

Les Témoins de Ligne

Bilan 2008

Bir-Hakeim

↓ Vente Information
Sortie 1 r. Nélaton Tour Eiffel →

Information



RATP

aut

Île-de-France





Des acteurs positifs

Nous sommes de plus en plus exigeants sur la qualité du service offert par les transports collectifs, car ils sont pour nous synonymes de modernité. Ce qui signifie toujours plus de fiabilité, de confort et d'accessibilité, une information et un accueil sans cesse améliorés, des espaces et des voitures propres et sûrs. Rêvons un peu : chaque trajet devrait être un moment de détente, voire de plaisir... Ce sera peut-être vrai un jour, si nous ne nous conduisons plus seulement en usagers passifs ou tout au plus râleurs, mais devenons des acteurs qui entendent participer à l'amélioration de leurs conditions de vie et de déplacements. C'est dans cette idée que l'AUT a mis sur pied avec la RATP l'opération Témoins de ligne. Elle constitue une démarche de progrès vers une ville et des déplacements durables.

*Simone Bigorgne
Présidente de l'Association des Usagers
des Transports*

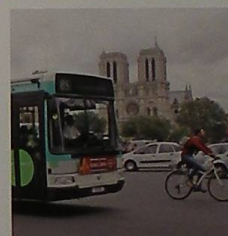
700 paires d'yeux valent mieux qu'une

Cette année encore, plus de 700 voyageurs bénévoles fédérés par l'Association des Usagers des Transports nous ont apporté leurs témoignages. Signalement d'un dysfonctionnement ou suggestion d'une amélioration, leur intervention nous a, dans la plupart des cas, aidés à améliorer la qualité de notre service. Le formidable intérêt de la démarche Témoins de Ligne est son côté collectif. Merci à l'AUT, merci aux témoins et merci aux équipes de la RATP qui ont répondu aux témoignages. C'est en démultipliant les regards que l'on repère le mieux les améliorations possibles. Ensemble, on se donne plus de chances d'avancer.

*Philippe Martin
Directeur Général Adjoint
Espaces Services et Vente de la RATP*



Améliorer ensemble la qualité du transport



Chacun peut être Témoin de Ligne. Cette action, menée par l'Association des Usagers des Transports (AUT) d'Ile-de-France et la RATP, contribue à faire progresser le service offert sur les réseaux RATP.

Une action solidaire

Les Témoins de Ligne fonctionnent sur le principe d'une action solidaire : chacun apporte sa contribution personnelle à l'amélioration pour tous de la qualité du transport RATP.

Une vision constructive

Chaque témoignage participe à un processus d'amélioration de la qualité : signalement d'un dysfonctionnement constaté sur le réseau, proposition de solutions réalisables à court terme, constat des progrès accomplis, vigilance sur le maintien du niveau de qualité atteint...

La garantie d'une réponse de la RATP

L'AUT adresse des fiches au témoin, qu'il utilise pour décrire ce qu'il a constaté, à l'aide de critères pré-établis : régularité/punctualité, accessibilité/confort, information/signaletique, accueil/comportement, netteté/propreté, sécurité/ambiance/agrément. L'AUT transmet ensuite chaque témoignage à la RATP. Le responsable clientèle de la ligne ou du centre bus concerné apporte une réponse, qui est retournée au témoin. De plus, chaque témoin reçoit un rapport mensuel de l'ensemble des témoignages émis, ainsi que les réponses des lignes.

Une volonté partagée de progrès

Au-delà des témoignages négatifs ou positifs, un dialogue s'instaure avec la RATP, dans une volonté partagée d'améliorer la qualité.

