes d'affichage sur toutes les girouettes du parc des bus.

NDLR : Parfois, un tout petit témoignage amène une longue réponse très instructive.

◆ CENTRE BUS DE POINT DU JOUR

BUS 22 (Porte de Saint Cloud - Opéra) (Denise Magloire)

- **Accessibilité/confort** : (DM) Dans le quartier où demeure la témoin, plusieurs arrêts ont été aménagés avec un trottoir avancé afin de faciliter l'accostage. Cependant, nombreux sont les machinistes, même en l'absence d'obstacles pouvant gêner leur approche, qui n'accostent pas correctement.

Réponse : Afin d'affiner un rappel aux machinistes concernant leur accostage, il aurait été judicieux de préciser le lieu de résidence du témoin (son quartier).

BUS 72 (Parc de Saint-Cloud - Hôtel de Ville) (Denise Magloire)

- **Accessibilité/confort :** (DM) Dans le quartier où demeure la témoin, plusieurs arrêts ont été aménagés avec un trottoir avancé afin de faciliter l'accostage. Cependant, nombreux sont les machinistes qui n'accostent pas correctement, même en l'absence d'obstacles pouvant gêner leur approche.

Réponse : Afin d'affiner un rappel aux machinistes concernant leur accostage, il aurait été judicieux de préciser le lieu de résidence du témoin (son quartier).

- **Accueil/comportement :** (DM) Hôtel-de-Ville, 29 juin à 16:40 environ. Le bus (dont la témoin n'a malheureusement pas pu noter le numéro) attendait les usagers au terminus de l'Hôtel-de-Ville, avenue Victoria, le moteur allumé et cela durait depuis quinze minutes avant l'arrivée de la témoin. Celle-ci a poliment demandé pourquoi il n'éteignait pas son moteur ? et il lui a répondu, pas très content que « c'était comme ça ». Que peut-on faire pour ce genre de comportement pas du tout écologique, car il n'est pas le seul, nombreux sont les conducteurs qui font la même chose. Et pourtant ce serait si simple de couper le moteur ! Pouvez-vous intervenir auprès de vos machinistes ? Merci à l'avance.

Réponse : Le machiniste se souvient précisément de ce fait. Sa version est sensiblement différente quant à la manière dont le client l'a interpellé.

Après vérification du responsable de ligne, nous pouvons dire que le machiniste est arrivé à 16h31 pour repartir à 16h37.

L'heure d'arrivée est enregistrée avant la descente des voyageurs. Il a donc stationné au grand maximum 9 minutes à Hôtel de Ville, temps qui comprend la descente voyageurs, l'avancée à l'arrêt, la montée des voyageurs pour le départ suivant. Son temps de pause a été quasi inexistant.

Bien sûr, nous demandons aux conducteurs d'arrêter le moteur dès lors qu'ils sont en attente et nous faisons des rappels réguliers sur ces bonnes pratiques.

◆ **CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE**

BUS 91 (Montparnasse - Bastille) (Sophie Sanchez), (Sylvie Moulin)

- **Accessibilité/confort :** (SS) Austerlitz-Quai de la Râpée, 21 juin à 23:52. Direction Bastille. Bus N° 4493 (coquille inhabituelle) alors qu'il n'y avait aucun obstacle, l'accostage à cet arrêt a été absolument nul. Seul le coin avant de la caisse était au bord du trottoir. Le reste formait un angle tellement ouvert que la porte arrière était à pas moins de 2m/2m50 du trottoir. Le machiniste devait être fatigué et avoir hâte de finir son service.

Réponse : Grâce aux informations communiquées, l'agent a pu être identifié. Le signalement a été transmis à son responsable hiérarchique qui va le recevoir et lui faire un rappel sur le respect des instructions professionnelles.

- **Accueil/comportement :** (SM) Port-Royal > Saint Marcel La Pitié, 1^{er} juin à 8:40 (heure d'arrivée à Saint Marcel La Pitié). Un grand merci au chauffeur du bus qui a su, alors que le bus était bondé, nous faire découvrir les différents monuments de la ligne avec son accent ensoleillé et beaucoup d'humour. Enfin, un voyage qui change de l'ordinaire.

Réponse : Je vous remercie, au nom de la RATP, pour votre témoignage. Il est toujours agréable de recevoir des félicitations à propos du service assuré par le personnel de l'entreprise. Grâce à vos informations, l'agent a pu être identifié. J'ai communiqué votre message à son responsable qui lui transmettra vos félicitations. Votre témoignage restera au dossier de l'agent et pourra influencer sur son évaluation professionnelle.

◆ **CENTRE BUS DE SAINT-MAUR - CRETEIL**

BUS 24 (Saint-Lazare - Maison Alfort) (Anne-Marie Denis), (Gilles Durand)

- **Information/signalétique** : (AMD) Gare d'Austerlitz, 6 juin vers 13:30. Le bus N° 7043 circule sans plaque arrière, alors qu'aucune pub ne vient gêner la pose de cet élément d'habillage.

Réponse : Un rappel a été fait aux équipes de maintenance du site de Créteil de veiller à systématiquement apposer l'identification des indices de ligne. Sur le cas précis du 6 juin, il est difficile de répondre avec précision car cela fait presque sept semaines que le fait a été constaté.

- (AMD) Gare d'Austerlitz, 21 juin vers 11:20 : Le bus N° 7030 porte une grande pub à l'arrière et un indice à cependant été posé dessus. Comme quoi c'est possible.

Réponse : Cf idem réponse précédente.

- (GD) Gare d'Austerlitz, 29 juin à 23:30. La girouette du bus N° 7033 est mal calée : indice bloqué à mi-chemin, cependant un « A4 » est bien posé derrière le pare-brise, mais n'étant pas éclairé il demeure totalement invisible à une distance normale et n'est décelable qu'à 5 ou 6 mètres de distance.

Réponse : Certaines girouettes de nos bus (toiles) peuvent être bloquées. Le département BUS a donc autorisé, si besoin, de pouvoir apposer des supports A4 ou des bandeaux de ligne, permettant de pouvoir identifier l'indice de ligne. S'il n'est visible qu'à 5 ou 6 mètres avant l'arrivée de l'autobus, l'essentiel est que le voyageur puisse identifier son bus.

BUS 111 (Charenton-Ecoles – Champigny RER) (Philippe Charpentier)

- **Régularité/ponctualité** : (PC) Bercy 29 juin entre 13:35 et 14:05. Je suis arrivé du centre commercial Bercy 2 à 13:35 et j'ai attendu le Bus 111 en direction de Champigny. Horaires indiqués sur la fiche : 13:40 puis 13:56. Le bus n'était toujours pas passé à 14:05... Je suis donc parti à pied avec mon caddie de courses et j'ai pris le PC 2 qui, lui, est passé rapidement à Bercy-Poniatowski. Je déplore d'avoir perdu quasiment une demi-heure.

Réponse : Les horaires indiqués sur les fiches horaires ne sont donnés qu'à titre indicatif. Les autobus sont soumis à la circulation automobile à certains moments. Le 29 juin, le secteur de l'échangeur de Bercy a été saturé à la suite de divers accrochages, dès la fin de matinée. De ce fait, l'ensemble du parcours de la ligne 111 a été perturbé avec des retards pouvant aller jusqu'à 45 minutes.

CENTRE BUS DE VITRY

BUS 125 (Porte d'Orléans – Maisons-Alfort-Ecole Vétérinaire) (Marc Pélissier)

- **Information/signalétique** : (MP) Le Kremlin-Bicêtre, 4 juin. A l'intérieur du bus N°3773, une fiche A4 concernant une déviation datant du 20 mars est toujours affichée.

Réponse : Le nécessaire a été fait le 24 /06/2011 à 14h00 par le responsable de ligne.

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

- **Régularité/ponctualité** : (ALG) Vallée du bois (direction Villejuif), 29 juin à 8:47. Arrivée du témoin le 29 juin à l'arrêt Vallée du bois direction Villejuif à 8:25. Le premier bus à se présenter, N° 8312, arrive à 8:47 soit une attente anormale supérieure à 20 minutes.

Réponse : Ce jour là, malheureusement, nous avons eu 2 pannes à la sortie du centre bus et pas de voiture de remplacement sur la ligne 162. De ce fait, la ligne a du subir une suppression, ce qui a augmenté considérablement les intervalles et la fréquence.

