



Paris, le 15 juin 2011

## Opération Témoins de Ligne

# TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

## Témoignages reçus en MAI 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'usager prend en charge de façon permanente les transports qu'il emprunte régulièrement (ligne de RER, métro, tramway ou bus), ou/et une station ou gare qu'il utilise fréquemment. Et nous signale tous dysfonctionnements rencontrés en fonction des critères préétablis.

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

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

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

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

### ◆ CENTRE BUS DE BELLIARD

#### **BUS 80** (Porte de Versailles – Mairie du 18<sup>ème</sup>) (Kiki Lambert)

- **Information/signalétique** : (KL) La Boétie-Miromesnil, 23 mai vers 9:40. **Bus timide.** J'ai été doublée rue La Boétie par un bus articulé sans numéro ni indication de destination sur le côté droit. A la faveur d'un embouteillage, je l'ai doublé par la gauche : aucune indication ni à l'arrière, ni sur la gauche du bus. Après l'avoir doublé, je me suis retournée pour vérifier la mention sur la girouette. Elle était identique à celle des trois autres côtés : il n'y en avait aucune. Pourtant, il y avait bien des voyageurs dans le bus. Espérons que le chauffeur allait bien dans la direction souhaitée par les voyageurs.

**NDLR** : après vérification, le seul bus articulé passant rue La Boétie est le 80.

**Réponse** : Les girouettes électroniques qui équipent les bus MAN font partie d'un ensemble comprenant : l'indice de ligne avant et arrière, l'indicateur directionnel avant et les bandeaux latéraux. Lorsque le système ne fonctionne pas (électronique embarquée défaillante, délocalisation du bus, prise de service défectueuse, bus en « Haut Le Pied »), c'est l'ensemble du système qui est muet.

L'information à l'intérieur du bus est, quant à elle, sous format papier en ce qui concerne les plans de ligne et les clients peuvent, en montant à bord, se renseigner auprès du machiniste pour vérifier l'exactitude de l'itinéraire emprunté.

**NDLR** : Que fait un usager à un arrêt du 80 en voyant un bus muet ? il reste assis et attend le suivant ?

## **BUS 94 (Montparnasse - Levallois)** (Natali Janovic)

- **Netteté/propreté** : (NJ) Bac – Saint Germain, 19 mai à 19:30. Bus n° 7473 : habillage fatigué, plaques latérales et arrière décolorées, presque blanches par endroits.

---

**Réponse** : La remarque est bien enregistrée et les équipes en charge de la maintenance assurent le réapprovisionnement des plaques d'information voyageurs en fonction de l'usure.

---

## ◆ **CENTRE BUS DE CROIX-NIVERT**

### **BUS 87 (Champ de Mars – Porte de Reuilly)** (Stéphane Guindolet)

- **Régularité/ponctualité** : (SG) Gare de Lyon, 11 mai à 19:30. Ce soir-là, en heure de pointe, la fréquence des bus était très altérée : attente de 18 Minutes à Gare de Lyon. Le bus est arrivé bondé. Le machiniste a indiqué une fois arrivé à l'arrêt Charenton-Wattignies qu'il y faisait terminus (à 4 arrêts de la Porte de Reuilly) et sans l'annoncer u préalable. Le bus suivant vers Porte de Reuilly était annoncé dans 10 minutes (soit 28 minutes d'attente cumulées !). Le témoin a appelé la régulation le lendemain et n'a pu obtenir comme seule cause de ces services partiels inopinés : « bouchons sur la rue de Charenton ». Dans ce cas, pourquoi ne pas remonter par l'avenue Daumesnil ?

---

**Réponse** : La ligne 87 est impactée par les travaux CPER\*, le matin et fortement en fin d'après-midi, au niveau de la rue de Charenton. Le temps de parcours est multiplié par trois, ce qui oblige les régulateurs à effectuer des manœuvres. (Cinq bus ont été manœuvrés) Nous avons bien évidemment, mis en place une déviation par la rue Taine, l'avenue Daumesnil et Michel Bizot mais les temps de parcours ne nous ont pas donné satisfaction. On note sur le rapport journalier un retard général de 11 à 17 minutes de 17h00 à 20h00, suite aux encombrements de la rue de Charenton.

\* Contrat de Plan Etat/Région

---

- (SG) Gare de Lyon (et Wattignies) 17 mai à 19:30 (à Gare de Lyon). La fréquence des bus a encore été très altérée ce soir-là (attente de 10 minutes à Gare de Lyon). Le bus est arrivé bondé et le chauffeur a indiqué qu'il faisait terminus à Gare de Lyon. Attente supplémentaire de 11 minutes. Le bus suivant est arrivé bondé également. Le machiniste a indiqué une fois arrivé à Wattignies qu'il était arrivé à son terminus (à 4 arrêts de la Porte de Reuilly). Pour le bus suivant vers Porte de Reuilly il y avait une attente de 10 minutes (soit 31 minutes d'attente cumulées !) Pourquoi ces modifications d'itinéraire et ces services partiels inopinés qui deviennent de plus en plus réguliers ?

---

**Réponse** : On note sur le rapport journalier, un retard général de 17h20 à 20h15 de 8 à 19 minutes. Ce retard est du aux travaux CPER, ainsi qu'à une difficulté de circulation sur la place de la Bastille, suite au montage d'un chapiteau pour le *salon des antiquaires*. Cinq bus ont été manœuvrés dont 2 en gare de Lyon, pour effectuer les relèves des services de nuit à l'heure prévue au tableau de marche.

---

- (SG) Bastille, 18 mai à 19:30. Monté à Bastille, le bus est arrivé bondé, le chauffeur nous a indiqué en arrivant à Gare de Lyon que ce serait son terminus et il est reparti au dépôt. Pourquoi ces modifications de dessertes inopinées qui deviennent notre quotidien ?

---

**Réponse** : Le bus limité en gare de Lyon, ce jour, était le 9ème service. Ce service effectue le dernier départ à 20h30 à Champ de Mars (« balai ») ; c'est un impératif, il doit être effectué quoiqu'il en soit. Après vérification sur SIEL, il a bien fait 20h30 au Champ de Mars et n'est donc pas rentré au dépôt.

---

- **Accessibilité/confort** : (SG) Gare de Lyon, Charenton-Wattignies. Les 11, 17 et 18 mai, vers 19:30. Temps d'attente inacceptables impliquant des bus bondés et des conditions de transport intolérables.

---

**Réponse** : les bus sont effectivement bondés plus qu'à la normale. De par notre itinéraire, nous emmenons des clients à la foire du Trône, d'où un renfort par le STIF sur le 87, le samedi et le dimanche.

---

- **Information/signalétique** : (SG) Gare de Lyon, Charenton-Wattignies. Les 11, 17 et 18 mai, vers 19:30. Aucune anticipation de l'information voyageur, Les bus sont affichés « Porte de Reuilly » et les machinistes nous informent au dernier moment du terminus partiel de leur mission, à Gare de Lyon comme à Charenton-Wattignies.

---

**Réponse :** lorsqu'une manœuvre est commandée par le régulateur, la girouette directionnelle se met en route automatiquement. Il se peut qu'une manœuvre soit commandée à la dernière minute mais c'est un évènement rarissime.

---

## ❖ CENTRE BUS DE FLANDRE

### **BUS 75 (Pont Neuf - porte de la Villette) (Kiki Lambert)**

- **Information/signalétique :** (KL) semaine 20. « La semaine dernière, j'ai croisé un bus 75 à destination de "PONT NI" si j'en croyais l'information délivrée par la girouette. Heureusement, sur le côté, la destination était très claire : "Je monte, je valide". Je ne suis pas montée. »

---

**Réponse :** Le responsable de la ligne a eut connaissance de ce problème de girouette défectueuse, problème qui a bien été identifié et remonté à l'équipe MRB (Maintenance Bus). Cette anomalie devait attendre d'être corrigée par l'équipe qui s'occupe de la garantie de ces Autobus.

---

## ❖ CENTRE BUS DE FONTENAY

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

- **Accessibilité/confort :** (ALG) Mairie de Clamart (direction de Mairie d'Issy) 14 mai à 18:01 (horaire de passage du bus). Le bus est bien passé par le chemin habituel et n'aura pas pris la déviation... de surprise, la témoin a oublié de relever son numéro. Le service était donc totalement incompréhensible pour les usagers du 190 ce week-end là, mais comme d'habitude, il a fallu faire avec.

---

**Réponse :** Grâce à vos renseignements, le machiniste a été identifié ; je transmets ces informations à son Responsable d'Equipe. L'ordre de déviation a bel et bien été annoncé par l'équipe de régulation et cet agent n'avait pas à passer par l'itinéraire normal.