Les chiffres-clés

Six critères

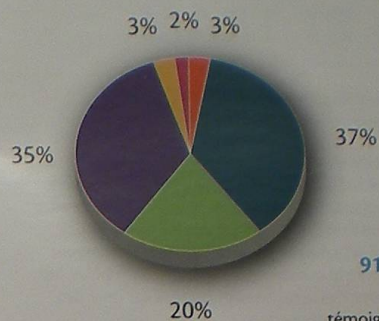
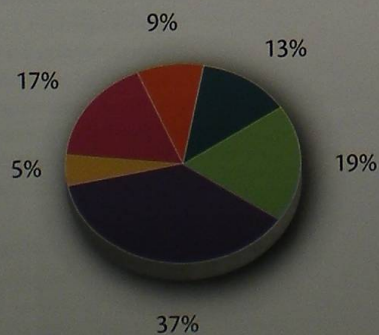
-  Régularité / ponctualité
-  Accessibilité / confort
-  Information / signalétique
-  Accueil / comportement
-  Netteté / propreté
-  Sécurité / ambiance / agrément

Par rapport à 2007, on remarque un net tassement des témoignages bus, un léger retrait concernant le métro et une explosion des constats RER. Le nombre global de témoignages augmente.

- Le Métro

421 témoignages reçus en 2008.

Par rapport à 2007, la part des témoignages sur la netteté / propreté est plus élevée, passant de 12 à 17%.



- Le RER

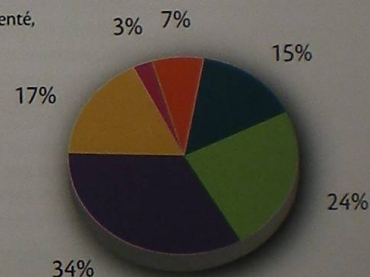
919 témoignages reçus en 2008.

Par rapport à 2007, la part des témoignages sur l'information / signalétique a nettement évolué, passant de 22 à 35%.

- Le Bus / Tramway

412 témoignages reçus en 2008.

Par rapport à 2007, la part des témoignages sur l'information / signalétique a fortement augmenté, de 22 à 34%.



- Tous modes confondus

1 752 témoignages reçus en 2008.

Par rapport à 2007, c'est la proportion de témoignages sur l'information / signalétique qui a le plus progressé.





Témoignages BUS ET TRAM

RÉGULARITÉ / PONCTUALITÉ

Horaires coordonnés

Ligne 161. Gare d'Argenteuil, direction La Défense. Lorsqu'un train arrive quai A, en accès direct avec la gare routière, il est fréquent de voir le bus "s'enfuir" sans prendre les passagers qui devront attendre le bus suivant... Dans certains pôles, les horaires des autobus sont calqués sur ceux des trains. Pourquoi pas ici ?

☞ *Sur une ligne à forte fréquence aux heures de pointe comme la 161, le fait d'attendre systématiquement les voyageurs à l'arrivée d'un train entraînerait une attente prolongée aux autres arrêts. Deux bus pourraient également se retrouver l'un derrière l'autre. De nombreux machinistes marquent cependant l'arrêt pour que les voyageurs qui se hâtent puissent accéder au bus.*

Décalage horaire

Ligne 129, arrêt Fernand Lamaze direction Mairie de Montreuil, 30 septembre. L'autobus prévu à 5h18 est passé avec trois minutes d'avance. Cela a empêché certains voyageurs d'arriver au métro Mairie de Montreuil pour prendre la rame de 5h30.

☞ *Questionné, le machiniste a affirmé avoir effectué ses temps de passage à la minute précise. Le responsable de ligne a alors orienté sa recherche sur une piste matérielle. L'heure affichée sur le pupitre du bus avec lequel il roulait ce jour-là était en décalage de deux à trois minutes par rapport à l'heure de référence. C'est certainement l'explication. Les équipes de maintenance ont fait le nécessaire pour le réglage.*

ACCESSIBILITÉ / CONFORT

Arrêt sur l'arbre

Ligne 195. Arrêt Centre Bus Fontenay, direction Robinson. Cet arrêt est mal placé : les conducteurs ne voient pas que la porte arrière donne sur un arbre et donc sur le creux qui l'entoure. Aussi, par temps pluvieux, on a les pieds dans l'eau... Il suffirait simplement de déplacer l'arrêt d'un mètre pour que tout rentre dans l'ordre.