GENERALITES BUS (Gérard Schrepfer ALLDC), (Hugues Bernhard)

- **Information/signalétique** : (GS) Toutes lignes. Le témoin est particulièrement inquiet au sujet de la technologie d'affichage des indices de ligne des bus. C'est de plus en plus souvent une vulgaire feuille A4 derrière le pare-brise.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (GS) Toutes lignes. La surface des publicités au « cul » des bus est de plus en plus grande et masque généralement la plaque arrière qui porte l'indice de ligne. C'est une perte d'information appréciable pour l'utilisateur. La RATP c'est le progrès !

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (HB) Toutes lignes. Généralement l'utilisateur se contrefiche de la publicité qui se trouve à l'arrière des bus en format XXL, au contraire il la déteste, car elle a comme principale conséquence de le priver d'une information essentielle pour identifier son moyen de transport : la plaque arrière. Dire que le dispositif de plaque arrière n'est pas obligatoire, comme nous pouvons le lire dans certaines réponses de la RATP, et cela dans le respect (au pied de la lettre) des termes de la charte X ou Y c'est se moquer du monde et manquer de respect aux voyageurs. Le vrai respect des usagers serait, par simple bon sens, d'aller au delà de prescriptions minimalistes de ces obscurs textes « légaux ».

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

NDLR : La RATP aurait-elle à cœur de considérer deux difficultés récurrentes pour les usagers en terme d'information voyageurs : l'habillage des bus et le rétro-éclairage des bornes SIEL ?

❖ TRAMWAYS

❖ CENTRE BUS DE POINT DU JOUR

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

- **Accessibilité/confort :** (BB) Suresnes -> La Défense, 11 avril à 18:28 et autres jours. La charge sur la ligne devient de plus en plus importante le soir sur la partie nord en direction de La Défense. Certains de ces soirs correspondent à la période de vacances scolaires, sauf le dernier :
11 avril – 18:28: rame pleine à partir de Belvédère et certaines personnes ne parviennent pas à monter,
12 avril – 18:25: rame pleine à partir de Belvédère,
22 avril – 18:14: rame pleine à partir des Coteaux,
27 avril – 18:32 : rame pleine à partir de Belvédère.

Réponse : Vous avez raison ; en effet, c'est la tranche horaire la plus chargée le soir dans les deux directions...

- **Information/signalétique :** (BB) Musée de Sèvres, 29 avril à 17:16. Rame en direction de La Défense, élément 404 en queue (le témoin n'a pas noté le numéro de l'élément de tête). Tout au long du parcours jusqu'à La Défense, les afficheurs à diodes nous informeront, comme le vendredi précédent, de l'existence de « navettes bus remplaçant la ligne 12 au départ de Porte de Versailles ». Les travaux avaient bien lieu le week-end précédent les 23/24 avril, mais il n'a pas été question, à la connaissance du témoin, d'une reprise des travaux le week-end des 30 avril et 1er mai.

Réponse : Il s'agit probablement d'une réactivation « fortuite » du message préprogrammé déroulant sur les bandeaux visuels. La gestion de ces messages s'effectue à partir de l'interface de régulation ; le paramétrage permet de définir des plages de diffusion par date / heure / rame / mission.

- (BB) Musée de Sèvres (-> La Défense), 03 mai à 18:13. Rame en direction de La Défense, élément 404 en queue (le témoin n'a pas noté le numéro de l'élément de tête). L'affichage à diodes dans la rame fonctionne correctement quant à la destination de la rame, aux arrêts desservis. Seules posent problème les indications de temps de parcours :
 - départ de parc de Saint Cloud (18:17) : Suresnes-Longchamp 44 min / La Défense 51 min
 - arrivée à Suresnes-Longchamp (18:22): Suresnes-Longchamp 39 min / La Défense 46 min
 - arrivée à La Défense (18:28): La Défense 41 min

A 40 minutes près, les chiffres sont presque corrects...

Réponse : Ces fausses indications sont liées à des problèmes de « délocalisation » des rames qui arrivent très ponctuellement. Un nouveau dispositif de localisation est en cours d'expérimentation (localisation par le sol couplée au système GPS) ; à terme, certains dysfonctionnements disparaîtront notamment ces délocalisations ponctuelles.

- (BB) Sèvres > Issy – Val-de-Seine, 16 juin entre 18:25 et 18:34. Rame 406, en direction de Porte de Versailles. Départ 18:25 de Musée de Sèvres. Sur l'affichage à diodes, les stations défilent normalement au fur et à mesure des arrêts, mais cela alterne avec une indication incongrue « Terminus La Défense » au lieu de Porte de Versailles. Jusqu'à Issy – Val-de-Seine, l'erreur continuera à se produire.

Réponse : Lorsqu'une rame est délocalisée « Mission », le machiniste peut procéder à la mise en mode manuel de l'information voyageur embarqué à partir de la console de conduite. Dans ce cas, la manipulation doit être réalisée à chaque départ de terminus. Dans le cas présent, il est probable que la rame se soit « relocalisée » alors que le système automatique avait été neutralisé précédemment et non remis à jour.

METRO

LIGNE 1 (Augustin Dillard), (Bruno Kazantzeff),

- **Accessibilité/confort :** (BK) Charles de Gaulle – Étoile, **quai de la ligne 6**. Depuis la rénovation (certes très réussie) des MP73 de la ligne 6, ne figurent plus dans les rames les indications de « sortie côté gauche » à la station Étoile ; les annonces sonores sont aussi très rares... Or le « côté droit » correspond à la ligne 1, en travaux... Ce qui engendre un flux de voyageurs très important dans les deux sens, principalement de touristes peu pressés et cherchant leur sortie ou correspondance... Si on ajoute les bancs particulièrement mal placés à cette station de la ligne 6, le parcours devient quotidiennement (très) pénible... Pourquoi ne pas diriger systématiquement les voyageurs de la ligne 6 sur le quai de gauche, très large et très sous-employé ?

Réponse : Concerne le matériel, voir réponse ligne 6.

- **Information/signaletique :** (AG) Franklin-Roosevelt, 3 juin à 16:25. Rame 10, mission 0143. Il n'y a eu aucune annonce sonore quant à la fermeture (même partielle – correspondance M9) de la station.

Réponse : Votre remarque a été prise en compte et a été transmise au Responsable Transport de la ligne 1 afin qu'un rappel soit fait aux conducteurs de la ligne sur l'importance d'effectuer des annonces sonores à bord des trains.

- **Accueil/comportement :** (BK) Concorde, 10 juin à 9:23. Le conducteur de la rame 0133 à quai à Concorde (direction Grande Arche de la Défense) apostrophe les (nombreux) voyageurs sur le quai, leur demandant de regarder autour d'eux afin de constater que tous les voyageurs étaient regroupés en tête de quai, et qu'il serait judicieux de se répartir sur le quai. Le témoin est, quant à lui, loin d'admettre que tous les voyageurs se trouvaient en tête (le quai lui paraissant bien rempli !). La dernière phrase du conducteur s'est terminée par un peu aimable « Réfléchissez un peu ! ». Si le témoin veut bien admettre que le matin, les cerveaux sont encore peu réveillés, mais vérification faite (il n'a pu entrer dans cette rame et a dû attendre la suivante), la rame était bondée sur toute sa longueur, et pas seulement en tête. D'autre part, cet agent ne doit pas bien connaître sa ligne sinon, il aurait sûrement remarqué que la majorité des entrées/sorties et correspondances se trouvent aux extrémités des quais ; de plus, prendre ses voyageurs pour des demeurés n'aide pas au (nécessaire) respect que se doivent transporteurs et transportés...

Réponse : Il s'avère qu'à la suite d'un malaise voyageur, le service a été perturbé sur l'ensemble de la ligne 1, ce qui explique le flux de voyageurs sur le quai de la station Concorde. En effet, il faut savoir qu'un incident sur un côté de la ligne entraîne des perturbations sur la totalité de celle-ci.

Votre signalement a été transmis au responsable Transport afin qu'un rappel soit effectué à l'ensemble des conducteurs.

En cas de forte affluence, il est conseillé aux clients de se répartir sur l'ensemble du quai, quel que soit l'emplacement des entrées et des sorties.

LIGNE 4 (Laure Serrière),

- **Accueil/comportement** : (LS) Gare de l'Est, 21 juin à 8:35. Beaucoup de monde s'était retrouvé à devoir emprunter la ligne 4 du métro suite à la grève sur les RER A et B, mais la RATP avait mis en place une assez bonne organisation pour pallier les problèmes. Des agents avaient été postés sur le quai et régulaient l'arrivée des voyageurs, ce qui était très efficace pour permettre de conserver un trafic raisonnable et empêcher les dangers liés aux mouvements de foule.

