

Paris, le 15 novembre 2011

TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en **OCTOBRE 2011**

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

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

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

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

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

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

• **CENTRE BUS DES LILAS**

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

- **Information/signalétique** : (AF) Nouvelle France (direction Gallieni), 4 octobre à 20:55. La girouette du bus coquille n° 3524 indique : Val de Fontenay. C'est trompeur pour les usagers n'utilisant pas cette ligne régulièrement.

Réponse : Le 4 octobre 2011, le véhicule cité a fait l'objet d'une affectation ponctuelle sur la ligne 122 qui n'a pas été correctement réalisée dans l'application SIEL. Cela s'est donc probablement traduit sur le réseau par la non mise à jour de la girouette.

- (LC) Mairie de Montreuil (direction de Val de Fontenay), 24 octobre. Sur le bus coquille n° 8330, la girouette affichait l'indice du bus 115 au lieu du 122. Les usagers s'interrogeaient sur la destination réelle de ce bus.

Réponse : Il arrive parfois que les girouettes restent bloquées sur d'autres indices de lignes. Il existe une procédure qui permet au machiniste-receveur de signaler le dysfonctionnement dans la GMAO/SAM. Autrement, le machiniste-receveur a à sa disposition dans les terminus, des indices de lignes pour palier au plus vite aux différents aléas survenus au cours de son service. Cela n'a pas été fait ce jour-là, faute de temps.

- **Accueil/comportement** : (AF) Eugène Varlin (direction Val de Fontenay), 16 octobre à 17:35. Le conducteur du bus, coquille n° 8333, ne s'est pas arrêté à l'arrêt Varlin. Un passager l'a alors informé qu'une personne souhaitait descendre à cet arrêt et que d'autres voulaient monter à bord. Il s'est arrêté à l'intersection de la rue Eugène Varlin et de la rue Galilée, en plein milieu du carrefour. Il n'avait pas fait attention ni à l'« arrêt

demandé », ni au signe des usagers sur le trottoir : il était en train de discuter avec deux personnes connues de lui. Ce chauffeur devrait être plus attentif lorsqu'il conduit.

Réponse : Nous ne pouvons faire de relation avec certitude entre la situation décrite et les données SIEL qui sont manquantes pour l'ensemble des lignes ce jour là. Toutefois, le responsable de la ligne va convoquer l'agent identifié, en service en direction de Val de Fontenay à l'horaire mentionné, dans le courant de la semaine afin de lui rappeler les règles liées au service rendu par les machinistes.

- **CENTRE BUS DE THIAIS**

BUS 187 (Porte d'Orléans – Fresnes Charcot-Zola) (Lisette Chriqui)

- **Régularité/ponctualité :** (LC) Porte d'Orléans (direction Fresnes), 18 octobre vers 8:52. Le bus coquille n° 4715 n'est pas parti à l'heure et le chauffeur n'était pas à son poste de conduite alors que le signal de départ retentissait. Le bus est parti avec deux minutes de retard.

Réponse : Je comprends votre insatisfaction face à cette situation ; c'est pourquoi, dès réception de votre témoignage, j'ai demandé au responsable de la ligne concernée d'identifier l'agent et d'obtenir des explications quant aux faits relatés. L'agent a effectivement confirmé être parti en retard de la Porte d'Orléans. Il a expliqué avoir mis plus de temps que prévu pour effectuer son approvisionnement en tickets à l'appareil distributeur.

NDLR : C'est une réponse très incomplète : que répondrait-on à un salarié qui arrive en retard et expliquerait qu'il a mis plus de temps que prévu pour acheter ses billets ? Qu'il doit s'organiser pour arriver à l'heure ...

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