---

- **Information/signalétique :** (ALG) Marché, (direction de mairie d'Issy) 14 mai, le matin. La témoin constate que le bus 190 est dévié et se rend donc avenue Paul Vaillant Couturier pour le prendre à l'arrêt Troisy. Arrivée à cet arrêt, aucune signalétique ne confirme que le report de l'arrêt Marché est bien à cet endroit – le problème est identique à l'arrêt d'en face, direction Vélizy. Heureusement, le bus 190 (n°2767) passera bien comme prévu, mais un peu plus de précisions dans l'information aurait chassé les doutes.

---

**Réponse :** Le Centre Bus a été averti du risque de l'effondrement d'un immeuble rue du Troisy le vendredi 13 mai dans l'après-midi. En accord avec les services techniques de la mairie de Clamart, une déviation a été lancée par la rue Paul Vaillant Couturier. Les arrêts non desservis sur l'itinéraire normal ont bien été renseignés. En revanche, c'est tout à fait exact, l'arrêt provisoire « Troisy » sur l'itinéraire de la ligne 162 ne l'a pas été. Cela fut fait dès la fin du week-end, le lundi 16 mai. (**voir annexe N° 1**)

---

- **Accueil/comportement :** (ALG) Fleury (direction Vélizy), 15 mai à 10:35. La témoin prend le bus n°2157. Le bus est en effet dévié mais il n'y a aucune information à l'intérieur du bus. La témoin demande l'arrêt à Troisy, mais le chauffeur ne s'en préoccupe pas et ne daigne pas s'arrêter. C'est un autre passager qui souhaitait descendre au même arrêt qui fait remarquer au chauffeur qu'il n'a pas desservi Troisy. Le chauffeur s'arrête alors en pleine rue (sur un passage piéton de surcroit), entre l'arrêt Troisy demandé et le suivant, sans un mot d'excuse, pas un signe...

---

**Réponse :** Après avoir eu confirmation de la prolongation de la déviation jusqu'au 24 mai inclus, l'information « Voyageurs » fut affichée à l'intérieur des autobus le mardi 17 mai. Le machiniste aurait dû s'arrêter à « Troisy », je fais remonter ces informations à son Responsable d'Equipe.

---

### **BUS 579 (Clamibus) (Maison de quartier A. Charré-Gare de Clamart) (Anne-Laure Gogeon)**

- **Régularité/punctualité :** (ALG) Vallée du Bois-Lily (direction Maison de quartier A. Charré), 26 mai à 9:03. La témoin s'est rendue à l'arrêt Vallée du Bois-Lily pour le passage prévu à 9:06. A 9:25, le bus n'étant toujours pas passé, la témoin s'est portée à l'arrêt Vallée du Bois-Schneider pour prendre le 162. Elle y a retrouvé, à 9:30, une autre personne qui attendait depuis 9:00 le passage du Clamibus...

---

**Réponse :** Le 26 mai, suite à une panne de frein, le premier départ n'a pu être assuré à la gare de Clamart en direction de la Maison de Quartier. Les passages suivant ont été assurés normalement.

---

- **Information/signalétique :** (ALG) Vallée du Bois (direction Maison de Quartier A. Charré) 14 mai. La témoin prend le 579 « Clamibus » de 9:51 pour descendre à Mairie de Clamart. A l'arrêt Marché, plusieurs voyageurs montent et s'expriment (de façon fort désagréable et même agressive) sur le mauvais affichage qui annonçait l'arrêt non desservi de façon temporaire pour travaux, alors que pourtant, nous étions bien à l'arrêt habituel... C'est ennuyeux en tant qu'usagers d'être si mal informés.

---

**Réponse :** Le 13 mai après midi, il nous a été signifié que l'on ne pouvait plus circuler rue du Troisy suite à l'effondrement d'un immeuble. Une déviation a été mise en place pour toutes les lignes empruntant cette voie. Par la suite, cette restriction n'a été valable que pour les véhicules d'un tonnage supérieur à 3.5T. Le Clamibus a donc repris son itinéraire et l'affichage n'a pas été retiré en temps et en heure. Je vous présente mes excuses au nom de la RATP pour ces déconvenues.

---

- (ALG) Mairie de Clamart (direction gare de Clamart), 14 mai. La témoin reprend le « Clamibus » de 18:23. A cet arrêt aussi, il est indiqué qu'il est dévié. De la même façon que le matin, le bus suivra son trajet habituel. C'est désagréable en tant qu'usagers de subir une si mauvaise coordination d'information. Cette ligne est fréquentée par de nombreuses personnes qui ont des problèmes de mobilité, et notamment beaucoup de personnes âgées, ces problèmes d'information erronées sont un vrai manque de respect pour les usagers

---

**Réponse :** Le 13 mai après midi, il nous a été signifié qu'on ne pouvait plus circuler rue du Troisy suite à l'effondrement d'un immeuble. Une déviation a été mise en place pour toutes les lignes empruntant cette voie. Par la suite, cette restriction n'a été valable que pour les véhicules d'un tonnage supérieur à 3.5T. Le Clamibus a donc repris son itinéraire. Nous nous efforçons de faire l'affichage aux points d'arrêt avec le plus de précision possible en cas de déviation prévue ou inopinée. L'affichage à ce point ne concerne que les lignes 190 et 191.

---

## ◆ CENTRE BUS DE LAGNY

### **BUS 26 (Saint-Lazare - Nation-Place des Antilles)** (Natali Janovic)

- **Régularité/ponctualité :** (NJ) Notre Dame de Lorette, 5 mai à 16:48. Les bus N° 5163 et 5164 se suivaient à la queue leu-leu. Le second bus a stationné à ND de Lorette afin de mettre de la distance avec le précédent. Pourquoi ne pas appliquer ce type de régulation lorsqu'il y a des « trains de bus » 26 qui « jouent » au tram rue des Pyrénées ?

---

**Réponse :** La fréquence sur la ligne 26 étant conséquente, il suffit effectivement d'un problème de circulation (feux, travaux...) pour que deux bus se retrouvent l'un derrière l'autre. Dès qu'il est possible au deuxième conducteur de marquer un feu, ou d'anticiper un arrêt, cela est effectué, ce qui aura pour effet de ne pas créer un « train de bus ».

---

### **BUS 46 (Gare du Nord – Saint-Mandé-Demi-Lune/Château de Vincennes)** (Françoise Messein)

- **Régularité/ponctualité :** (FM) Semaines 16,17 et 18. Les temps d'attente entre deux autobus, depuis trois semaines, sont quelquefois de 25 minutes. Est-ce vraiment encourageant de prendre les transports comme on nous le conseille à longueur de temps ?

---

**Réponse :** La fréquence indiquée au point d'arrêt est théorique. En effet, des facteurs extérieurs peuvent altérer l'exploitation de la ligne (travaux, manifestations, stationnements gênants...). Néanmoins, sur la ligne 46 cela reste du domaine de l'exceptionnel.

---

- **Sécurité/ambiance/agrément :** (FM) 7 Mai. Bien sûr, seules deux poussettes doivent rester ouvertes dans les bus...et les autres repliées. « Je prends régulièrement le 46 et je peux vous dire que le rappel bien poli de la RATP ne sert absolument à rien et j'ai déjà compté six poussettes ouvertes dans ce bus et quelles poussettes... des carrosses à bébé plutôt. Peut-être faut-il prendre des mesures plus autoritaires ? D'ailleurs si on monte avec une poussette cane repliée, il n'y a aucun endroit où l'accrocher. Essayez, vous verrez. Donc on

se retrouve avec le bébé dans un bras et la poussette au bout de l'autre. Quand on a fait cet équilibre deux ou trois fois, on ne replie plus ».

---

**Réponse :** Effectivement, de part les nombreux différends liés à la présence de poussettes dans les bus, des campagnes de sensibilisation sont effectuées afin de rappeler les règles. Néanmoins, un rappel sera effectué auprès des machinistes receveurs de la ligne. Les remarques des clients sont analysées avec attention par la RATP. Les équipes concernées recherchent en permanence des solutions d'amélioration.

---

**NDLR :** Un voyageur qui montait en 1980 dans un bus avec un enfant et une poussette pliée devait pouvoir s'asseoir (cf. les places prioritaires) et pouvait facilement stocker la poussette (d'encombrement minimum) pliée contre son siège. Un voyageur qui pliait la poussette une fois dans le bus était dans le même cas. L'un des problèmes aujourd'hui est celui d'un certain manque de civisme (on ne laisse plus aussi facilement sa place « prioritaire » même aux personnes prioritaires), mais le principal problème est celui de la taille des poussettes, de la complexité à les plier et une fois fait demeure celui de leur encombrement résiduel ; il en va aussi de l'emploi qu'il en est fait actuellement, confinant à celui de l'objet multifonctions : porte bébé (normal), porte faix (courses), porte manteau, etc.