Réponse : La RATP, vous remercie de votre témoignage de satisfaction. Il est toujours agréable de recevoir des félicitations à propos du service assuré par le personnel de l'entreprise. Votre témoignage sera transmis au responsable concerné par la mise en place de ces agents.

- **Sécurité/ambiance/agrément** : (LS) Alésia, 21 juin à 17:45. D'Alésia à Gare de l'Est le trajet a duré exactement une heure. Conditions de voyage déplorables : arrêts de plus de cinq minutes en plein tunnel, chaleur étouffante et tout le monde énervé dans la rame. La témoin est étonnée qu'il n'y ait pas eu de malaise. Tout ceci n'est que le résultat du report de voyageurs des RER A et B (en grève) vers le métro.

Réponse : Des investigations ont été menées. Suite à un voyageur malade, une altercation entre voyageurs causée par des pickpockets et des freins de secours actionnés, le trafic de la ligne 4 a été très perturbé à l'heure précisée par le témoin.

Il faut savoir qu'un incident sur un côté de ligne entraîne des perturbations sur la totalité de celle-ci.

LIGNE 5 (Mylène Azéma),

- **Information/signalétique** : (MA) Bobigny Pablo Picasso, 15 juin à 7:30. Quai en direction de Place d'Italie : une des bornes SIEL ne fonctionne pas.

Réponse : À la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Cette anomalie est prise en compte. Des signalements ont été transmis au service technique concerné. Cet équipement est en cours de réparation.

LIGNE 6 (Herminia Cordoda d. S), (Bruno Kazantzeff),

- **Accessibilité/confort** : (BK) Charles de Gaulle – Étoile, **quai de la ligne 6**. Depuis la rénovation (certes très réussie) des MP73 de la ligne 6, ne figurent plus dans les rames les indications de « sortie côté gauche » à la station Étoile ; les annonces sonores sont aussi très rares... Or le « côté droit » correspond à la ligne 1, en travaux... Ce qui engendre un flux de voyageurs très important dans les deux sens, principalement de touristes peu pressés et cherchant leur sortie ou correspondance... Si on ajoute les bancs particulièrement mal placés à cette station de la ligne 6, le parcours devient quotidiennement (très) pénible... Pourquoi ne pas diriger systématiquement les voyageurs de la ligne 6 sur le quai de gauche, très large et très sous-employé ?

Réponse : Un rappel sera fait auprès des conducteurs afin que ceux-ci soient plus vigilants pour annoncer la descente à gauche à la station Charles de Gaulle Etoile.

Le Responsable Transport a pris connaissance de votre témoignage.

- **Sécurité/ambiance/agrément** : (HCdS) Saint Jacques, juin. Cela fait plusieurs mois que des travaux ont eu lieu dans cette station. Avant les panneaux portant le nom de la station, quai direction Nation, paraissaient plus « vétustes » que ceux du quai Etoile (des témoignages s'en sont fait l'écho). Avec les travaux, les panneaux côté Nation ont été réhabilités et ce sont désormais ceux côté Etoile qui semblent « vétustes », car ils n'ont pas subi de réhabilitation. Si on regarde bien, selon le quai, le traitement de ces éléments est différent : sur le quai Nation les panneaux portent des caches qui dissimulent les extrémités des néons, sur le quai Etoile ces caches n'existent pas et les néons sont visibles. Un traitement identique serait souhaitable.

Réponse : Le début de la réhabilitation de ces panneaux a démontré la vétusté et l'état de ces installations. Les panneaux direction Nation ont été effectivement entièrement changés et le type d'éclairage modifié. Pour ce qui est de la direction Etoile, l'éclairage intérieur n'a pas été encore changé et l'entreprise met tout en œuvre afin de réaliser un ensemble homogène.

LIGNE 8 (Andréa Valérie), (Geneviève Roulleau), (Bernard Baur)

- **Information/signalétique** : (AV) Maisons-Alfort Ecole Vétérinaire, 19 juin, les agents de la RATP de cette station affirment avec aplomb que la navette Voguéo est bien en service. D'ailleurs, tous les plans de réseau distribués ou affichés par la RATP le confirment : Voguéo est en service. Sauf que Voguéo ne vogue plus depuis 15 jours et ne devrait pas reprendre du service avant 2013. Il serait bon de mettre toute l'information à jour et d'informer par la même les agents à ce sujet.

Réponse : A la suite de votre témoignage, un rectificatif des plans sera effectué et un rappel sera fait auprès des agents afin qu'ils soient vigilants sur cette information.

- (GR) Opéra **quai M 3** (direction Levallois). Le panneau « sortie SNCF/ sortie 1 Cour de Rome » n'est visible qu'en arrivant dessous, avant, il est caché par le panneau précédent indiquant la correspondance avec la ligne 14, direction Olympiades, au niveau d'IB 031. Il semblerait utile pour améliorer la signalétique de faire en sorte que toute la signalétique de quai soit visible d'un seul coup d'œil et qu'il nous soit inutile de tâtonner pour trouver son chemin.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (BB) Créteil préfecture, 25 juin à 14:21. Arrivé dans la salle des billets de la station, le témoin valide son passe Navigo. Face à lui, un affichage SIEL situé en haut de l'escalier donnant accès au quai, qui mentionne un temps d'attente de : « 02 minutes ». A mi-hauteur de l'escalier, soit quelques secondes plus tard, il entend le ronfleur annonçant la fermeture des portes, puis les portes qui se referment. La rame suivante partira à 14:27, soit 6 minutes plus tard. Avec une telle imprécision dans l'affichage, à quoi peut servir cet afficheur ?

Réponse : Le calcul des temps d'attente du dispositif d'affichage SIEL se fait sur une marche théorique, permettant l'attente du prochain train. Des impératifs d'exploitation peuvent nous obliger à anticiper le départ d'un train, pour régulation de trafic ou pour ne pas encombrer la gare.

Dans ce cas précis, le départ du train a eu lieu 1 mn plus tôt. Il a bien été signalé par le bruiteur indiquant le départ imminent du train.

L'affichage tient compte des modifications en temps réel.

LIGNE 9 (Bernard Baur)

- **Information/signalétique** : (BB) 21 juin à 8:00. Caisse 10080 : un des plans de trappe mentionne encore des travaux à Strasbourg-Saint-Denis prévus entre le 7 février et le 3 mai, donnant probablement l'impression incorrecte que la correspondance avec la ligne 4 est impossible.

Réponse : Lors de la mise en place des plans de trappe, certains trains étaient en entretien, ce qui explique le constat du témoin. Cela étant, les agents de maintenance lors du contrôle de l'affichage à bord des trains, mettent à jour l'affichage dans les rames.

LIGNE 12 (Bruno Kazantzeff), (Daniel Faure)

- **Accessibilité/confort** : (DF) Montparnasse > Mairie d'Issy, entre le 22 et le 25 avril. Un certain manque d'imagination dans le tracé du bus de remplacement de la ligne 12 de Montparnasse à Mairie d'Issy, et quelques problèmes. Le tracé et les arrêts :
Pour diminuer l'inconvénient d'avoir à marcher un peu plus, il est regrettable qu'on n'ait pas ajouté des arrêts supplémentaires, en particulier là où les interstations sont longues :
 - Entre Pasteur et Volontaires direction N>S on aurait pu rajouter un arrêt à Sèvres-Lecourbe, qui aurait été fort apprécié des usagers du métro ligne 6 venant de la Motte-Picquet,
 - Un arrêt aurait été utile au carrefour Lecourbe-Mademoiselle-Cambronne,
 - Entre l'arrêt de remplacement Convention Nord-Sud (au croisement Lecourbe-Convention), et la Porte de Versailles, on aurait pu rajouter un arrêt à Hameau,
 - Même chose, sens sud - nord entre Porte de Versailles et Convention,
 - Entre l'arrêt de remplacement Corentin-Celton côté sens S>N à Maison de retraite, et la porte de Versailles, un arrêt supplémentaire aurait été apprécié, par exemple à Séverine.