☞ *Cet arrêt va bientôt être aménagé pour les Usagers en Fauteuil Roulant. En attendant, un marquage au sol a déjà été peint en blanc sur la bordure du trottoir. Lorsque les portes avant sont placées au niveau de ce repère, les portes arrière évitent la descente du bus sur l'arbre. Nous rédigeons une note de service pour en informer les machinistes.*

Vibrations désagréables

Ligne 52, 13 octobre, bus n°2550. A gauche de la porte centrale, un cloison en verre est fixée sur un montant métallique grâce à des pattes qui comportent habituellement un joint d'insonorisation. Ce jour-là, l'absence de joint provoque une vibration dont l'intensité varie avec la vitesse, en produisant un niveau sonore très inconfortable.

☞ *L'équipe de maintenance du centre bus a vérifié l'installation et résolu le problème.*



INFORMATION / SIGNALÉTIQUE

Interférences

Ligne 31, arrêt Pont Cardinet, direction Etoile, 2 mai à 8h30. L'indicateur SIEL est toujours hors service. Après trois mois d'absence, un nouveau matériel a été posé, mais il n'est pas encore connecté...

☞ *La proximité des lignes de chemin de fer engendre un dysfonctionnement. Une analyse technique est en cours pour savoir s'il sera possible de le corriger ou s'il faudra retirer définitivement la borne.*

ACCUEIL / COMPORTEMENT

Règles du savoir-voyager

S'il est vrai que les voyageurs d'un bus seraient bien inspirés de saluer le chauffeur en entrant, il arrive trop fréquemment que celui-ci ne réponde pas. Et lorsqu'il se fait entendre, c'est pour hurler de se tasser vers le fond...

☞ *L'accueil de la clientèle est l'une des missions essentielles du conducteur. Elle fait partie de sa formation initiale et de son évaluation professionnelle. Afin d'éviter au conducteur de hausser le ton pour se faire entendre, les bus sont désormais équipés d'un dispositif permettant de diffuser des messages sonores. Ils rappellent quelques règles à bord, dont l'importance de s'avancer vers le fond en période d'affluence.*



NETTÉTÉ / PROPRIÉTÉ

Plan illisible

Ligne 42. Montessuy, direction Hôpital Georges Pompidou, 5 juillet après-midi. Alors que nous souhaitions consulter le plan du réseau affiché au dos de l'abribus, nous l'avons trouvé tagué et en partie illisible.

☞ *La remarque a été transmise à la société Decaux, qui gère le mobilier urbain de la Ville de Paris.*

Remise en ligne rapide

Ligne 170. 2 mai, 8h25. Le bus n°8481 est sale. On se rend bien compte qu'il n'a pas été nettoyé à l'intérieur la veille après sa fin de service, comme il aurait dû l'être...

☞ *Après vérification, le bus n°8481 avait été utilisé pour la ligne Noctilien N43 la nuit précédente. Ce jour-là, il ne restait que ce véhicule en réserve. Il a été remis en ligne très rapidement, pour éviter de faire trop attendre les voyageurs et a été nettoyé le soir même.*





Témoignages BUS ET TRAM

NETTÉTÉ / PROPRETÉ

Nettoyage des bus

Depuis un certain temps, nous assistons à une nette dégradation de l'aspect extérieur des véhicules de la flotte bus RATP. Les fréquences de lavage sont-elles bien respectées ?

☞ *Chaque centre bus dispose d'une aire de lavage. Les autobus y passent deux à trois fois par semaine, en fonction des conditions climatiques. Un plan d'actions est actuellement à l'étude pour valider dans chaque centre la qualité du nettoyage des bus.*

SÉCURITÉ / AMBIANCE / AGRÉMENT

Initiative de service

Ligne 56, 13 août, 19h. Le bus n° 7639 dépose des passagers au carrefour de l'avenue de la République et de l'avenue Aubert, totalement en dehors de son arrêt, bloquant à la fois la circulation et le passage piétons.