La complexité des poussettes actuelles, même des poussettes cannes provient d'un besoin de sentiment de sécurité induit par certains pédiatres, transmis aux constructeurs, qui ont fait d'objets à peu près aussi simples qu'un vélo, des 4x4 de trottoirs, ne parlons pas des poussettes « trekky » en provenance des USA, conçues initialement pour pouvoir faire son jogging avec bébé, sauf que leur utilisation urbaine est absolument contre productive, mais elle est...

## **CENTRE BUS DES LILAS**

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

- **Accessibilité/confort :** (AF) Mairie de Montreuil (vers Rosny Bois Perrier), 4 Mai à 17:48. En arrivant à Mairie de Montreuil le bus n°3583 est déjà chargé, à son départ il est plus que plein. D'où un mécontentement des usagers.

---

**Réponse :** Dans ce créneau horaire, un bus a eu un accident sur l'itinéraire, ce qui a engendré du retard sur la ligne et par conséquent une surcharge pour certains bus...

---

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

- **Accessibilité/confort :** (AF) Mairie de Montreuil (vers Val de Fontenay), 4 Mai à 17:50. Le bus coquille n° 8316 à son départ de l'arrêt est plus que plein. Derrière ce bus arrive un second bus, coquille n° 8326, à son départ il est également plus que plein. D'où un mécontentement non dissimulé des usagers.

---

**Réponse :** A cette date, la ligne a été très perturbée par des difficultés de circulation sur l'ensemble du parcours.

---

**NDLR :** quelques précisions seraient appréciées.

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

- **Information/signalétique :** (AF) Mairie de Montreuil, 4 mai à 17:43. Bus coquille n° 3002. L'indice de girouette avant, ainsi que la girouette avant droit, côté trottoir ne fonctionnent pas. Le nouvel habillage électronique ne donne pas entière satisfaction.

---

**Réponse :** L'habillage électronique ne donne pas toujours satisfaction ; j'ai averti le service de la maintenance de ce dysfonctionnement.

---

- (AF) Mairie de Montreuil, 4 Mai à 17:42. Bus coquille n° 3825. A son départ de l'arrêt, sa girouette avant droit (celle qui remplace les plaques latérales) ne fonctionne pas.

---

**Réponse :** L'habillage électronique ne donne pas toujours satisfaction ; j'ai averti le service de la maintenance de ce dysfonctionnement.

---

**BUS 301 (Bobigny-Pablo Picasso –Val de Fontenay RER) (Lisette Chriqui), (Alain Fabre)**

- **Information/signalétique :** (AF) Les Ruffins (vers Bobigny Pablo Picasso), 11 mai à 13:30. Le bus coquille n° 2831, à son indice de girouette qui affiche 215, alors que c'est bien un bus de la ligne 301, ce n'est pas la première fois que ce bus dysfonctionne de cette façon.

---

**Réponse :** J'ai averti immédiatement le service de la maintenance de ce dysfonctionnement.

---

- (LC) Saint Exupéry, 13 mai à 13:27. Le bus n° 2382 en direction de Val de Fontenay, ne porte aucune indication sur sa girouette.

---

**Réponse :** J'ai averti immédiatement le service de la maintenance de ce dysfonctionnement.

---

- (LC) La Boissière, 14 mai à 13:55. Le bus n° 2393 en direction de Bobigny Pablo Picasso, n'a aucune indication sur sa girouette : ni indice, ni direction, alors qu'il s'agit bien un bus de la ligne 301.

---

**Réponse :** J'ai averti immédiatement le service de la maintenance de ce dysfonctionnement.

---

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

- **Information/signalétique :** (LC) Mairie de Montreuil, 4 Mai à 17:39. Il n'y a pas d'indice sur la girouette du bus n°3137 à destination de Bobigny Pablo Picasso.

---

**Réponse :** J'ai averti immédiatement le service de la maintenance de ce dysfonctionnement.

---

- (LC), (AF) Mairie de Montreuil, 4 Mai. La borne SIEL ne fonctionne pas au terminus de la ligne, à la Mairie de Montreuil, en direction de Bobigny Pablo Picasso.

---

**Réponse :** J'ai averti le service concerné afin qu'il répare la borne concernée.

---

◆ **CENTRE BUS DE MALAKOFF**

**BUS 68 (Châtillon-Montrouge - Place de Clichy) (Natali Janovic)**

- **Information/signalétique :** (NJ) Bac - Saint Germain, 19 mai à 19:30. Bus n° 8417. Ce bus, par ailleurs propre aux belles plaques jaunes et à la girouette impeccable...porte également une plaque arrière...rose de la ligne 191. Il y a quelque chose qui cloche...

---

**Réponse :** Effectivement, la plaque arrière aurait dû être retirée au profit d'une plaque de la ligne 68. Nous poursuivons la sensibilisation des machinistes à exiger de la part de la maintenance une information fiable sur leur bus.

---

**BUS 89 (Gare de Vanves-Malakoff – BNF François Mitterrand) (Anne-Marie Denis)**

- **Information/signalétique :** (AMD) Jardin des Plantes (direction Malakoff), 5 mai à 11:00. Pas de plaque arrière sur le bus N° 3061, alors que l'emplacement est vide, et qu'il n'y a aucune « pub » pour le cacher.

---

**Réponse :** Il aurait dû y avoir une plaque arrière. Nous poursuivons la sensibilisation des machinistes pour qu'ils prennent une voiture conforme avec toutes les signalétiques concernées.

---

◆ **CENTRE BUS DE MONTROUGE**

**BUS 28 (Saint-Lazare - Porte d'Orléans) (Michel Morette)**

- **Régularité/punctualité** : (MM) Gaité (direction Porte d'Orléans), 18 mai à 18:17. Sur l'avenue du Maine, à l'approche de Gaité, il y a trois bus de la ligne qui se suivent, pare-chocs contre pare-chocs, ils portent les N° 9012, 9014, le 3<sup>ème</sup> (en tête) : coquille non visible. La circulation avenue du Maine n'était pas si dense pour retrouver des bus désheurés à ce point.

---

**Réponse** : Le premier service à passer à l'arrêt « Gaité » a pris du retard sur ligne et a été rattrapé par le bus suivant qui lui n'a pas été gêné sur son parcours. D'autre part, dans cette plage horaire, s'intercalent des partiels venant de l'Ecole militaire. Le partiel était quant à lui à l'heure mais s'est trouvé entre une ligne venant de St Lazare qui a pris du retard et un service qui lui est bien descendu. La circulation en amont de Montparnasse fait que la cadence ou les gênes rencontrées sur le parcours génèrent des petits trains de bus. Les régulateurs sont particulièrement sensibilisés pour éviter ce genre de situation. Quant aux machinistes, un travail de fond est mis en place pour qu'ils veillent à respecter les consignes de leurs encadrants évitant ainsi une forme d'irrégularité.

---

#### **BUS 88 (Hôpital Européen Georges Pompidou/Montsouris Tombe Issoire) (Pierre Jacomy)**

- **Régularité/punctualité** : (PJ) Froidevaux (direction Tombe Issoire), 30 mai à 12:20. Les bus n° 2855 et n° 2851 se suivent à la queue leu leu. Pourtant, la circulation dans le quartier est plutôt fluide et n'explique pas que ces deux rotations se soient rattrapées sur leur trajet.

---

**Réponse** : La circulation des bus de la ligne a été affectée par la répercussion d'un incendie sur le trajet de la ligne...

---

- **Information/signalétique** : (PJ) Froidevaux, 2 mai à 12:10. La girouette du bus N° 2850 était mal calée, ce n'est qu'un témoignage parmi d'autres car ce type d'incident est récurrent sur la ligne.

---

**Réponse** : Un signalement a été fait auprès de la maintenance.

---

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

- **Accueil/comportement** : (PJ) Denfert-Rochereau, 12 mai à 11:17. Plutôt que de s'être garé à son arrêt de départ, boulevard Saint Jacques, le conducteur du bus 216 N° 4275 s'est positionné place Denfert-Rochereau, le long de la banquette (ou quai) de la station des Orlybus, côté chaussée. Pourtant l'arrêt Denfert-Rochereau du boulevard Saint Jacques est libre. A l'endroit où le bus est placé, il gêne la circulation générale et plus particulièrement les véhicules tournant vers le boulevard Saint Jacques.

---

**Réponse** : Un rappel à l'ordre des consignes d'exploitation auprès du machiniste et à l'ensemble des machinistes a été fait.

Il faut savoir que cet espace est utilisé si la mise en station n'est pas possible ou en cas de livraison. Par contre, une fois la voie de départ libre, le bus ne devrait pas se trouver à cet emplacement. Une note sera établie.

---

#### **CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE**

#### **BUS 63 (Porte de la Muette - Gare de Lyon) (Natali Janovic)**

- **Information/signalétique** : (NJ) Bac – Saint Germain (Direction Porte de la Muette), 19 mai à 19:34. Le bus n° 8132 circule sans plaque arrière.