On a voulu faire passer le bus à la Gare Montparnasse SNCF ; cela part d'un bon sentiment, mais cela a ralenti considérablement sa marche, à cause d'encombrements rue de l'Arrivée et Bld de Vaugirard sens N>S, et Bld Pasteur sens S>N ; on allait en fait moins vite qu'avec le tapis roulant du grand couloir. Du coup, le bus ne passait plus du tout à Falguière. A cette station, les voyageurs étaient informés de l'itinéraire à suivre pour rejoindre la station Montparnasse côté place Bienvenue (Rue de Vaugirard, puis Avenue du Maine), mais pas du tout côté Place du 18 juin, pour revenir sur la ligne 12 (un comble !) et vers la ligne 4.

Réponse : Il s'avère que les bus devaient s'arrêter à tous les arrêts dans la rue Lecourbe et la rue Vaugirard. Certains conducteurs ne connaissant pas le trajet car venant de centre bus très éloignés, ils n'ont pas appliqué le dispositif prévu. Le signalement du témoin a été transmis à l'ensemble des dépôts de bus afin qu'un rappel d'instruction soit effectué.

Concernant, l'arrêt à la gare Montparnasse, celui-ci est une demande de la ville de Paris

Au sujet de l'absence d'arrêt à la station Falguière, le service communication a privilégié l'accès le plus proche du métro.

- (DF) Montparnasse > Mairie d'Issy, entre le 22 et le 25 avril. « La formation des conducteurs des bus de remplacement était insuffisante. Ainsi mon bus a loupé l'arrêt Pasteur dans le sens nord - sud ».

Réponse : Certains conducteurs ne connaissaient pas le trajet car ils venaient de dépôts très éloignés ; ainsi, certains n'ont pas appliqué le dispositif prévu. Votre signalement a été transmis à l'ensemble des dépôts de bus.

- **Sécurité/ambiance/agrément :** (BK) Félicitations à la RATP pour la rénovation des stations Rennes et N-D des Champs ; belle réussite ! On regrettera l'imbécilité de certains tagueurs qui en ont profité... et dont les agissements laissent des traces malgré le nettoyage.
En revanche il est dommage que la station « Assemblée Nationale » soit revenue aux couleurs rouge et bleu après un très réussi récapitulatif de la Vème république.

Réponse : Je vous remercie, pour votre témoignage. Il est toujours agréable de recevoir des félicitations à propos de l'amélioration des stations.

Concernant la station Assemblée Nationale, une convention a été signée avec un artiste pour son aménagement. Pour l'anniversaire de la 5^{ème} république, il lui a été autorisé d'afficher une œuvre sur une période donnée, œuvre qui a d'ailleurs rencontré beaucoup de succès.

Une étude est en cours afin de renouveler l'opération dans une autre station.

LIGNE 13 (Gilles Durand), (Jean-Pierre Lerosey)

- **Accessibilité/confort :** Pernety > Saint Denis, 30 mai vers 19:50 à Pernety. La rame avait son chauffage allumé à fond alors qu'à l'extérieur, il faisait 26°.

Réponse : Les rames de Métro et de RER disposent de sondes thermostatiques qui déclenchent automatiquement le dispositif de chauffage ou de ventilation selon la température extérieure. En cas de panne, le conducteur, s'il est avisé par les voyageurs, demande une révision de son train afin de remédier à une telle anomalie.

- (GD) Saint Lazare, 7 juin vers 11:30. ce jour là, en fin de matinée sur le quai terminus M 14 l'ascenseur est en maintenance, habituellement le témoin ne l'emprunte pas mais, ce jour là, il traîne une valise très lourde. L'escalier EM 16 est arrêté pour cause de nettoyage. Ainsi pour les poussettes, les gens se déplaçant difficilement, il ne reste plus qu'à se débrouiller avec les escaliers fixes. Pourquoi avoir effectué ces deux opérations concomitamment ? Dans la même station n'y a-t-il aucune transmission d'information entre les services et les équipes M13/M14 ?

Réponse : Le correspondant de la ligne 13 précise que cet équipement concerne la ligne 14.

NDLR : La non réponse apporte-t-elle la réponse ?

- **Information/signalétique :** (GD) Saint Lazare, 7 juin vers 11:30. A l'entrée du CR 232, le cache qui avait été apposé sur la signalétique erronée indiquant la direction St Denis/Asnières a été de nouveau arraché. De nouveau des gens vont se tromper et chercher une direction qui n'existe pas. Il faudrait trouver mieux qu'un

simple autocollant pour faire disparaître cette information durablement : changer de plaque par exemple. C'est sûrement plus onéreux, mais définitif !

Réponse : Un signalement a été passé afin qu'une solution soit trouvée. La RATP a la volonté de lutter contre toute forme d'incivisme et des mesures sont prises pour lutter contre les agissements des individus qui détériorent les conditions de transport.

LIGNE 14 (Natali Janovic)

- **Sécurité/ambiance/agrément :** (NJ) Saint Lazare > Bercy, 9 juin à 23:41. Rame 16, voiture 89 N1 1031. L'annonce sonore « Madeleine » était très réverbérée comme venant du fond d'une lessiveuse ou d'un puits, idem pour « Pyramides », Châtelet et la suite étaient correctes. Un petit réglage s'impose sûrement.

Réponse : Les navettes de la ligne 14 sont contrôlées tous les semestres au niveau de la qualité des annonces voyageurs. Ces tests sont réalisés en atelier.

Sur le dernier semestre, les résultats de l'Unité obtiennent un taux de conformité égal à 100%.

Votre constat a le mérite d'insister sur un point que les exploitants avaient déjà remonté aux mainteneurs : la qualité de la diffusion en dynamique sur toute la ligne qui n'est pas aussi bonne qu'à l'atelier.

Le chef d'atelier de la ligne 14 s'est engagé à travailler sur la qualité de la sonorisation des rames en ligne.

GENERALITES METRO (Jacques Scornaux)

- **Accessibilité/confort :** (JS) stations rénovées. « Le nouveau type de sièges « coquille » que l'on a vu se répandre dans le métro est particulièrement inconfortable, surtout pour les personnes un peu corpulentes. Même moi qui suis assez mince, je ressens une douleur de chaque côté au niveau des hanches. Je n'ai rencontré personne qui trouve ces sièges confortables ! Selon quels critères sont-ils choisis ? Si la RATP visait avant tout, comme ce devrait être le cas, la confort des usagers, elle ferait réaliser divers prototypes que l'on soumettrait à un panel d'usagers de divers âges, tailles et corpulences, et le modèle recueillant le plus de suffrages serait retenu. Je doute fort qu'elle ait agi ainsi, car comment des sièges aussi inconfortables auraient-ils alors été retenus ? Pour des raisons de prix ? Il n'y a pas de raison qu'un siège confortable soit nécessairement plus cher. Je crains fort que la RATP ait succombé à un effet de mode : on a peut-être adopté ce type de sièges parce qu'ils étaient conçus par des « designers » à la mode... Je reconnais qu'ils sont assez beaux, mais les appréciations esthétiques sont par nature subjectives, et pourquoi un beau siège ne pourrait-il pas être aussi confortable ? En tout état de cause, le confort de l'utilisateur doit primer, la beauté du siège n'étant que la cerise sur le gâteau.

Il se pourrait aussi, me dit-on, que les sièges ne soient délibérément pas trop confortables pour éviter qu'ils soient « colonisés » par des ivrognes, clochards et autres SDF. Mais on peut concevoir des sièges dont l'assise serait assez confortable, mais qui ne se prêteraient pas à s'y affaler. Il faut pour cela qu'ils n'aient pas de dossier. C'est le cas des sièges que l'on trouve dans les gares Transilien (sièges triples gris, avec accoudoirs intermédiaires qui empêchent de s'allonger). Pourquoi ne pas adopter les mêmes ? En outre, une commande groupée avec la SNCF permettrait sans doute d'obtenir un meilleur prix. »

Réponse : D'une manière générale, l'entreprise n'a pas reçu de critiques particulières concernant le confort des sièges, mais elle conçoit tout à fait qu'un siège donné ne puisse convenir à toutes les morphologies. Ceux-ci ont été conçus pour des raisons d'ergonomie et prendre en compte les modifications morphologiques des êtres humains.

