

Paris, le 5 mai 2014

Opération Témoins de Ligne

TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en **AVRIL 2014**

Cette synthèse est basée sur les contributions de témoins bénévoles. Ces contributions, remises au STIF et à la RATP en un rapport mensuel 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 selon leur choix, chaque semaine, une fois par mois ou « 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 faits constatés : les témoins doivent se sentir impliqués dans une démarche de progrès sur « leur » ligne ou « leur » point d'arrêt, etc.

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



PONCTUALITÉ (anc. Régularité/Ponctualité)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

SYNTHESE

Six témoignages d'un même témoin concernant le respect des horaires de 5 lignes de bus et le problème des « trains de bus ».

CENTRE BUS DE BELLIARD

BUS 60 (Porte de Montmartre – Gambetta) ()

- (SG) Pixericourt direction Gambetta, 8 avril 12h53. Deux bus se suivent et finiront le parcours ensemble. Ce genre de situation se produit de plus en plus. Pourquoi ?

Réponse : Réponse orale.

•

CENTRE BUS DE FLANDRE

BUS 351 (Nation – Roissypôle RER) ()

- (SG) Direction Nation. 8 avril 13h17. L'horaire papier prévoit un passage à 13h17. Un bus arrive à 13h13 et repart aussitôt. Pourquoi ?

Réponse : Après enquête, et avec toutes les réserves qui s'imposent, sachant que l'arrêt où attendait le témoin n'est pas précisé, il semblerait que ce serait un machiniste qui serait passé en avance sur son horaire théorique. Ce machiniste a été identifié et un rappel formel lui a été fait par le REL sur la nécessité absolue de ne pas passer en avance sur cette ligne qui a une fréquence élevée.

CENTRE BUS DE LAGNY

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

- (SG) Simplon (direction Vincennes), 4 avril 18h15. Prochain passages annoncés dans 16 et 37 mn. Le témoin va prendre le métro. Pourquoi autant d'attente.

Réponse : Un passage a été effectué à l'arrêt « Simplon » direction Château de Vincennes à 18h19. Beaucoup de manœuvres effectuées par la régulation dans l'après-midi. D'après les remontées satellite, pas de problème de localisation. Le bus était bien visible par le système de régulation et donc par SIEL. Cependant, le bus a fait un départ de la Porte de Clignancourt à 18h17. Il n'était donc pas visible sur le système à 18h15 lorsque le client a vérifié les horaires de passage en temps réel. Le passage suivant a été effectué à 18h28 à « Simplon ».

CENTRE BUS DES LILAS

BUS 76 (Louvre-Rivoli – Bagnole-Louise Michel) ()

- (SG) Gallieni 7 avril 14h23. les prochains passages sont annoncés dans 15 et 23 mn alors que l'intervalle théorique à cette heure devrait être de 8Mn. Pourquoi une telle différence ?

Réponse : Pour cette journée la ligne a été confrontée à une circulation difficile une bonne partie de la journée. Il a été donc difficile de respecter les horaires de passages des bus. Je vous rappelle que ces intervalles, de temps d'attente entre deux bus, annoncés aux arrêts sont donnés à titre indicatif.

BUS 318 (Château de Vincennes – Romainville) ()

- (SG) Gallieni, 7 avril 14h20. Direction château de Vincennes, deux bus sont annoncés dans 7 mn. Effectivement deux bus arriveront et feront le reste du parcours ensemble. Ce genre de situation se produit de plus en plus. Pourquoi ?

Réponse : Réponse orale.

- (SG) Gallieni (direction Vincennes), 8 avril 13h19. Le prochain passage est annoncé dans 15mn. Pourquoi un tel écart entre le théorique affiché et le réel ?

Réponse : Réponse orale.

CENTRE BUS DE MALAKOFF

BUS 126 (Parc de Saint-Cloud – Porte d'Orléans) ()

- (EL) Carrefour de l'Insurrection, 22 avril à 8h35. De nouveau des fréquences de 8 minutes le matin entre 8h15 et 8h35 : bus bondé ! La fréquence s'était quelque peu améliorée depuis quelques mois passant à 5 minutes. Que se passera-t-il au cours du mois de mai ? Ne serait-il pas envisageable d'obtenir des fréquences à 3 minutes aux heures de pointe le matin (de 8h00 à 9h00). Depuis déjà 3 ans cette demande a été faite, car le prolongement de la ligne de tram T2 jusqu'à Porte de Versailles et le prolongement du métro M4 jusqu'à Montrouge a augmenté significativement l'affluence sur cette ligne... **Le retour du soir (arrêt ancienne mairie) entre 18h00 et 19h00 s'est amélioré.**

Réponse : Le 22 avril 2014 était dans une période de vacances scolaires avec un Tableau de Marche comprenant des intervalles à 8 minutes.

Le passage à 3 minutes nécessite des moyens supplémentaires non financés actuellement.