---

**Réponse** : L'information a été transmise au service de maintenance pour remise à niveau du véhicule. L'habillage de la voiture a été complété.

---

#### **BUS 84 (Panthéon - porte de Champerret) (Natali Janovic)**

- **Information/signalétique** : (NJ) Bac – Saint Germain, 19 mai vers 19:30. Bus N°1015. Sa girouette à pastilles n'est pas très lisible, dont l'indice qui est en noir sur fond blanc au lieu d'un fond mauve. Côté rue, pas de plaques latérales, pas de plaque arrière à cause de la présence d'une « grande pub ». Tout ceci rend ce bus difficilement identifiable. Bus n° 1007 : pas de plaque arrière.

---

**Réponse :** Pour la voiture 1015, le service de maintenance m'informe que la girouette a été nettoyée mais que ce type de girouette ne peut avoir qu'un fond blanc. L'habillage a été complété.  
Pour la voiture 1007, l'habillage a été complété

---

**BUS 91 (Montparnasse - Bastille)** (Anne-Marie Denis), (Claire Châtel), (Colette Le Mât), (Sophie Sanchez), (Gilles Durand)

- **Régularité/ponctualité :** (AMD) Pont d'Austerlitz, 5 mai à 11:00. Sur le Pont d'Austerlitz il y a deux bus 91 (direction Bastille) qui circulent l'un derrière l'autre (coquilles non notées).

---

**Réponse :** Le premier bus a été retardé dans le secteur des Gobelins par un stationnement illicite. L'écart entre les deux bus s'est amenuisé et le second a fini par rattraper le premier sur le pont d'Austerlitz.

---

- (GD) Place de Catalogne, 5 mai à 11:26. Après sa descente du bus n° 1761, le témoin n'avait même pas eu le temps de traverser la rue du Cdt Mouchotte que le bus n° 1784 se présentait déjà à l'arrêt Place de Catalogne. Moins de 20 secondes entre les deux bus, est-ce bien raisonnable ?

---

**Réponse :** Des aléas de circulation, en particulier liés à des travaux dans le secteur Gare de Lyon, génèrent des perturbations au niveau de la régularité de la ligne. Lorsque le premier bus est coincé dans la circulation, le suivant peut facilement le rattraper.

Pour assurer la régularité de la ligne, je tiens à vous assurer que les acteurs de terrain mettent tout en œuvre pour corriger les retards et lisser la charge sur la ligne.

---

- (SS) Rue du départ, 5 mai entre 17:19 et 17:31. Le témoin arrive à 17:19 à l'arrêt rue du départ (direction Montparnasse TGV2). SIEL indique : 10 minutes (nous sommes pourtant en heure de pointe !) (**NDLR : et sur une ligne « Mobilien ! »**). Au loin, à la sortie du Bld du Montparnasse, un 91 s'engage Place du 18 juin, « SIEL s'est encore trompé » pense alors le témoin, que nenni, le bus file vers la rue de l'Arrivée ! A 17:25, une dizaine de personnes attendent alors le bus et leur nombre ne cesse d'augmenter, pendant ce temps trois bus 58 sont passés et un bus 28. Le témoin prendra le bus 91 N° 1784 à 17:31, soit douze minutes d'attente.

---

**Réponse :** Un accident de circulation dans le secteur de gare de Lyon a perturbé la ligne dans son ensemble et a généré du retard sur toute la ligne. Les régulateurs (garant de la régularité de la ligne) ont tout mis en œuvre pour diminuer les conséquences de cet aléa pour les voyageurs.

---

- **Accessibilité/confort :** (GD) Gare Montparnasse–rue du Départ, 5 mai vers 11:20. Bus n° 1761. Très bon accostage à cet arrêt (bravo !), pas facile à négocier avec la courbe et les stationnements illicites désormais « traditionnels » et non (ou peu) réprimés.

---

**Réponse :** J'ai transmis ce message de satisfaction au responsable de la ligne afin qu'il en fasse part à l'agent concerné. De plus, il remercie le témoin pour cette note positive, marque de reconnaissance qui permet de valoriser le travail au quotidien des conducteurs.

---

- (CLM) Gare Montparnasse – rue du départ, 6 mai à 12:20. Le bus N° 1784 ne peut accoster correctement à cet arrêt à cause d'une file ininterrompue de véhicules qui obstruent le couloir...dont trois taxis !

---

**Réponse :** Quotidiennement des véhicules en stationnement illicite dans les couloirs de bus gênent les manœuvres des bus. Régulièrement les responsables des lignes font appel aux forces de l'ordre afin de verbaliser ces contrevenants. Cependant les conducteurs sont obligés de s'adapter aux aléas de la circulation dans Paris et d'effectuer leurs manœuvres au mieux avec les contraintes du terrain.

---

- **Information/signalétique :** (GD) Gare de Lyon Diderot (arrêt provisoire) (direction Montparnasse TGV2), 5 mai à 10:50. Pas de plaque arrière sur le bus (coquille non notée) passé à cet horaire, l'emplacement est désespérément vide.

---

**Réponse :** Le bus concerné était un bus de remplacement pour la journée. Le responsable de la ligne a transmis le signalement au service de maintenance afin que le véhicule soit vérifié.

---



- (SS) Gare Montparnasse, 5 mai. Bus N°1784. Le message sonore diffusé avant l'arrêt « Gare Montparnasse » situé rue du départ est annoncé « Gare Montparnasse – rue du départ », alors que le potelet, les plans dans le bus, le plan sur le site Internet indiquent : « Gare Montparnasse » tout court. En plus ces plans couplent les arrêts « Gare Montparnasse » rue de l'arrivée et rue du départ, en n'en faisant qu'un seul, c'est troublant pour un non habitué. Ne serait-il pas plus simple de les découpler, sur tous les supports : sonores et visuels, en précisant partout : Gare Montparnasse – rue du départ » dans le sens Gare Montparnasse TGV2 et « Gare Montparnasse – rue de l'arrivée » en direction de Bastille ?

---

**Réponse :** J'ai transféré cette demande au service en charge de l'identification des points d'arrêt afin d'étudier la faisabilité de la mise en œuvre (nombre de caractères autorisés, règles d'identification...).

---

- (CC) Pont d'Austerlitz, 13 mai à 22:20. Le bus n° 1770 circule avec sa girouette partiellement éteinte.

---

**Réponse :** J'ai transmis votre constat au responsable de la ligne. Ce dernier m'indique qu'il va faire un rappel aux conducteurs afin qu'ils s'appliquent à vérifier leur voiture en sortie de centre.

---

- (GD) Saint Marcel – Jeanne d'Arc, 28 mai à 14:30. Le bus N° 1777 circule sans aucune indication sur sa girouette, son indice est réduit à un carré blanc. Le témoin n'a pas noté de A4 ou de plaque provisoirement apposée sur ou derrière le pare-brise.

---

**Réponse :** Le service de maintenance m'informe que ce problème technique a été résolu le 8 juin dernier.

---

- **Sécurité/ambiance/agrément :** (GD) Gare de Lyon > Port-Royal – Saint-Jacques, 5 mai à 10:55. **L'enfant turbulent.** Bus n° 1761. Jusque Palais Royal – Saint-Jacques, dans le fond du bus il y avait un blondinet turbulent, de 4 ou 5 ans, qui gâchait la vie des usagers, en sautant sur les sièges de la rotonde, en faisant l'équilibriste sur les rebords de fenêtres, tombant sur les gens, leur marchant dessus (carrément !), sans s'excuser, comme si les gens étaient des objets, ou faisaient partie des sièges où il étaient assis. Il était issu d'un groupe de 5 personnes : 2 mamans et 3 enfants. Des 2 mamans, aucune ne bougeait, quand un monsieur a rouspété, l'enfant est allé voir la maman en se plaignant, elle a répondu, « hé bien mon chéri, qui c'est qui t'embête ? » Le monde a l'envers et le gamin est retourné agacer les gens, mettant parfois sa propre vie en danger par des équilibres à la limite de la chute. Une dame excédée a râlé auprès des mamans qui n'ont même pas arrêté leur conversation, ni daigné répondre. Le gamin émettait des cris stridents, le machiniste a dû s'en rendre compte car même à l'avant du bus les têtes se retournaient pour savoir qui « torturait » cet enfant ? Le groupe est descendu à Port-Royal – Saint-Jacques, le gamin a marché avec ses chaussures sales sur les cuisses de deux personnes pour sauter de cette hauteur jusque sur le sol du couloir. Le voyage s'est terminé dans le calme. Nous avons été étonnés que le machiniste n'intervienne pas. Ce qui aurait pu être un voyage agréable, par beau temps, s'est avéré être en partie gâché.