NDLR : Ces sièges seraient beaucoup plus agréables s'il y avait un petit coussin dans le fond... 😊

RER

RER A (partie RATP) (Laure Serrière), (Bernard Baur), (Gilles Durand), (Hubert Gattet), (Jacques Scornaux) (Michel Babut)

- **Régularité/punctualité :** (LS) Noisy-le-Grand – Mont d'Est, 13 juin à 8:22. RER direction Paris : un RER parti à 8:22, le suivant à 8:32. Cette journée n'étant pas fériée pour les salariés, le minimum serait de respecter les horaires indiqués pour éviter l'attente et le retard des usagers.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (LS) Gare de Lyon, 14 juin à 17:52. Incident voyageur à Charles-de-Gaulle – Etoile, trafic perturbé annoncé sur les panneaux. Un train toutes les 10 minutes environ, presque 30 minutes de voyage dans de mauvaises conditions pour arriver jusque Noisy-le-Grand.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Accessibilité/confort** : (BB) Gare de Lyon, 18 avril à 7:23. Un train MI2N assure une mission UPAC en direction de Cergy (UPAC41 ?). Pas moyen de monter dedans, faute de place. L'heure de pointe est de plus en plus matinale sur la A...Le XUTI45 qui le suivra à 7:25 permettra au témoin de voyager.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (HG) Noisiel tous les jours. Accès aux quais et retours : la porte réservée aux personnes handicapées ou aux poussettes est en permanence ouverte, notamment en soirée vers 19:30/20:00. Les utilisateurs de la station Noisiel ont-ils été dispensés de validation ? J'ai essayé les tripodes qui pourtant fonctionnent correctement !

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (LS) Noisy-le-Grand – Mont d'Est, 6 juin à 8:08. La réfection de la sortie Bassin (n°3) en gare de Noisy-le-Grand n'a visiblement pas été pensée en prenant en compte de certaines remarques : dès qu'il pleut de l'eau continue à s'accumuler au bas de l'escalier et en obstrue le passage. Pendant trois jours il a fallu éviter une mare.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (LS) Noisy-le-Grand – Mont d'Est, 15 juin à 8:11. Un train à moitié vide est parti du quai Z, direction Paris. Le train suivant, TNOR53, est arrivé dans la minute qui suivait, mais il était assez rempli étant donné qu'il venait des gares précédentes. Il a été fortement ralenti tout au long de son parcours (trois minutes rien que pour repartir de Noisy), arrivée à Gare de Lyon à 8:36. Train bondé à partir de Neuilly-Plaisance, chaleur étouffante. Les panneaux affichaient « avarie matériel à Chessy », on ne comprend pas cette technique de régulation qui consiste à ajouter au départ de Noisy un train qui partira presque à vide et qui visiblement a ralenti l'ensemble de la ligne sans influencer de façon significative sur la répartition des voyageurs dans les trains suivants, puisqu'il semble qu'il ne se soit pas arrêté à Neuilly-Plaisance.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (MB) La Défense, 27 juin à 19:30. Grosse chaleur dehors (36°) et dans le RER aussi. Rame MI2N, mission ODET au départ de La Défense. Le système de ventilation forcée ne fonctionnait pas ! Panne ou oubli de mise en route ?

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Information/signalétique** : (BB) Châtelet les Halles, 12 avril à 18:50. Quai 3 (RER D direction Melun): certains haut-parleurs du circuit de sonorisation / information sont hors service. Amené à se déplacer sur le quai (repli stratégique d'un ZUCO pas décidé à venir sur la voie 3 vers le BIPE à quai voie Z), le témoin a eu la surprise de constater que les annonces par haut-parleur qui sont audibles le long de la voie 3 au niveau de l'extrémité arrière de la 4e voiture d'un train long ne le sont pratiquement pas quelques mètres plus loin quand on se trouve en bas de l'escalier récemment créé.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (BB) Gare de Lyon, 26 avril à 7:26. Direction La Défense, un code mission inattendu sur la girouette de la rame: UPIR51. En matinée, cette série de codes n'existe pas, et ce sont généralement des UPAC 39, 41, ... Il semble que ce code soit en fait celui d'un des derniers trains direction Cergy en fin de service. Problème : le train est annoncé sur le quai comme à destination de Poissy (TROL ?) et non de Cergy. L'afficheur de mission est-il resté coincé sur le code de la dernière mission assurée la veille en fin de soirée ?

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (BB) Gare de Lyon – La Défense, 16 mai entre 7:07 et 7:20. Mission UPAC39, assurée en MI2N. Caisse 1515 plateforme g3/d3. Les annonces des arrêts ne sont pas audibles : le ou les haut-parleurs semblent hors service. On en perçoit les annonces que très faiblement en provenance de l'une des salles haute ou basse.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (BB) Gare de Lyon, 30 mai à 7:24. Mission XUTI45, assurée en MS61. Caisse AB18094, porte arrière droite. La liste des lignes associée au plan de trappe est une liste ancienne : les tramways ne sont que deux : T1 et T2 ! une mise à jour s'impose.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (GD) Gare de Lyon, 6 juin à 12:28. Mission NELY, rame MI2N, voiture n°1569. Aucun des plans de trappe n'est actif.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (LS) Noisy-le-Grand – Mont d'Est (Direction Paris), 9 juin à 8:08 : Mission retirée trop tôt de l'affichage sur le panneau de mission de l'entrée Bassin (n°3), alors que le train n'est encore qu'à l'approche. Problème déjà signalé !

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (LS) Noisy-le-Grand – Mont d'Est, 16 juin à 8:08. A l'arrivée de la témoin en gare, un train s'est présenté à la voie 2. Les écrans de missions affichaient qu'en raison d'un incendie à la Défense le trafic était perturbé. La témoin est montée dans ce train, et pendant vingt minutes tout ce qu'il s'est passé c'est l'arrivée d'autres trains venant de Chessy déversant des voyageurs, en plus des habituels, sur le quai d'en face. A bout du troisième train, celui-ci est resté en gare voie Z. Le quai était bondé, les deux trains étaient remplis par des voyageurs essayant de comprendre ce qu'ils devaient faire. Pendant tout ce temps, aucune annonce n'a été faite. Aucun moyen de savoir si un train allait repartir, lequel et quand. Si on comprend que la RATP gère comme elle peut des problèmes inopinés, est-ce une raison pour laisser ainsi les voyageurs dans l'expectative sans la moindre information ? « J'ai su que tout était bloqué en échangeant des informations avec des membres de ma famille disséminés dans d'autres trains, dont l'un avait la chance d'avoir une conductrice qui communiquait. Finalement, j'ai dû prendre ma voiture pour rejoindre le RER E, merci pour le temps perdu à attendre qu'on me considère comme un être humain. Pardonnez mon énervement mais je suis excédée par cette attitude inadmissible ajoutée à un service déplorable ».

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (JS) Auber, 21 juin, vers 19:15. « Un message est diffusé dans la station pour annoncer que le prochain train en direction de Saint-Germain est prévu dans 30 minutes. Or, quelques minutes plus tard, est rediffusé le message, que l'on pouvait lire aussi sur les écrans de toutes les stations de métro, selon lequel trois trains sur quatre circulent sur la ligne A. Ce second message était pour le moins incongru pour les voyageurs attendant sur le quai direction ouest, car 3 trains sur 4, cela n'entraînerait évidemment pas une demi-heure d'attente, voire davantage (car je ne sais pas depuis combien de temps un train n'était plus passé quand je suis arrivé sur le quai) ! Ou bien le message général « 3 train sur 4 » est erroné, mais alors pourquoi ne le modifie-t-on pas ? Ou bien un incident propre à cette branche du RER s'est superposé au « mouvement social », mais alors pourquoi ne le précise-t-on pas ? Il se vérifie, hélas ! une fois de plus, que la RATP a des difficultés à communiquer correctement en situation perturbée... »

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Accueil/comportement** : (LS) Noisy-le-Grand – Mont d'Est, 8 juin à 8:30. Mission TNOR55 impactée par l'avarie technique à gare de Lyon. Heureusement le conducteur a fait de nombreuses annonces dès le début de l'incident bien qu'il n'ait pas eu beaucoup d'informations à communiquer.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Netteté/propreté** : (MB) Auber, tous les jours. « Il faut se répéter, être persévérant, car rien ne change. Le nettoyage en profondeur, jusque dans les coins de cette station est déplorable ! Encore une fois, je n'évoque pas les débris laissés par des voyageurs, débris au demeurant peu nombreux compte tenu de la fréquentation. Il s'agit de la poussière et la crasse accumulée sur les parties planes (horizontales ou obliques) qui longent les tapis et escaliers mécaniques. C'est d'une saleté repoussante, en raison d'une fréquence effective de nettoyage apparemment beaucoup trop faible (Quand la poussière se mêle aux infiltrations issues des voûtes, c'est encore plus insupportable. Cf. les escaliers mécaniques entre les tapis roulants et la ligne 7). Même remarque pour les escaliers (non mécaniques) dans les marches desquels la crasse noirâtre s'accumule sur les tombées des marches et dans les coins. Pénible pour les habitués et quelle image pour les touristes ! »

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Sécurité/ambiance/agrément** : (LS) Noisy-le-Grand – Mont d'Est, 8 juin à 8:30. Mission TNOR55 : Arrêt prolongé en gare de Nation suite à une avarie technique gare de Lyon. Encore une perte de temps imputable au mauvais état du matériel roulant.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (LS) Noisy-le-Grand – Mont d'Est, 14 juin vers 18:25. De nombreux trains étant terminus Noisy, le quai est saturé de voyageurs, ce qui est dangereux vu l'étroitesse de celui-ci.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

RER B (partie RATP) (Claudie Rat), (Dominique Bernard), (Lysiane Pujol), (Laure Serrière), (Gilles Durand)

- **Régularité/punctualité (pour information)** : (CR) (direction Robinson) 5 juin vers 19:45. vers 19 h 45, en raison d'un problème, devinez où ... à gare du Nord, nous n'avons dû attendre qu'un Robinson veuille bien arriver...