CENTRE BUS DE PLEYEL

BUS 137 (Porte de Clignancourt – Villeneuve-la-Garenne) ()

- (JCG) Depuis la modification du trajet de la ligne, liée à l'arrivée du tramway T 1 à la station Les Courtilles., le nombre d'usagers s'est multiplié, le temps de transports a en conséquence été augmenté, cette ligne est longue, elle est très utile notamment pour les personnes qui vont travailler car elle permet de rejoindre directement la ligne 4 ou la ligne 13, mais bien souvent le bus doit s'arrêter à Mairie de Saint-Ouen pour réguler et compenser le manque de bus à certaines heures. Le vrai problème est que désormais cette ligne est quasiment saturée. Les conditions de transports se sont d'autant plus dégradées depuis l'ouverture de centre commercial QWARTZ. Sans compter les usagers qui travaillent, il y a ceux qui utilisent la ligne pour s'y rendre, ainsi que les dessertes des collèges et lycées. La surcharge est telle que l'on doit laisser passer deux à trois bus, parfois plus... Pourrait-on améliorer notablement l'offre de cette ligne ? J'ajoute que la sécurité s'est également dégradée.

Réponse : Le dossier de renforcement de cette ligne est étudié par le STIF depuis mars 2014 et sera présenté début juin, avec une possible mise en service début septembre 2014 en fonction de la décision du STIF.

Concernant l'insécurité sur cette ligne, votre signalement a été transmis immédiatement auprès du Responsable Prévention Sécurité.

RÉSEAU METRO

LIGNE 13 ()

- (JMD) Liège, 2 avril à 23h08. Encore un nouvel écart à la règle d'alternance.
Saint Denis : 00 14 – Asnières : 05 09.
Soit deux passages consécutifs vers Asnières et un seul pour Saint Denis.

Réponse : Il s'agissait d'un train supplémentaire pour améliorer l'offre de transport à la demande des voyageurs.

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP) (), (), ()

- (SG) Bussy-Saint-Georges, 5 avril à 8h25. Sur les écrans le prochain train direction Paris est annoncé pour 8h30. A l'heure dite un train arrive, mais il ne s'arrêtera pas. Un train suivant qui s'arrêtera passera à 8h35. Pourquoi les missions annoncées ne respectent pas scrupuleusement leur tableau de marche ?

Réponse : En attente de réponse. Relance le 24 juin 2014.

- (AA) Nation le 17 avril. « Les trains ZEUS à 14h27 et 14h38 ne passent pas. Longue attente car seuls ces trains desservent Nanterre Université où j'avais RV à 15h. ZEUS 35 arrive vers 14:42 ». Où sont passés les deux missions ZEUS ?

Réponse : En attente de réponse. Relance le 24 juin 2014.

- (CS) Nation, 26 avril à 20h09. Entre 20h09 et 20h25 aucun train vers l'Ouest, à 22h06 toujours un train tous les quart d'heure. Aucune information.

Réponse : Suite à un incident d'exploitation 3 missions ont été retardées de plus de 10 minutes, ce qui a entraîné ce temps d'attente. Concernant le manque d'information, je transmets votre signalement au responsable de la ligne afin qu'un rappel soit effectué à l'ensemble des agents en charge de l'information. Je regrette le désagrément vécu.

RER B (partie RATP) (), (),

- (NT) Robinson, tous les jours. Il est particulièrement pénalisant de devoir tous les matins attendre 15 min à Robinson entre chaque train et en plus de devoir laisser passer à Bourg La Reine tous les trains qui viennent de Saint Rémy, ce qui équivaut à 20 min d'attente minimum sans compter les ralentissements de tout genre non justifié.

Réponse : Transmission et réponse orale.

- (GD) Châtelet-Les Halles, 27 mars entre 12h16 et 12h26. Pourquoi entre la mission SOSO18 et PIST10 a-t-il fallu patienter 10 mn, alors que les 4 missions suivantes étaient annoncées avec un écart de 2 à 3mn chacune ?
KALI : 12h28
SOSO : 12h30
PIST : 12h33
KALI : 12h35
Vu l'affluence après 10 minutes d'attente, j'ai du laisser passer deux trains pour monter (avec mon vélo) sur l'une des plateformes de la mission SOSO de 12h30. Soit 14 mn d'attente.

Réponse : En zone SNCF, 2 missions ont été supprimées, ce qui a entraîné un retard de 17 minutes sur l'ensemble de la ligne.

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

◆ **CENTRE BUS DE BELLIARD**

BUS 60 (Porte de Montmartre – Gambetta) ()

- (SG) Place des fêtes (direction Gambetta), 2 avril à 13h. La borne SIEL annonce : « service terminé », alors qu'un bus arrive et que le conducteur me dit qu'il n'y a aucun problème sur la ligne. Pourquoi cette info est-elle apparue à l'écran créant la confusion dans l'esprit des usagers ?

Réponse : Cette information est apparue par erreur depuis les pupitres de régulation et effectivement sans raison d'exploitation apparente. Il s'agirait avant tout d'un dysfonctionnement technique de l'information voyageurs dynamique.