---

**Réponse :** Il est vrai que le conducteur doit faire respecter les règles à bord de son bus. Cependant, les problèmes d'incivilité concernent l'ensemble des usagers présents et il est du rôle de chacun de faire en sorte que le trajet se déroule dans de bonnes conditions (et de faire les remarques aux personnes indélicates). J'ai transmis votre constat au responsable de l'agent pour qu'il lui fasse un rappel sur son rôle commercial dans une telle situation.

---

**NDLR :** Il devient de plus en plus délicat aux usagers d'intervenir individuellement pour dénoncer des comportements incivils, un groupe d'usagers solidaires le peut plus facilement : c'est devenu malheureusement un rapport de force.

## ◆ CENTRE BUS DE SAINT-DENIS

### **BUS 153 (Porte de la Chapelle – Stains-Moulin Neuf) (Gilles Durand)**

- **Information/signalétique :** (GD) La Plaine - Stade de France, 18 mai vers 14:00. Plusieurs bus de la ligne circulent avec un habillage défraîchi (plaques latérales et arrières), voire dégradé (plaques au pelliculage déchiré).

---

**Réponse :** La commande va être passée afin d'effectuer le remplacement des bandeaux dès le mois de septembre.

---

## ◆ CENTRE BUS DE VITRY

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

- **Information/signalétique** : (ALG) Trosy (direction Meudon Val Fleury), 28 mai à 11:55. La témoin attend à cet arrêt pour prendre le bus prévu par l'horaire papier à 11:57. A 12:06 (soit avec près de 10 minutes de retard), le bus n°8310 arrive et affiche un service partiel, terminus Marquis. Le chauffeur explique qu'en raison de la braderie de Meudon, tous les bus 162 sont terminus Marquis. Il n'y a aucun affichage à ce sujet, ni à l'arrêt Trosy, ni dans le bus. C'est désagréable d'attendre longtemps un bus, en retard de surcroît, pour s'apercevoir que l'on ne peut pas se rendre à destination. La témoin avait déjà constaté et signalé en 2010, également lors de la braderie de Meudon, le même défaut d'affichage, elle espère que l'an prochain et les années suivantes cette remarque sera prise en compte.

---

**Réponse** : La ville de Meudon ne nous prévient pas de cette braderie de quartier organisée et gérée par des particuliers. Pour la ville de Meudon, l'itinéraire de la ligne 162 n'est pas touché ; de ce fait, aucun arrêté n'est pris par la ville. Or, des barrières sont installées au terminus et les stationnements nous empêchent d'accéder à la rue Banès. Nous sommes donc obligés de limiter la ligne à la Place MARQUIS. Cette année encore, nous avons été mis au courant de cette manifestation le vendredi 27 mai 2011 par un usager de la ligne. A noter que les services de police et la police municipale ne se déplacent pas. Je crains que l'année prochaine, cela recommence...

---

## ◆ METRO

### **LIGNE 2** (Caroline Pacaud),

- **Sécurité/ambiance/agrément** : (CP) Jaurès. La témoin utilise régulièrement cette ligne, car elle habite en face de la station Jaurès. Depuis que les nouvelles rames MF01 sont arrivées en ligne, le bruit de freinage est devenu insupportable et traverse le double vitrage. A quoi est liée cette dégradation subie journalièrement par tous les riverains des stations aériennes ?

---

**Réponse** : Au sujet des crissements, ce bruit est lié au frottement des organes de freins sur les roues, particulièrement en fin de freinage. Le matériau utilisé en remplacement du bois qui équipait les anciennes rames est en cause. Ce changement a été rendu nécessaire par l'évolution des normes en matière de décélération maximale en cas de freinage d'urgence. C'est pourquoi, conscients de la situation, les différents intervenants, et tout particulièrement le constructeur, travaillent activement sur ce phénomène afin d'améliorer le confort acoustique au freinage. Les recherches portant sur la mise en place d'un nouveau matériau de friction semblent aboutir. Néanmoins, les essais de qualification du matériau de substitution envisagé sont conséquents pour à la fois, respecter un cahier des charges environnemental (bruit, poussière, constituants...) et bien évidemment garantir sans concession la sécurité nécessaire.

---

### **LIGNE 4** (Colette Le Mât), (Sophie Sanchez), (Pierre Jacomy)

- **Information/signalétique** : (SS) Montparnasse Bienvenue, 5 mai. CR 201, près de AR201. Un panneau de sortie « rue du départ » apposé côté gauche (sens de la sortie), indique aussi les bus, on y trouve seulement le 28, 58, 96 (porte des Lilas), N12 et N13. Pas le 91 que la témoin cherche à rejoindre. Toujours dans ce même couloir, dix mètres plus loin, côté droit, se trouvent un plan de quartier et un panneau directionnel vers les bus : 28, 82, 91, 92, 94. « Pourquoi ne pas regrouper tous les bus sur le même panneau, car à cet endroit là, il n'y a qu'un couloir, la bifurcation se situe plus loin et là, il y a sûrement nécessité à répartir ces informations sur plusieurs panneaux en fonction de l'accès le plus pratique vers les bus. Pour qui n'est pas un habitué c'est un vrai jeu de piste, il a fallu que je me renseigne auprès de trois personnes avant d'avoir une information fiable. Car d'agent RATP il n'y en avait guère... »

---

**Réponse** : Votre signalement est en cours de vérification. Aussi, cette suggestion va faire l'objet d'une étude de faisabilité et nous vous tiendrons informés des suites données.

---

- **Netteté/propreté** : (CLM) 7 mai. Rame non notée, voiture N4055. Tous les plans de trappe sont fortement dégradés. Un sévère nettoyage ou un remplacement pur et simple s'avèrerait judicieux.

---

**Réponse :** SVP Afin de traiter les problèmes relatifs aux trains, il est nécessaire de relever le numéro de la rame empruntée.

Les plans de trappe sont vérifiés lors de la visite périodique du train. En cas d'anomalie, une action corrective est effectuée.

---

- (PJ) Montparnasse Bienvenue, 19 mai. Quai direction Châtillon près du couloir CR 277. Le plan de réseau Ile-de-France est très abimé, il est entrain de s'avachir dans son cadre, il semble imbibé d'eau

---

**Réponse :** Cette anomalie a été notée lors de la visite quotidienne des espaces. Une action corrective a été effectuée et le plan de réseau Ile-de-France a été changé. Par ailleurs, les services techniques recherchent activement un moyen de résoudre les problèmes d'infiltrations d'eaux à l'origine de ce désagrément.

---

#### **LIGNE 6** (Didier-Simon Pujol),

- **Régularité/ponctualité :** (DSP) Edgar Quinet, 30 mai à 18:14. « J'emprunte une rame (voiture n°3565) à la station Montparnasse pour rejoindre celle de Denfert-Rochereau. À Edgar Quinet, le stationnement à quai est plus long qu'à l'accoutumée. J'observe. Le conducteur est sorti de sa cabine et discute gaiement avec une personne sur le quai (employé de la RATP en civil, connaissance personnelle ?). Cela prend bien 45 secondes : rien à redire, un simple moment de convivialité dans le métro ; la rame n'est pas bondée et les voyageurs sont parfaitement paisibles. Et le feu de signalisation à l'entrée du tunnel est vert. Alors pourquoi le relater ? Parce que sur cette même ligne - comme sur la ligne 4 et le RER B -, certains conducteurs prennent un malin plaisir à actionner le bruiteur annonçant la fermeture des portes pour accélérer la descente et la montée des voyageurs au mépris de la sécurité, notamment à Denfert-Rochereau où la courbe des quais est prononcée et que lorsque j'en témoigne auprès de la RATP, cette dernière répond :

---

Les conducteurs se doivent d'être au plus proche des horaires prévus, bien évidemment dans le respect de la sécurité des voyageurs, et ceci malgré la forte affluence voyageurs.

---

En fait, j'en conclus que les conducteurs ont une relation très personnelle avec la programmation horaire de leur marche ».

---

**Réponse :** Il n'y a aucun dysfonctionnement signalé par ce constat. En effet, pour des raisons de service, le conducteur d'une rame peut être amené à prendre des consignes ou réceptionner un outil de travail auprès d'un collègue, opération dont le temps peut dépasser celui d'un stationnement normal. La réponse de la RATP, dont il est fait référence dans le constat, reste donc tout à fait valable. Il faut souligner que concernant la fermeture des portes du train, bien qu'il faille respecter les horaires, les agents de conduite agissent avec vigilance et prise en considération des informations données par les outils de visualisation en place sur les quais, la sécurité des voyageurs étant une priorité.

---

#### **LIGNE 7bis** (Michel Babut)

- **Netteté/propreté :** (MB) Louis Blanc, 10 mai. Le mur-voûte de la station Louis Blanc, (direction Ivry), le long de la voie 7bis, est très sale. Manifestement la fréquence de nettoyage de ce mur est très insuffisante et devrait être augmentée. Théoriquement, quelle est-elle ?