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (CR) Branche Robinson, 6 juin à 10:09. A cette heure là, nous étions bloqués dans le RER en direction de Paris depuis plus de 25 minutes. Premier arrêt en gare de Sceaux, puis un deuxième arrêt en gare de Bourg-la-Reine. Durée indéterminée ! Toujours un problème en gare du Nord, comme d'habitude, puis un train à la station Saint Michel qui aurait des problèmes de fermeture de portes. Nous pouvons tout de même voir que les trains en provenance de Saint Rémy et Massy passent et que le Robinson lui stationne !

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (CR) Fontenay, 7 juin à 9:25. Le train de 9:25 est arrivé en gare de Fontenay à 9:30 sans raison apparente ... Mais si, il y en avait une : pour cause d'avarie sur la rame, nous avons dû changer de rame à Laplace. Ceci après avoir attendu 5 minutes, auparavant en gare de Bourg-la-Reine. Plus 5 minutes de stationnement lors du changement à Laplace. En résumé, déjà 15 minutes de retard cumulé, bêtement, et nous n'étions pas encore arrivés !

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (CR) Bourg-la-Reine, 9 juin nous avons dû stationner de manière prolongée en gare de Bourg-la-Reine pour attendre que plusieurs trains en provenance de Saint Rémy puissent passer ! Bilan de la semaine, sur uniquement des trajets «aller » sur Paris - aucun train sans retard – ceux-ci allant de plus de 10 mn à 30 mn ! Un trajet, de gare de Fontenay aux Roses à gare de Cité Universitaire, prend environ 30 mn. N'incite vraiment pas à utiliser les transports en Ile de France !

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (CR) Fontenay-aux-Roses, 14 juin à 8:56. Le train pris en gare de Fontenay-aux-Roses a stationné en gare de Bourg-la-Reine jusqu'à 9:09 ! Toujours le Robinson qui regarde passer les trains en provenance de Massy...Pas d'explication.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (CR) Fontenay-aux-Roses, 15 juin. Le train de 8:34 en gare de Fontenay est arrivé à Cité Universitaire à 8:57 ! Rien de particulier pourtant ce matin, néanmoins, il a fallu 23 mn pour desservir sept petites stations proches les unes des autres.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (CR) Fontenay-aux-Roses(direction Paris), 23 juin. Le train de 8:44 est déjà arrivé en retard en gare de Fontenay. Nous avons dû subir les problèmes de régulation de la RATP ! Dix minutes plus tard nous étions toujours en attente en gare de Bourg-la-Reine ! Arrivée en gare de Cité Universitaire à 9:06. Sur un tel petit trajet, 10 minutes perdues et le parcours n'est pas terminé avant d'arriver à destination !

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Accessibilité/confort :** (GD) Orsay-ville (direction sud) 31 mai : Rame 8262, voiture ZDB 8262. Le bouton d'ouverture de la porte (côté quai) ne répond pas immédiatement à l'impulsion imprimée pour obtenir l'ouverture, il faut s'y reprendre à plusieurs fois.

Réponse : Voiture signalée au service de maintenance, merci.

- (DB) Robinson, 29 juin. La témoin trouve les rames rénovées du RER B bien décevantes. Certes elles sont plus propres et mieux éclairés qu'avant, mais les vitres rayées sont restées produisant un effet « moche ». Et surtout les fenêtres peuvent être ouvertes, donc, la ventilation réfrigérée ne fonctionne guère par temps de canicule, quand les fenêtres sont ouvertes. Enfin, elles proposent moins de sièges.

Réponse : Le STIF a validé toutes les évolutions sur ce matériel. Les vitres dégradées sont remplacées lors de la rénovation du matériel; elles ont donc été dégradées après la rénovation. Cela fait partie du confort voyageur de pouvoir ouvrir les fenêtres (si nous les condamnons, des clients mécontents se manifesteront). Elles proposent effectivement moins de sièges pour pouvoir accueillir davantage de personnes dans une voiture et contribuent à l'absorption de la charge en constante augmentation chaque année.

- **Information/signaletique :** (GD) Orsay > Denfert-Rochereau, 31 mai. Mission EBER01. Il n'y a pas eu d'annonce sonore concernant le fait que la liaison entre Bourg-la-Reine et Gentilly était semi-directe et non omnibus.

Réponse : Il n'est pas prévu que la mission EBER01 soit omnibus entre Bourg-La-Reine et Gentilly ; le 31 mai elle a respecté les arrêts prévus : Bourg-la-Reine puis direct jusqu'à Cité Universitaire.

- (LP) Courcelle-sur-Yvette, 06 juin à 9:14. Mission EFLA?? prévue à 9:14. Le RER est arrivé à l'heure en gare de Courcelle-sur-Yvette. Jusqu'à Massy-Palaiseau environ, tout allait bien. Ensuite, la « voix synthétique » a commencé à nous dire, à deux ou trois reprises, que « Le train marquerait un arrêt supplémentaire en gare de Massy-Verrières, Les Baconnets, etc. » Le conducteur a alors pris le relais et il nous a informé régulièrement, jusqu'à Châtelet, environ, qu'il avait « des problèmes de réception à Gare du Nord, que le retard serait très important, etc. » Il a annoncé également que le train serait omnibus jusqu'à Denfert-Rochereau. En fait, presque toutes les 10mn il est intervenu pour nous délivrer une information ou un conseil. On a stationné ainsi à chaque fois dans pratiquement toutes les stations : 5mn, 10mn, voire 15mn... Quelquefois le conducteur nous disait que, si on voulait, on pouvait descendre, prendre un bus pour Paris que ça irait peut-être plus vite car il ne pouvait pas nous dire pour combien de temps on en aurait... Finalement, presque tout le monde est resté dans la rame et c'était très détendu : On s'occupait, on lisait, on passait des coups de fil, on conseillait les provinciaux et les touristes qui étaient montés à Antony grâce à notre expérience de vieux « RERistes B », etc. Heureusement le RER n'était pas plein et on a pu prendre nos aises !... Finalement, cahin-caha, j'arriverai à La Plaine Stade de France avec 1:30 de retard !(11:32 au lieu de 10:07 !). **Grand merci au conducteur qui nous a « soutenus » par ses fréquents messages et son calme !** »

Réponse : L'encadrement du conducteur en question sera informé de votre témoignage, merci.

- (CR) Arcueil Cachan (direction Paris), 8 juin à 9:11. Ce matin, nouveau retard sur cette ligne avec le train retenu en gare d'Arcueil-Cachan plus de 5 minutes. Sans motif annoncé. A trois reprises, la même bande annonce qui n'informe sur rien. Juste pour nous dire que le train stationne en gare, alors que nous le constatons bien !

Réponse : Les trains sont parfois retenus en gare quelques minutes pour mesure de régulation. Le conducteur n'a pas toujours d'informations de durée à vous communiquer. Ce message vous informe au moins qu'il y a bien un conducteur aux commandes qui attend l'autorisation du PCC (poste de commandement centralisé à Denfert-Rochereau) pour partir...