☞ *Il y avait une déviation en direction du Château de Vincennes. Dans un esprit commercial, le conducteur a déposé les voyageurs à ce carrefour, pour ne pas les éloigner du RER. Ce qui a été perçu comme gênant a sans doute été très apprécié par les clients concernés.*



Témoignages MÉTRO



RÉGULARITÉ / PONCTUALITÉ

La prévenance au secours de la technique

Ligne 1, Château de Vincennes, 16 juin à partir de 8h45. La rame a joué les tortillards jusqu'à Concorde, mais nous avons eu droit à un conducteur prévenant. Il a annoncé à plusieurs reprises que nous stationnerions à quai peut-être plus longtemps, mais c'était mieux que dans les tunnels ! Une heureuse initiative, dans des circonstances désagréables.

☞ *Un problème de signalisation à la station Bastille a perturbé la circulation des trains sur l'ensemble de la ligne. Nous avons transmis votre témoignage au conducteur.*

ACCESSIBILITÉ / CONFORT

Etat de siège...

Ligne 2. Le matériel neuf MF2000 est bien apprécié, même si l'assise n'est pas très confortable...

☞ *Les sièges utilisés à bord des métros de la RATP sont fortement sollicités en terme d'usure et de dégradations. C'est pourquoi des sièges durs ou semi-durs remplacent depuis plusieurs années ceux avec un coussin en mousse. Ils garantissent une bonne tenue à la lacération, un nettoyage facile et le respect des réglementations actuelles en matière de feu et fumée. Le confort des sièges du MF2000 a été optimisé, dans le respect des impératifs techniques, avec une assise et un dossier particulièrement étudiés. Ils ont été élargis de 45 à 49 cm, pour prendre en compte l'augmentation prévue de la taille des voyageurs au cours de la durée de vie des rames. La relative fermeté de l'assise contraste peut-être avec l'apparence cossue du siège...*

Portes ouvertes

Ligne 14. Les portes palières et les portes des rames se ferment beaucoup trop vite aux heures d'affluence.

☞ *Afin de respecter la bonne régularité de la ligne, les temps de stationnement à quai ne peuvent pas être modifiés. Une expérimentation est toutefois en cours à la station Gare de Lyon. Des annonces sonores invitent les clients à se répartir sur l'intégralité du quai, afin de faciliter la montée et la descente. Si elle est positive, elle pourrait être étendue à d'autres stations de la ligne.*





Témoignages MÉTRO



INFORMATION / SIGNALÉTIQUE

Plans à réactualiser

Ligne 12, Volontaires, 2 mai. Les deux plans de quartier de cette station indiquent encore Noctambus au lieu de Noctilien...

🕒 *Dès réception de ce témoignage, nous sommes allés vérifier ces plans de quartier. Nous avons effectivement constaté qu'ils étaient caducs. Une nouvelle version a été posée le 2 juin. Merci de nous avoir signalé cette anomalie.*

Station difficile à repérer

Ligne 13, station Pernety. L'entrée principale se trouve dans un immeuble des années 30. Elle n'est pas suffisamment repérable, surtout en journée. Son esthétique n'est pas en cause ; au contraire, cela fait partie de la diversité du métro. Cependant comme l'indication : "Métropolitain" ressemble un peu à l'enseigne d'un restaurant, les gens passent devant sans la voir. Seul l'escalator de la sortie Niepce indique clairement la proximité d'une station de métro. De nombreux voyageurs étrangers, provinciaux ou plus généralement occasionnels cherchent désespérément l'entrée principale. Ne pourrait-on pas imaginer rapidement la pose d'une signalétique guidant vers l'entrée principale ?