---

**Réponse :** En attente d'éléments de réponse.

---

#### **LIGNE 8** (Stéphane Guindolet)

- **Accessibilité/confort :** (SG) Porte Dorée, 1<sup>er</sup> mai à 23:30. L'ensemble des sorties secondaires de la station sont restées fermées le 1<sup>er</sup> mai. Aucune explication n'a été fournie ni par annonce, ni par le personnel. De même à l'extérieur rien n'indiquait pourquoi les entrées du métro étaient fermées, et où trouver un accès ouvert.

1/ Pour quelles raisons les accès secondaires ont-ils été fermés ?

2/ Pourquoi aucune information n'a-t-elle été portée à la connaissance des usagers ?

---

**Réponse :** A cette période de l'année, la station Porte dorée est l'accès principal pour la foire du trône. Dans ce cadre (et très ponctuellement pour des raisons de sécurité), les forces de Police peuvent demander de fermer les accès supplémentaires afin de gérer les flux de personnes. Dans ce cas, et notamment à cette heure de la journée (23h30), les personnels de la RATP présents dans la station orientent les voyageurs vers les sorties principales. En extérieur, une banderole est apposée sur les accès, et ce depuis le début de la foire

pour informer les voyageurs et signaler l'accès principal. Par ailleurs, les forces de Police en charge de la sécurité extérieure participent également à l'orientation des voyageurs vers ces accès.

---

**NDLR** : Où était la banderole signalée par la RATP et que le témoin n'a pas vue ?

### **LIGNE 12** (Frédéric Jean)

- **Information/signalétique** : (FJ) Sèvres-Babylone et autres (direction Mairie d'Issy), 19 mai. A l'arrière du quai, le nom de la station est « noyé » dans une succession d'armoires. Les voyageurs de la dernière voiture ne peuvent avoir accès à l'information, sauf à se tordre le cou pour tenter d'apercevoir le nom de la station plus avant sur le quai. A Notre Dame des Champs, même problème au même niveau. Direction Porte de la Chapelle, à la station Rennes le problème se répète, mais là, en tête de quai. Sur d'autres lignes il y a ces mêmes armoires, et une plaque a été apposée sur l'une d'elles, ou au-dessus, afin de donner l'information aux voyageurs arrêtés à leur hauteur. Exemple : Saint François Xavier ou Duroc sur la ligne 13.

---

**Réponse** : La signalétique propre à l'identité des stations (nom de la station) répond à des normes spécifiques. Toutefois, en cas de travaux ou par confort, il est possible d'ajouter un complément (nom de station visible pour les clients présents dans la dernière voiture d'une rame). A la suite de votre témoignage et après vérifications sur les sites désignés, la pose d'une plaque supplémentaire pourra être envisagée.

---

### **LIGNE 13** (Pierre Jacomy)

- **Sécurité/ambiance/agrément** : (PJ) vers Châtillon, le 19 mai. Rame 30, mission 006 voiture NA31006. Un néon est hors service au-dessus de deux portes côté quai (portes arrière et milieu).

---

**Réponse** : Cette anomalie a été relevée et a fait l'objet d'une action corrective.

---

### **LIGNE 14** (Nicolas Etienne)

- **Accessibilité/confort** : (NE) Gare de Lyon, mai. Les travaux sur le quai de la ligne 14, à cette station, sont prévus jusqu'en décembre 2011. Or, on ne voit jamais personne travailler. Ces délais sont excessifs vu la gêne occasionnée par l'emprise du chantier. Pourquoi est-ce qu'on gêne plus que nécessaire les voyageurs ? Pourquoi ne pas immobiliser la surface des quais juste le temps nécessaire pour construire la nouvelle sortie ? Est-ce que ce ne sont pas les prestataires qui imposent leur propre emploi du temps et se ménagent des marges de sécurité dans leur planning ?

---

**Réponse** : La ligne 14 transporte plus de 500 000 voyageurs par jour, soit cinq fois plus qu'en 1998 et sa fréquentation ne cesse d'augmenter. Face à ces enjeux, de nombreuses actions sont mises en œuvre depuis 2008 pour renforcer l'offre de transport. Une nouvelle sortie, financée à hauteur de 2 millions d'euros par la RATP, est actuellement créée depuis le quai central de la station Gare de Lyon vers la passerelle d'accès à la maison de la RATP. Celle-ci va permettre de fluidifier la circulation des voyageurs notamment aux extrémités du quai, lors des périodes de pointe. La réalisation de ce nouvel accès s'effectue sans interrompre l'exploitation de la ligne. Le chantier a débuté fin mars et durera environ 9 mois. Lors de la phase préparatoire des travaux, un test d'emprise de chantier a été réalisé en grandeur nature. Il a été constaté, à cette occasion, que la circulation des voyageurs à quai s'effectuait dans des conditions acceptables. Toutefois, la RATP a mis en place des équipes de canalisation pour limiter la gêne occasionnée aux heures de pointe. En ce qui concerne les travaux, ils sont effectués de nuit pour des raisons d'accès au chantier et pour la sécurité des clients. Cette décision est du ressort de la RATP. Le planning a été établi de concert entre la RATP et les différents prestataires. Il est suivi lors de réunions de chantier hebdomadaires.

---

## **RER**

**RER A (partie RATP)** (Laure Serrière), (Sylvie Bauer), (Sabine Menanteau), (Didier Barrault), (Bruno Martin), (Xavier Prével),

- **Régularité/punctualité (pour information)** : (LS) Noisy-le-Grand – Mont d'Est, 23 mai à 8:09. Mission partant à 8:10. Nous sommes arrivés à Châtelet-les-Halles à 8:54.

---

**Réponse :** En attente d'éléments de réponse.

---

- **Accessibilité/confort :** (XP) La Défense, mai. Cette gare, rénovée il y a peu, continue à souffrir de graves de défaut d'accessibilité, alors que située dans le plus grand quartier d'affaires d'Europe avec de nombreux visiteurs et touristes. Elle doit donc être un exemple. Or, que constate-t-on ?
  - L'accès principal (sous verrière, le plus au sud, qui dessert la moitié de La Défense) ne comporte aucun accès par escalier mécanique. Il n'en existe que pour sortir de la gare ! Il faut donc passer par des escaliers exigus et tortueux. Et si on a une valise, c'est bien sûr « très commode » (sic).
  - Pour sortir de la gare par cet accès, il manque notablement de capacité d'escaliers mécaniques (voir les queues qui se forment chaque matin aux heures de pointe)De plus, depuis plus d'un mois, un escalier mécanique est en maintenance et on n'a vraiment pas l'impression que tout soit déployé pour faciliter la vie des personnes transportées. Pourquoi ne pas exiger des sous-traitants en charge de ces révisions de travailler plus rapidement ?

---

**Réponse :** En attente d'éléments de réponse.

---

- (SB) Noisy-le-Grand – Mont d'Est. Où en sont les travaux annoncés depuis 2009 dans la gare de Noisy-le-Grand ? Pourtant, il y a des panneaux annonçant la date de fin des travaux, mais elle n'est jamais respectée, elle est sans cesse décalée, voire irréaliste, par exemple : fin des travaux prévue pour fin mai, alors que ceux-ci n'ont même pas commencé ! Les travaux à l'extérieur (pour la gare routière sans doute) ont été abandonnés depuis des mois, et les travaux sur les quais en direction de Torcy et Marne-la-Vallée n'ont même jamais commencé ! « Je crois bien que c'est la pire station de RER que je connaisse ... » La témoin rappelle :
  - que cette gare est dangereuse à cause de l'étroitesse des quais à certains endroits, (**NDLR : voir autre témoignage ci-dessous**)
  - qu'il y a un gros problème d'accessibilité, car il n'existe ni ascenseur, ni escalator sur le quai en direction de Torcy et Marne-la-Vallée, ce qui est un réel obstacle pour les nombreuses mères de famille avec des poussettes, les voyageurs chargés de valises, et les usagers handicapés,
  - et qu'enfin elle est extrêmement bruyante et qu'un gros effort d'insonorisation devrait être fait !

---

**Réponse :** En attente d'éléments de réponse.

---

- (BM) Noisy-le-Grand, 4 mai vers 9:00. En venant de Paris, un escalator était en panne, et cela provoquait une congestion au niveau du quai, car des techniciens étaient en train d'intervenir et avaient condamné l'accès à l'escalator. Pourquoi ne pas attendre 9:30, fin des heures de pointe, avant de laisser intervenir des techniciens (ou autres d'ailleurs) ? Ils nous rendraient ainsi plus service, au lieu d'obstruer le tiers des accès au quai en plein heure de pointe (8:30-9:30 et 17:30-18:30 environ). Il ne faut pas oublier la raison prioritaire de leur présence : c'est rendre service aux usagers, et non pas réparer un escalator (ce qui peut se faire à un autre moment moins contraignant pour le voyageur). La gare de Noisy-le-Grand a toujours connu un déficit en matière d'accès (seulement trois escaliers pour tout le quai), et il serait donc utile d'en tenir compte avant d'autoriser une intervention (réparation, entretien, etc.). La congestion sur le quai, outre un temps d'attente pouvant atteindre 10 minutes avant de pouvoir le quitter, est désagréable, anxiogène et dangereuse car on bouscule et on est bousculé, ce qui pourrait aboutir un jour à un accident de personne, ce n'est pas à souhaiter, mais à envisager dans l'état actuel des choses.