- (DB) Robinson. « Je peux vous assurer que sur le quai central du RER B à Robinson, il n'y a plus un seul plan des réseaux métro et RER B, contrairement à ce qui a été affirmé dans une réponse antérieure, de la RATP, à cette question. Il y en a peut-être un dans la gare (où l'on passe toujours très pressé) mais il n'y en a pas non plus dans l'entrée avenue Jules Guesde, alors qu'il y a beaucoup de panneaux publicitaires, et même des poèmes ! Des plans des différents réseaux seraient bien plus inspirants, et utiles pour planifier son trajet, surtout lorsque la rame est retardée et que l'on réfléchit à d'autres itinéraires ».

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- (DB) Robinson, 29 juin. Le panneau de desserte situé entre la passerelle et la tête du train a été déplacé et est désormais parallèle au quai (et non plus perpendiculaire), il ne peut donc plus être vu et consulté sauf si l'on se trouve juste devant. Donc, en cas de changement de desserte, de mission, ou de retard, les passagers assis à l'intérieur d'une rame ne sont plus en mesure de consulter l'information qui est diffusée sur le quai : « j'étais assise tranquillement cet après-midi comme d'autres voyageurs, dans une voiture d'une rame annoncée au départ, et je n'ai compris que d'extrême justesse que c'était le train sur l'autre côté du quai qui partait finalement. Pas d'annonce sonore sur le changement de quai évidemment. Est-ce cela l'accessibilité ? Pauvres voyageurs ingambes ou malvoyants ».

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Accueil/comportement :** (GD) Denfert-Rochereau, 14 juin à 12:20/25. Le témoin descend de la rame à destination de Robinson et emprunte l'ascenseur avec son vélo pour rejoindre le parvis de la gare de Denfert-Rochereau. Arrivé au passage élargi G175B, celui-ci affiche une croix rouge à droite du portillon et un carré rouge près du valideur. La porte à ouverture magnétique PO200, située à la gauche de ce passage est fermée. Le témoin actionne alors le bouton d'appel, au bout d'un moment une voix se fait entendre et demande ce qui se passe.
 - Le témoin : « la porte est hors service, vous pouvez faire quelque chose ? »
 - La voix : « introduisez votre billet ! »
 - Le témoin : « La porte est hors service madame, il y a une croix rouge. »
 - La voix : « sortez par la porte à votre gauche... »
 - « La voix raccroche pas le temps de lui dire que je connais la procédure et que la porte est verrouillée. »
 Pendant ce temps, des usagers avec des volumineux bagages et des poussettes s'agglutinent de part et d'autre pour sortir prendre l'Orlybus à destination de l'aéroport, ou pour entrer prendre un RER vers Roissy ou Antony (pour Orly)...Un maman avec poussette se rend au guichet pour obtenir l'ouverture de la porte. Agacée, l'agente lui répond rudement (on l'entend vociférer de derrière sa vitre) : « vous voyez bien que je suis toute seule, je ne peux pas me déplacer ! »
 - La dame : « on fait comment ? »
 - L'agente : « je ne peux rien faire d'ici. »
 Le témoin essaie de l'interpeller par gestes, elle répond en faisant un geste d'impuissance. Des usagers s'énervent et tentent de forcer les battants du passage élargi...ils ont un avion à prendre. Le témoin va, alors, voir à l'agence commerciale, où il faut entrer en appuyant sur un bouton qui n'est même pas identifié à cet usage. Une habituée lui montre l'astuce. Là, l'agente qui est sur le point de plier bagage est d'une amabilité minimale.
 - Le témoin : « bonjour Madame, le passage large est hors service, et au guichet il ne peuvent pas nous aider, vous pouvez faire quelque chose ? »
 - L'agente : « passez à côté, les autres passages fonctionnent »
 - Le témoin : « Oui mais j'ai un vélo. »
 - L'agente : « Fallait le dire tout de suite. Je vais vous débloquent la porte en verre (magnétique)»
 Le témoin et d'autres usagers (environ une dizaine) ont perdu 15 minutes parce qu'une agente au guichet n'a pas su dire qu'il fallait s'adresser à l'agence commerciale pour obtenir l'ouverture d'une porte. Après le passage

des usagers sortants, le dernier a rabattu la porte et elle s'est remagnétisée, laissant les entrants « gros jean comme devant »... à eux de recommencer à négocier l'ouverture de la porte...bonne chance.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

- **Netteté/propreté :** (GD) **Loi des séries.** Châtelet-les-Halles > Denfert-Rochereau, 3 juin : mission KROL48, rame 8187, voiture ZBD8187. Plans de plateforme biffés sur plusieurs stations, donc inutilisable.
15 juin : mission SPAC54, rame 8300, voiture ZBD8300. Plateforme arrière : plan de ligne détérioré, tous les ajouts, T3, T4, CDG ont été arrachés.
16 juin : mission SPAC42, rame 8334, voiture ZBD8334. Plateforme arrière : plan de trappe détérioré côté porte 1D, ajouts T3 et T4 arrachés. (Loi des séries).
27 juin : mission SPAC50, rame 8264, voiture ZBD8264. Plateforme arrière : plan de trappe largement tagué et inutilisable.

Réponse : Voitures signalées au service de maintenance, merci.

- **Sécurité/ambiance/agrément :** (LS) Châtelet les Halles, 24 juin à 8:48. Mission SVIC26 : Les marchepieds ne sont pas en bonne position, écart important et dangereux entre le quai et le train. Une annonce par le chauffeur.

Réponse : En attente d'éléments de réponse.

RÉFLEXIONS & SUGGESTIONS, HORS TÉMOIGNAGES

REACTIONS DE TMOINS AUX REPNSES DE LA RATP (C. Guesnon), (Odile Niel), (Catherine Rotbaum), (Dominique Bernard-Daugeras), (Stéphane Guindolet), (Didier Simon-Pujol), (Gilles Durand), (Julien Damenez).

- **Régularité/punctualité :** (SG) « La RATP demande de faire part de notre avis sur toutes réponses type « langue de bois ». Pour autant, elle refuse de répondre à tous les témoignages relatifs à la punctualité et à la régularité des trains sur les lignes A et B du RER. Que faut il y voir ? »
- (SG) « Je souhaite rebondir sur les réponses apportées à la RATP. Concernant la ligne A, on a clairement en face de nous une entreprise démissionnaire qui non seulement ne souhaite plus répondre sur les problèmes de punctualité, mais qui ne se positionne même pas sur des problèmes d'organisation. Ainsi, la question que j'ai posé concernant le positionnement administratifs des agents de contrôles ne fait même pas l'objet d'une réponse trois mois après avoir été transmise. Il en va de même de nombreuses autres questions. Je trouve ceci relativement scandaleux. Vous faites (l'AUT) un travail important de collecte de témoignages, les témoins prennent le temps de rédiger une fiche circonstanciée, mais la RATP n'apporte pas de réponse ! Bravo en tous cas pour le travail que vous faites ».
- (CG) Merci pour ces rapports. Je suis particulièrement étonnée de la manière qu'a la RATP de gérer les difficultés rencontrées sur la ligne RER B, en retirant tout simplement la possibilité de trouver des réponses aux questions relatives à la punctualité ! C'est notre principale problématique, qui impacte sur notre vie professionnelle et familiale. Le service est désastreux sur cette ligne, en direction et en partance de Robinson, nous payons pourtant le prix fort !
- (ON) « Je tiens à vous remercier pour vos rapports exhaustifs sur décembre. Ce mail porte sur les réponses à mes témoignages de la ligne 13. Je m'interroge juste sur leur validité aux yeux de la RATP, ou bien sur l'existence d'une double grille horaire, celle du témoin physiquement présent sur le quai de la station de métro, et qui, muni de sa montre, compte le temps d'attente (et vérifie aussi l'exactitude de SIEL) et celle de la RATP (les horaires en bleu) qui montre des intervalles différents de ceux que j'ai indiqués au moment de mes témoignages. Comment expliquer ces décalages ? Soit, douce rêveuse (ce que je ne suis pourtant pas, sur un quai de métro en tous cas) je reste à quai ne voyant pas les rames indiquées sur l'horaire bleu, et crois que le troisième métro indiqué par la RATP est le premier qui passe depuis mon arrivée. Il faudrait s'inquiéter pour ma santé mentale. Soit, ma montre est folle, et compte mal les minutes et les secondes. Elle marche pourtant généralement, mais les quais du métro doivent la dérégler.

Soit, je m'amuse à envoyer un faux témoignage à l'AUT, c'est normal, il doit y avoir des témoins qui prennent plaisir à cela.

Soit, comme il y a une double comptabilité dans certaines entreprises véreuses, il y a un double horaire sur la ligne 13 : celui des usagers et celui des responsables de ligne.