🕒 *Le fléchage sur le domaine public doit être coordonné par différents services de la Ville de Paris. Je vais mettre en rapport tous les intervenants, afin de déterminer la faisabilité de votre demande.*

ACCUEIL / COMPORTEMENT

Éviter l'anonymat

Ligne 5, Porte de Pantin. C'est une bonne idée de faire savoir aux voyageurs de la ligne qu'un responsable "référent" peut être contacté par téléphone. Dommage que cette information très utile ne semble pas présente dans toutes les stations de la ligne...

🕒 *Nous sommes allés vérifier. Nous avons procédé à un inventaire et fait poser une affichette dans les stations où elle ne figurait pas.*

NETTÉTÉ / PROPRIÉTÉ

Couloir très sale

Ligne 5, Gare du Nord, 30 avril. Couloir CR 224 conduisant au quai direction Bobigny. L'endroit est sale, maculé de vomi et de crachats. C'est repoussant et malodorant.

🕒 *Notre prestataire de service propreté a effectué le nécessaire. Si vous voyez un endroit sale, n'hésitez pas à le signaler immédiatement à un agent de la station, qui se chargera de le faire nettoyer sans attendre.*



NETTÉTÉ / PROPRIÉTÉ

Trop de tags...

Ligne 6, direction Charles de Gaulle - Etoile, 2 septembre à 15h45. Nous croisons à Cambroune une rame se dirigeant vers Nation, dont la motrice de tête est copieusement taguée extérieurement.

🕒 *Certaines rames ont stationné sur le viaduc pendant les travaux de rénovation et ont été taguées pendant cette période. Nous avons rapatrié ces trains au fur et à mesure dans les ateliers pour les nettoyer. Toutes les rames étaient propres le 3 septembre.*

SÉCURITÉ / AMBIANCE / AGRÈMENT

Un peu de chaleur...

Ligne 5, Gare d'Austerlitz. Située en plein courant d'air, cette station aérienne est assez sinistre, avec sa hauteur "cathédrale" et ses poutrelles en fer. Est-il prévu de la rénover, afin qu'elle soit un peu plus chaleureuse, au sens propre comme au figuré ?

🕒 *Un grand projet de rénovation de la Gare d'Austerlitz est programmé à l'horizon 2012. Quatre acteurs, STIF, SNCF, RATP et Ville de Paris, s'associeront pour faire de la Gare d'Austerlitz un pôle multimodal du 21^e siècle.*



Trop de chaleur...

Ligne 6, direction Nation, 27 avril en soirée, rame 6543, voiture M3585. Chaleur excessive dans cette voiture, nous voyageons toutes fenêtres ouvertes. Encore un gaspillage d'énergie intolérable.

🕒 *Les trains de la ligne 6 ne sont pas équipés de chauffage. La chaleur que vous avez ressentie vient de l'énergie dégagée par le frottement des pneus et le freinage, et du fait que la moitié du parcours de cette ligne se situe à l'extérieur.*

Armoires envahissantes

Ligne 2, stations Avron et Ménilmontant, depuis 2006. À l'ère de la miniaturisation, on se demande quelle nouvelle fonctionnalité a pu nécessiter l'installation, en bout de chaque quai, de quinze à vingt armoires métalliques, venant rompre l'harmonie des voûtes elliptiques des stations... ?

🕒 *De nouveaux services sont proposés aux voyageurs, comme la possibilité d'utiliser les téléphones portables dans le métro. Ils entraînent l'installation d'armoires supplémentaires, qui se situent notamment sur les quais. Nos équipes techniques, en partenariat avec celles du design, veillent à ce qu'elles s'intègrent au mieux dans les espaces.*



Témoignages RER

RÉGULARITÉ / PONCTUALITÉ

Rames vides bienvenues...