---

**Réponse :** En attente d'éléments de réponse.

---

- (SM) La Défense, 5 mai à 16:45. Il est passé sept trains entre 16:45 et 16:56, dont seuls deux se dirigeaient vers la branche Marne-la-Vallée - Chessy (un pour Noisy-le-Grand et celui de 16:56 pour Marne-la-Vallée). Ce cas de figure se produit extrêmement souvent, c'est quelquefois l'inverse (cinq ou six trains pour Marne-la-Vallée et aucun pour Boissy-Saint-Léger).

---

**Réponse :** En attente d'éléments de réponse.

---

- (DB) Auber, 5 mai à 17:19, sur les cinq trains à venir, un seul pour Torcy/Marne-la-Vallée - Chessy. Pourquoi en cas de problème les usagers de cette branche sont-ils pénalisés ?

---

**Réponse :** En attente d'éléments de réponse.

---

- (SB) Lognes, 31 mai à 7:50. Sur le quai en direction de Paris, le train est annoncé « à l'approche » à 7:50, puis même « à quai » ! Tant mieux, le quai est noir de monde, signe évident qu'il n'y a pas eu de train depuis

un certain temps. Las ! en fait le train traverse la station à vive allure, sans s'arrêter ! Le suivant, annoncé « sans arrêt » à 7:53, va peut-être s'arrêter alors, en contrepartie ? Point ! Lui aussi traverse la station à vive allure. Heureusement à 7:55, une mission daigne enfin faire halte dans cette gare. « Je me souviens qu'après avoir interrogé, un jour, une personne à l'accueil sur ce genre de situation pas inédite, je m'étais entendu répondre : « Nos chauffeurs sont tellement habitués à ne pas s'arrêter à Lognes, que parfois même quand ils doivent d'y arrêter, ils oublient ! Ça se passe de commentaires, ce me semble ».

---

**Réponse :** En attente d'éléments de réponse.

---

- **Information/signalétique :** (LS) Noisy-le-Grand – Mont d'Est, 16 mai à 8:05. Panne des écrans et panneaux d'information sur le quai de la voie 2.

---

**Réponse :** En attente d'éléments de réponse.

---

- (LS) Noisy le Grand – Mont d'Est, 18 mai et 25 mai à 8:09. A l'arrivée de la témoin, le train encore « à l'approche » a déjà disparu de l'écran à la sortie Bassin (n°3). Problème déjà signalé. Ne faudrait-il pas attendre, au moins, l'arrivée à quai pour effacer les missions sur les écrans les plus éloignés des quais ?

---

**Réponse :** En attente d'éléments de réponse.

---

- (LS) Noisy-le-Grand – Mont d'Est, 24 mai à 8:10. Mission YCAR 53 Terminus La Défense annoncée à 8:12, arrivé à Noisy à 8:23. Aucune explication.

---

**Réponse :** En attente d'éléments de réponse.

---

- (SM) La Défense, tous les jours ou presque, le soir. Prenant le RER tous les soirs de La Défense jusque Torcy, la témoin remarque le même « ballet » sur le quai à La Défense : les affichages de train changent sans arrêt. Entre les trains qui changent de destination au dernier moment (annonce d'un train pour Marne-la-Vallée - Chessy et finalement c'est un Boissy Saint Léger – ou le contraire) et les changements de voies incessants (un train annoncé voie 1, 30 secondes plus tard, il est annoncé voie A, puis il arrive finalement voie 1) : « c'est infernal ».

---

**Réponse :** En attente d'éléments de réponse.

---

- **Netteté/propreté :** (LS) Noisy-le-Grand, 2 mai à 8:00. La sortie « Bassin » (n°3) de la gare a été refaite : plus de tags, plus d'ordures et d'eau qui s'accumulent dans le passage. Merci !

---

**Réponse :** En attente d'éléments de réponse.

---

- (SB) La témoin constate que, de plus en plus de poubelles débordent sans être vidées tous les jours, alors que cela devrait être le cas, ainsi que me lui a précisé une personne chargée de l'accueil des voyageurs. Elle l'a notamment constaté à Lognes et Noisy-le-Grand.

---

**Réponse :** En attente d'éléments de réponse.

---

- (XP) La Défense, Charles-de-Gaulle – Etoile, mai. La propreté laisse vraiment à désirer à ces stations, où c'est la crasse qui domine sur les murs, l'odeur d'urine, etc. Il est clair que les machines de nettoyage ne passent pas partout et font le plus gros seulement. Le résultat global est tout de même une honte pour notre capitale (il suffit d'aller d'en d'autres grandes villes : Madrid, Barcelone, Tokyo) pour constater que si on veut un métro propre, on le peut !

---

**Réponse :** En attente d'éléments de réponse.

---

- **Sécurité/ambiance/agrément :** (LS) Noisy-le-Grand – Mont d'Est, 24 mai à 8:23. Mission YCAR 53. Aucun éclairage dans le train jusqu'à Val de Fontenay.

---

**Réponse :** En attente d'éléments de réponse.

---

- (SM) La Défense, tous les jours ou presque, le soir. Changement intempestif de destination des trains ou de quais d'arrivée. Cela provoque des mouvements de foule sur le quai et on risque l'accident voyageur à tout moment. Si on peut comprendre que la régulation du trafic avec une telle fréquence de train ne soit pas aisée, mais quand même, on a vraiment l'impression d'être des girouettes. « J'ai moi-même 45 minutes de RER de Torcy à La Défense. Le soir, j'ai hâte d'avoir un train qui me ramène à la maison, il est clair que je n'ai pas envie, ni de le manquer, ni de voyager debout pendant trois quarts d'heure. Je suppose que je ne suis pas la seule dans ce cas. Cette « gymnastique » du soir est très pénible et dangereuse (encore une fois, une glissade sur le quai pourrait très vite arriver) ».

---

**Réponse :** En attente d'éléments de réponse.

---

**RER B (partie RATP)** (Dominique Bernard-Daugeras), (Muriel Macé), (Laura Lecornet), (Gilles Durand), (Hugues Bernhard), (Yohann Le Corre)

- **Accessibilité/confort :** (MM) Bagneux. « Usagers des « petites » stations comme celle de Bagneux, nous sommes particulièrement affectés par la nouvelle offre qui fait passer le matin deux ou trois rames « sans arrêt » aux horaires de pointe, pour voir arriver une rame provenant de Robinson « bourrée à bloc », dans lequel on ne peut pas monter...je suis régulièrement amenée à retourner vers Bourg-La-Reine pour y parvenir ! »

---

**Réponse :** L'exploitation de la ligne se déroule selon un cycle de trois ou quatre trains. En effet, pendant les heures de pointe, un cycle de quatre trains permet de desservir au mieux toutes les gares. Pendant les heures creuses, l'exploitation est assurée par un cycle de trois trains. Ceci correspond d'une part, à la diminution du nombre de voyageurs et d'autre part, permet d'envoyer les trains non utilisés au service de l'entretien. Cette organisation a été mise en place pour satisfaire le plus grand nombre de voyageurs. En outre, le temps de parcours doit être équilibré et ce, quelles que soient l'origine et la destination des trains.

---

- (MM) 1er mai vers 19:00. Interruption du trafic sans cause annoncée. Nous sommes débarqués de la rame à Port Royal. Après quelques minutes d'attente et d'incertitude, nous optons pour le bus 38, évidemment surchargé de voyageurs du RER B, puis nous cherchons l'arrêt du bus 197, encore une fois déplacé à Porte d'Orléans, essayons de monter dans un bus lui aussi surchargé...jusqu'à Bagneux. Port Royal - RER Bagneux= Une heure.

---

**Réponse :** La présence d'un sac abandonné en gare de Denfert-Rochereau perturba fortement toutes les circulations de trains. Nécessité de l'intervention du service de déminage. Les conséquences pour la circulation des missions : 16 suppressions de trains, plus de 40 retardés de plus de 10 minutes. Seule possibilité de continuer votre voyage, Bus 38 et 197.