Je préfère en sourire, mais je trouve désolant ce genre de réponse. Ne pas assumer ses responsabilités ni reconnaître ses torts, se cacher derrière des horaires que je prétends faussés dans ces deux cas (sauf si les hypothèses négatives me concernant sont justes) , c'est se moquer doublement des usagers, voyageant dans des conditions très inconfortables et de plus faisant face à un déni de responsabilité manifeste ».

- **Accessibilité/confort** : (DSP) « Merci pour votre envoi dans lequel j'ai eu la surprise de lire la réponse au sujet de mon témoignage du 10 février sur la ligne B mais surtout la réponse suintant la mauvaise foi de la RATP quant au comportement de certains des conducteurs qui actionnent délibérément le signal de fermeture des portes alors que tous les voyageurs ne sont pas encore descendus des voitures (et ne parlons pas de ceux qui souhaiteraient y monter). J'aime beaucoup la précision apportée par la RATP qui annonce un temps de stationnement à Denfert-Rochereau de plus d'une minute alors que le bruitier a retenti au terme de 30 secondes, que je suis sorti précipitamment, que les portes commençaient à se fermer derrière mon dos et que les malheureux voyageurs voulant monter ont dû les retenir tant bien que mal pour accéder à bord. Je ne suis pas sûr que les portes soient restées ouvertes plus de 45 secondes. Bref, ne polémiquons pas, la Direction protège ses conducteurs ».

- (CR) La témoin tient à réagir, tant sur la réécriture de son témoignage par nos soins que par la réponse de la RATP qui ne la satisfait pas.

« Mon texte :

« Merci au chauffeur du bus 115 qui s'est arrêté à l'arrêt rue de Montreuil en direction du château de Vincennes le jeudi 20 janvier 2011 à 19h45 de ne pas s'être approché du trottoir mais d'avoir ouvert ses portes sur le passage piétons ce qui m'a valu, en raison du noir, de ne pas voir que la hauteur à descendre était plus importante que la normale et une presque chute entraînant de violentes douleurs dans le genou avec visite en urgence chez le médecin et radiographies le lendemain matin !!! »

« Votre texte et la réponse de la RATP

CENTRE BUS DES LILAS

BUS 115 (Porte des Lilas - Château de Vincennes) (Catherine Rotbaum)

- **Accessibilité/confort** : (CR) Rue de Montreuil (direction du Château de Vincennes), 20 janvier à 19:45. « Merci » au chauffeur de ne pas s'être approché du trottoir mais d'avoir ouvert ses portes sur le passage piétons ce qui a valu à la témoin - en raison de la nuit, qui l'a empêchée d'estimer la hauteur à descendre qui était plus importante que la normale - une quasi chute entraînant de violentes douleurs dans le genou avec visite en urgence chez le médecin et radiographies le lendemain matin.

Réponse : Je comprends le désagrément que la témoin a vécu et je lui dois quelques explications. Dans la rue de Montreuil, un bar est nouvellement ouvert et des véhicules se garent de façon anarchique sur la voie publique, empêchant alors les bus de faire normalement leur arrêt au trottoir.

Le responsable de la ligne a averti la Police à des fins de sensibilisation et que des verbalisations soient faites.

Malgré cette démarche, le problème persiste mais un rappel va être fait.

Dès que la rue sera de nouveau 'praticable', les bus pourront faire leur arrêt au trottoir de façon normale.

Quant au dommage corporel dont a été victime la témoin, ce n'est pas par voie de témoignage qu'elle aurait du le signaler mais en contactant le service juridique de la R.A.T.P, habilité à traiter ce genre de dossier...

« MON COMMENTAIRE :

Je viens de recevoir le rapport du mois de janvier et le commentaire de la RATP appelle le commentaire suivant :

Le bus 115 emprunte certes la rue de Montreuil sur une petite portion située entre la rue de Fontenay et la rue de la République, mais il n'y a aucun arrêt de bus dans cette rue. Qui plus est, depuis les nombreux travaux entrepris par la ville de Vincennes, le bus 115 est dévié et passe par la rue de la république entraînant un détour et une perte de temps non négligeables. Il n'y a pas de bar aux approches des arrêts « rue de Montreuil » ni dans un sens ni dans l'autre, et la réponse de la RATP me laisse très perplexe. A l'endroit de

l'arrêt où j'ai eu mon accident, il a un tracé jaune sur la chaussée avant et après l'arrêt du bus qui lui permet de s'arrêter à l'arrêt et pas en dehors de cette zone.

Quant à la mention de la déclaration que j'aurais dû faire au service juridique de la RATP, personne ne m'en a avertie et je suis prête à le faire si on me donne les coordonnées de ce service. Les douleurs sont persistantes et je suis toujours handicapée à la marche mais surtout à la montée ou à la descente de la moindre marche. Enfin, pour pouvoir me rendre à mon travail, j'ai dû prendre des taxis dont le coût n'est pas négligeable. »

- **Information/signalétique** : (GD) « Quand on nous répond que « c'est la norme » : nombre d'écrans SIEL sur les quais de la 14 ou le nombre de plans dans les bus. C'est la norme, donc on répond juste aux besoins imposés par la norme et non aux besoins imposés par le besoin/souhait d'information de l'usager. Et la norme ne répond qu'à la norme et absolument pas aux besoins des usagers ».

- **Sécurité/ambiance/agrément** : (JD) Je tiens à répondre à une question de la rédaction. HLP (page 22) : Haut Le Pied => signifie qu'un train part sans voyageurs, notamment le cas des trains allant aux dépôts, ou alors des trains ayant une avarie et devant faire évacuer les voyageurs avant de repartir.

- **Remarques générales.** (DBD)

Critères 2, 3 et 6 - Réponses de la RATP aux témoignages : merci à la RATP, mais certaines d'entre elles montrent parfois une mauvaise foi de celle-ci qui nie certains faits pourtant incontestables.

Par exemple, sur les billets démagnétisés (démagnétisés bien que jamais mis en contact avec des pièces de monnaie, clés, etc.), ou sur les informations insuffisantes sur les quais (cartes et plans disposés à un bout du quai, inaccessibles ou difficiles à lire pour beaucoup de gens) mais qui sont « conformes à la réglementation ».

Il y a moins de plans et d'indications qu'autrefois dans les couloirs et sur les quais. Les noms des stations ne sont pas toujours visibles, et moins qu'autrefois. Pourquoi ne pas reconnaître que les machines ont des défauts (un peu moins fréquents qu'il y a quelques années, c'est vrai) ? Pourquoi ne pas améliorer une réglementation imparfaite concernant le nombre et la place des cartes et plans, alors que les quais sont inondés d'affiches publicitaires en grosses lettres répétées à des milliers d'exemplaires justement pour être visibles ?

La RATP veut améliorer l'accessibilité – pour qui ? Les personnes âgées ou semi-handicapées seront-elles interdites de métro et RER parce qu'elles ne peuvent plus voir les cartes, plans et panneaux, entendre les annonces, ni s'asseoir car il n'y a plus de strapontins dans le RER B ?

Quant à l'incivisme de quelques voyageurs (indéniable) : pourquoi ne pas remettre partout (stations et wagons) des écriteaux (comme autrefois dans le métro parisien « Défense de cracher ») et des affiches publicitaires disant en grosses lettres, avec peut-être des dessins humoristiques : « Ne tirer la sonnette d'alarme qu'en cas de danger immédiat », « libérer le strapontin en cas d'affluence » (ce qui est souvent fait, du reste), « si vous gênez la circulation des trains, vous perturbez la vie de vos amis et des membres de votre famille », « si vous circulez sans titre valide, vous êtes malhonnête », etc. Un peu de bonne vieille morale aura peut-être de l'effet à force d'être répétée, car pour l'instant il n'y a plus rien. Des psycho-sociologues ou des publicitaires pourraient sûrement mettre au point de telles affiches pour les rendre efficaces. Les gens respectent bien les interdictions de fumer, maintenant.

NDLR : La RATP aurait-elle entendu Madame Daugeras ? on pourrait le croire en voyant la nouvelle campagne de sensibilisation au civisme : « Restons civils sur toute la ligne ». Toutefois, certaines affiches nous semblent trop ciblées : le lama cracheur est un jeune homme looké avec « kefieh » autour du cou, la poule au téléphone est une jeune femme, habillée en rose... ce n'est pas assez neutre et pourrait s'avérer contre productif et mettre à l'index certaines catégories de voyageurs.

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