Gare de Lyon, direction La Défense, 14 mai à 8h40. La régularité des rames laisse très souvent à désirer... Mais, pour la première fois à ma connaissance, ce matin, nous avons vu arriver une rame vide ! C'est donc possible ; la RATP peut techniquement le faire... Vu les problèmes presque chaque matin, pourquoi ne pas envoyer plus souvent des rames vides gardées en réserve pour soulager un peu le trafic... et les pauvres voyageurs ? Pour gâcher le reste du voyage il y a eu ensuite deux signaux d'alarme tirés à Auber et Etoile, mais la RATP n'était pas en cause...

🕒 *Il s'agit d'une rame de réserve qui dégare de Nation en cas de perturbation. Elle permet d'absorber l'afflux exceptionnel de voyageurs.*

ACCESSIBILITÉ / CONFORT

De l'air par les fenêtres...

Ligne A. La RATP met en service des trains à deux niveaux réfrigérés. Malheureusement, en été, nombre de voyageurs laissent les fenêtres en position ouverte, ce qui fait entrer l'air chaud et supprime le minimum de confort résultant du système réfrigérant. Ne serait-il pas plus simple de condamner les possibilités d'ouverture ? Tout le monde y gagnerait en confort.

🕒 *Des autocollants ont été posés sur les vitres, afin d'inviter les voyageurs à maintenir les fenêtres fermées. Une partie d'entre eux a été décollée ou arrachée ; nous sommes en train de les renouveler. Il est difficile de condamner les ouvertures, car le RER étant un transport en commun, nous devons tenir compte des contraintes de chacun. Certaines personnes éprouvent en effet le besoin d'ouvrir une fenêtre, même peu, pour faire disparaître leur sensation d'enfermement.*



INFORMATION / SIGNALÉTIQUE

A quelle information se fier ?

Châtelet - Les Halles, 23 juin, 23h. Passé une certaine heure le soir, il semblerait que les informations d'horaires et de destinations présentées sur les écrans et les tableaux de dessertes soient contradictoires. Les indications, surtout celles des écrans, sont constamment modifiées. Il faut être particulièrement attentif pour vérifier que la rame nous amènera bien à la destination désirée.

🕒 *L'information sur les destinations des trains, tant sur les écrans que sur les tableaux lumineux, fait l'objet d'un contrôle qualité. La conformité entre le train annoncé et celui qui entre dans la gare doit être supérieure à 95%. Le résultat cumulé sur l'année 2008 s'établit à 98,5%. Nous nous efforçons de progresser encore, afin que la gêne ressentie par nos voyageurs soit de plus en plus réduite.*

Rendre les péages visibles

Châtelet - Les Halles, entrée Lescot. Les valideurs acceptant uniquement les passes Navigo ne sont pas suffisamment distingués des valideurs mixtes. C'est particulièrement vrai vu de loin ou en cas de forte affluence. De nombreux voyageurs se retrouvent donc devant ces valideurs leur ticket à la main, bloquant le flux de ceux qui ont un passe Navigo. Pourquoi ne pas installer un affichage de type "péage autoroutier", indiquant clairement, en hauteur et au-dessus de chaque valideur quels types de titres il accepte ? Cela existe déjà dans certaines autres grandes capitales.

🕒 *Je transmets votre suggestion au responsable des services techniques en charge de la signalétique.*



ACCUEIL / COMPORTEMENT

Plus de lumière

Ligne A, Auber, vers La Défense, 4 juin à 7h50. Nous voyageons dans le noir durant une à deux minutes. Le conducteur a dû oublier que nous étions encore dans la rame et a coupé la lumière avant d'arriver à La Défense...

🕒 *Un dispositif automatique enclenche l'éclairage à l'intérieur des trains dès que la luminosité faiblit. Dans votre situation, il s'agit d'une défaillance de très courte durée. Le conducteur a la possibilité de remettre en service l'éclairage du train, uniquement en cas de panne.*

Considération appréciée

Ligne A, La Défense, direction Cergy, 14 mai, 18h45. Félicitations au conducteur pour ne pas nous avoir laissés dans l'expectative et sans information. Sa bonne gestion du problème nous a permis de patienter plus sereinement. Un mot de temps en temps rassure et détend l'atmosphère.