---

- (LL) Châtelet-les-Halles (direction de Saint-Rémy-les-Chevreuse) 9 mai à 19:00 (heure de pointe). En arrivant sur le quai la témoin a tout de suite compris qu'il y avait (encore) un problème : un quai bondé ! Mais aucune information ni par message vocal, ni sur les panneaux d'affichage. « J'ai donc regardé sur le site internet de la RATP sur mon portable : « Trafic normal sur l'ensemble des lignes ». Pour vous, est-ce normal d'avoir un train toutes les 20 minutes, qui bien évidemment, sera bondé vu l'heure ? »

---

**Réponse :** Le 9 mai au soir, le trafic a été très perturbé dans le sens Nord>Sud, en raison d'incidents plus tôt dans le sens Sud > Nord (entre 17h30 et 18h30, un colis suspect à Gare du Nord voie 43, un voyageur malade sur EXAL03 à Châtelet Les Halles, et une zone basse à Gare du Nord (avarie de signalisation obligeant à réduire les circulations de train pour des raisons de sécurité) qui ont fortement désorganisé les circulations vers Roissy et Mitry sur cette plage horaire. En répercussion, les trains sont partis de Roissy et Mitry avec du retard et avec des intervalles variables, donnant lieu à ce que vous avez vécu. Nos systèmes nous précisent toutefois, qu'un train pour St Rémy est passé à 19h04 (PSIT88), et un train pour Robinson à 19h16 (SVIC94). Votre attente n'a donc pas excédé 15 minutes (l'intervalle entre deux trains de même destination est de 12 minutes en heure de pointe). L'information voyageurs visuelle (écran) faisait mention de ces incidents et de leur répercussion. L'information sonore dans ce cas là (reprise des circulations) est complexe à évaluer, d'autant que le motif remonte à plus de 2 heures. Mais nous prenons note de ce manque d'informations que vous avez vécu, et transmettons votre témoignage aux personnes en charge de cette information.

---

- (MM) 10 mai : Denfert-Rochereau vers 18:20, avaries à gare du Nord vers le sud. Les panneaux d'affichage sont contradictoires et les rames surchargées à Denfert-Rochereau. Pas de rame pour Bagneux avant une

dizaine de minutes : « renonçant une fois de plus à descendre à ma station, j'emprunte une rame annoncée vers Saint Rémy dont je descends à Cité-Universitaire, car c'est intenable. La rame suivante, annoncée vers Massy Palaiseau, est directe également, mais elle fera finalement des arrêts supplémentaires à Arcueil et Bagneux, vers 19:00 ».

---

**Réponse :** La non-fermeture de toutes les portes d'un train et le traitement de l'avarie occasionna des retards pour plus de 10 missions dans ce créneau horaire. Certains trains furent déclassés voire modifiés en version omnibus afin de pouvoir offrir une offre de transport pour l'ensemble des voyageurs, certes malgré une qualité moindre.

---

- **Information/signalétique :** (GD) Châtelet-les-Halles > Denfert-Rochereau, 30 mai à 12:04. Mission SPAC 54. Voiture ZBD8326. Le plan de la porte D1 date de 12/1998 et ne porte aucune mention du T3, du T4, ni du TVM, contrairement au plan de la porte en face qui date lui de 2/2006 où les mentions des tramways sont bien apposées, hormis le TVM. Pourquoi une telle disparité d'information dans un même espace ?

---

**Réponse :** Les modifications des plans sont réalisées selon leur état suite aux actes de malveillance. La rénovation des trains permettra d'homogénéiser cette situation.

---

- (MM) Massy Palaiseau, 8 mai 2011 en début de soirée. « Le TGV Bordeaux-Paris étant retardé et ayant fait un arrêt inopiné en gare de Massy (plus proche que Paris-Montparnasse de mon domicile), j'ai voulu reprendre le RER vers Paris pour rejoindre la station de Bagneux. Le trajet piéton entre les deux gares est partiellement fléché et en travaux. Des escaliers face aux arrêts de bus semblaient donner accès aux quais, en suivant d'autres voyageurs je me suis ainsi trouvée directement sur le quai vers Saint Rémy sans rencontrer de composteur (sur toutes les palissades, aucun fléchage, ni pancarte indiquant qu'il fallait préalablement être muni de billet) ».

---

**Réponse :** La passerelle située à proximité de la gare TGV n'est utilisable que dans un sens, à savoir la sortie. La présence d'une signalétique à l'extrémité du passage (panneaux avec inscription « passage interdit au public » et de sens interdit) interdit l'accès de ce lieu comme entrée.

---

- (GD) Châtelet-les-Halles > Denfert-Rochereau, 30 mai à 12:04. Mission SPAC 54, voiture ZBD8326. Le plan de la porte D1 date de 12/1998 et ne porte aucune mention ni du T3, ni du T4, ni du TVM, contrairement au plan de la porte en face qui date de 2/2006, porte ces mentions, hormis le TVM. Pourquoi une telle disparité d'informations dans un même espace ?

---

**Réponse :** Les plans de lignes à bord des voitures sont remplacés :

- dans le cadre de la rénovation des trains de la ligne (actuellement en cours)
- suite à une dégradation par acte de malveillance
- suite à un signalement d'un agent ou d'un voyageur
- lors des contrôles réguliers du matériel roulant.

Il arrive néanmoins que certaines affiches passent à travers les mailles du filet. Votre signalement a été transmis et traité par nos services.

---

- **Accueil/comportement :** (MM) Massy Palaiseau, 8 mai 2011 en début de soirée. « Le TGV Bordeaux-Paris étant retardé et ayant fait un arrêt inopiné en gare de Massy (plus proche que Paris-Montparnasse de mon domicile), j'ai voulu reprendre le RER vers Paris pour rejoindre la station de Bagneux. Titulaire d'un passe intégral Navigo zone 1-3, j'ignorai que je me trouvais en zone 4 ». Etant arrivée sur le quai Saint Rémy la témoin voulait gagner le quai vers Paris. « Au bout du quai se trouvaient des contrôleurs bien visibles, vers lesquels je suis allée spontanément. L'agent a reconnu ma bonne foi (j'ai décrit le trajet emprunté), mais m'a interdit d'aller acheter un billet au guichet et m'a verbalisé (25 euros). Je tiens à souligner qu'aucun affichage sur le trajet emprunté ne m'a permis de savoir dans quelle zone et vers quelle direction j'allais, ce qui était connu des agents de contrôle. Enfin, faire preuve de compréhension face aux usagers abonnés de bonne foi ne serait-il pas de bon aloi compte tenu des multiples manquements que nous subissons quotidiennement ? »

---

**Réponse :** La RATP doit instituer un certain nombre de règles valables pour l'ensemble de la clientèle. Les contrôleurs ont pour mission de constater des faits et lorsqu'un voyageur se trouve en situation d'infraction, ils interviennent dans le cadre des instructions données. Ils n'ont pas à évaluer de façon subjective, les explications fournies car il y aurait trop de risque d'arbitraire. En cas de contestation d'une amende payée, seul le service clientèle est habilité à diligenter des enquêtes et à étudier les cas particuliers.

---



- **Netteté/propreté** : (HB) Port Royal > Châtelet-les-Halles, 5 mai à 22:25. Mission ICRE 39, voiture ZRAB 28338. Plusieurs plans de ligne couverts d'autocollants « footballistiques » du « PSG ».

---

**Réponse** : Nous subissons quotidiennement ce style de malveillance. Nos services de maintenance et nettoyage ont procédé à la réfection de cette voiture.

---

- **Sécurité/ambiance/agrément** : (DBD) Châtelet-les-Halles, 16 mai vers 19:30. Ambiance et agrément du RER fortement altérés par un retard d'une heure sur la ligne RER B sud vers Robinson, à cause d'une panne d'aiguillage. Pagaille indescriptible sur les quais débordant de voyageurs qui attendaient dans l'incertitude totale. Ne parlons pas de ceux en transit entre les aéroports qui étaient complètement perdus ou affolés à l'idée de manquer leur avion.

---

**Réponse** : Malgré la volonté de vouloir offrir une bonne offre de transport, certaines circonstances, dont cet incident, générèrent la suppression de 48 missions et un retard important pour plus d'une centaine de trains.

---

- (YLC) Châtelet-les-Halles > Bagnoux, 24 mai à 11:29. Mission PEPE 48, voiture ZBD8186. Les annonces sonores dans cette voiture sont saturées et vrillent les tympons, c'est à la limite du supportable.

---

**Réponse** : Nous vous remercions de votre signalement. Correction faite depuis.

---

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





**B 190**

**Depuis le vendredi 13 mai  
2011  
et jusqu'à nouvel ordre,  
de début à fin de service**

**Risque d'effondrement d'un  
immeuble rue du Troisy à  
Clamart**

**Une déviation est mise en place  
dans les deux directions entre  
l'avenue  
Jean-Baptiste Clément et la place  
Marquis.**

**Les arrêts « Marché », « Mairie de Clamart »,  
« Place Ferrari », « Place Hunebelle » et « Poste »**