🕒 *Merci pour le conducteur, nous lui avons transmis votre message.*

Témoignages RER

NETTÉTÉ / PROPRETÉ

Voiture-restaurant ?

Ligne B, Châtelet - Les Halles direction Denfert-Rochereau, 10 juillet, 23h50, mission ALSY 49, voiture ZRB 28241. Une place sur deux est jonchée de déchets alimentaires : restes de sandwich, boîtes, bouteilles, contenus renversés, os de poulet, sauces dégoulinantes... On ne sait plus où mettre les pieds. Et on vérifie que l'on peut vraiment s'asseoir sur le siège. Ces gens vivent-ils comme cela chez eux ?

☞ *Nous apportons une grande attention à la propreté et à la netteté de nos espaces. Dès que nous avons connaissance de telles dégradations, nous plaçons le train à la disposition des équipes de nettoyage pour qu'elles le rendent apte au service voyageurs, dans les délais les plus brefs. Si personne ne signale de dégradation, le train est vérifié aux terminus. Nous sommes sincèrement désolés pour ce désagrément.*

SÉCURITÉ / AMBIANCE / AGRÉMENT

Toilettes : un besoin pressant

Il existe un manque crucial de toilettes dans les grandes gares du RER. Des millions de gens y passent, la population vieillit et les trajets sont de plus en plus longs. Il serait temps de faire un effort.

☞ *Des sanitaires existaient dans certaines gares, mais ils ont été progressivement supprimés en raison de problèmes liés à leur fréquentation et à des trafics illicites. Le STIF a récemment accordé le financement de la mise en place de sanitaires autonettoyants accessibles aux personnes à besoins spécifiques. Leur installation est actuellement en cours. Deux d'entre eux vont être prochainement ouverts à Châtelet - Les Halles.*

Volume sonore

Ligne B, Robinson, 17 juin, 8h20, voiture ZRAB 28342, mission ISBA, siège à côté de la porte 3 D. La voix de synthèse diffusée par le haut-parleur situé juste "au-dessus de ma tête" est réellement forte. Sachant que sept des neuf gares entre Robinson et Denfert-Rochereau ont une configuration en courbe et que les annonces des gares desservies sont systématiquement répétées, la nuisance est réelle et le voyage devient pénible. Pourrait-on réduire le volume sonore de ces annonces ?

☞ *Le niveau des annonces sonores n'est pas réglable. Il a été fixé lors des études du système, pour qu'elles soient audibles par tous les voyageurs présents dans la voiture quel que soit le niveau de bruit ambiant.*

Plus de 700 voyageurs bénévoles ont été Témoins de Ligne en 2008

Contribuer à améliorer la qualité du service de transport

Les témoignages sont d'autant plus utiles qu'ils sont précis. Dès qu'elle dispose d'une description factuelle d'un dysfonctionnement constaté sur l'une de ses lignes, la RATP intervient pour y remédier. Bien qu'ils soient toujours intéressants pour connaître le ressenti des voyageurs, les témoignages sous la forme d'opinions personnelles ou de réflexions d'ordre général ont moins d'impact immédiat.

Comment devenir Témoin de Ligne ?

Il suffit de contacter l'Association des Usagers des Transports / FNAUT Ile-de-France au 01 43 35 22 23 ou de s'inscrire sur le site www.aut-idf.org pour recevoir des fiches de témoignage. Puis d'emprunter les lignes de métro, de RER, de bus et de tram de la RATP !

Association des Usagers des Transports - FNAUT Ile-de-France

32, rue Raymond Losserand - 75014 Paris
01 43 35 22 23 - www.aut-idf.org

RATP

Département Commercial
Relations avec les Associations de Consommateurs
54, quai de la Rapée - 75012 Paris





54, quai de la Rapée • 75012 Paris