CENTRE BUS DE BORDS DE MARNE

BUS 303 (Noisy-le-Grand "Mont d'Est" RER – Bobigny-Pablo Picasso) ()

- (CM) Lamartine (direction de Noisy-le-Grand – Mont d'Est), 16 avril à 16h. A cet arrêt, il n'y a pas de borne SIEL, donc il n'est pas possible de connaître l'heure du prochain. Or, dans l'autre sens, en direction de Bobigny, il y a bien une borne SIEL. D'autre part les bus de cette ligne ne sont pas tous confortables. A ce sujet j'ai écrit déjà à plusieurs reprises en les informant qu'il y a avait des bus vraiment pourris. Le dépôt du 303 est Bords de Marne se trouvant 32 Boulevard Gallieni 93360 Neuilly Plaisance.

Réponse : [En attente de réponse. Relance le 24 juin 2014.](#)

CENTRE BUS DE CROIX-NIVERT

TRAMWAY T3 A (Pont de Garigliano – Porte de Vincennes) (), (), ()

- (JL, GD) Avenue de France, 21 mars. Les plans de la ligne 14 nous incitent à rejoindre le tramway T3a à pied ; mais entre la sortie de la ligne 14 et la station « avenue de France » il n'y a aucun fléchage, pas le moindre panneau, même tout petit, pas d'éventuel (pourquoi pas) marquage au sol. Rien ! Comment un touriste ou un voyageur occasionnel peuvent-ils s'y retrouver ? Merci de ne pas nous répondre qu'il y a une « appli smartphone », sinon on sort nos « cartons rouges » ☹

Réponse : [Cette information sur la voie publique relève de la compétence de la ville. Cette demande va être transmise à l'agence Territoriale de la RATP afin qu'elle puisse saisir la Mairie de Paris.](#)

- (RH) Porte de Versailles, 17 avril. Sur le quai en direction de Pont du Garigliano, aucune indication de la station du T2, alors qu'en direction de Porte de Vincennes elle est indiquée. Un fléchage de même nature serait à apposer sur ce quai.

Réponse : [Ce signalement est transmis.](#)

CENTRE BUS DE FLANDRE

BUS 150 (Porte de La Vilette – Pierrefitte-Stains RER) ()

- (SG) Porte de la Vilette, 2 avril à 13h23. La voiture coquille n°1713 porte une plaque arrière de la ligne 31.

Réponse : [Transmission de ce signalement.](#)

BUS 152 (Porte de La Vilette - Le Blanc Mesnil-Frères Lumière) ()

- (SG) Porte de la Vilette, 2 avril à 13h23. La voiture n° 7760 ne porte aucune plaque arrière, bien utile pour identifier les différentes lignes passant à cet endroit.

Réponse : [Transmission de ce signalement.](#)

CENTRE BUS DES LILAS

BUS 96 (Montparnasse - Porte des Lilas) (), (), ()

- (AMD) Saint Michel (Rue Danton), 11 avril à 17h09. Le bus n° 3527 est presque un bus fantôme : girouette vierge, plaque arrière vierge, seul l'écran latéral affiche l'indice de ligne.

Réponse : [Ce signalement a été transmis au centre bus](#)

- (AMD) Saint Michel (Rue Danton), 11 avril après 17h09. Quelques minutes plus tard le bus N° 3504 passe, il n'affiche pas de plaque arrière.

Réponse : Ce signalement a été transmis au centre bus

- (RH) Porte des Lilas, 28 avril à 14h30. La borne SIEL affiche « Informations indisponibles » depuis plusieurs semaines.

Réponse : Ce signalement a été transmis au centre bus

- (SG) Saint Paul, 29 avril à 11h47. La voiture n° 3499 n'a pas de plan de ligne à l'intérieur.

Réponse : Transmission de ce signalement.

BUS 318 (Château de Vincennes – Romainville) ()

- (SG) Etienne Marcel (direction Vincennes), 7 avril. La borne SIEL ne fonctionne pas.

Réponse : Transmission de ce signalement. **Réponse du centre Bus :** Suite à de nombreux signalements, il a été demandé que cet équipement soit changé. Une nouvelle borne SIEL est en attente de réception.

- (SG) Saint Paul, 29 avril à 11h47. La voiture n° 3499 n'a pas de plan de ligne à l'intérieur.

Réponse : Transmission de ce signalement.

CENTRE BUS DE POINT DU JOUR

BUS 52 (Opéra - Parc de Saint-Cloud) ()

- (BB) Parc de Saint Cloud, 24 avril. Cette est dotée de bus avec afficheur latéral à 2 lignes, terminus en partie haute, défilement des arrêts principaux en partie basse. Au départ de Parc de Saint Cloud, côté quai tramway, on a donc "Opéra" en partie haute, normal. Mais les arrêts principaux sont systématiquement dans l'ordre inverse de la desserte : ça commence par Madeleine et Friedland-Haussmann et ça termine par Porte d'Auteuil. On a repris la même liste que lorsque le terminus est "Parc de Saint Cloud".

Réponse : Transmission de ce signalement.

TRAMWAY T2 (Pont de Bezons – Porte de Versailles) (), ()

- (DF) Porte de Versailles, 28 avril. La signalisation SIEL sur le quai de départ des trams T2 laisse beaucoup à désirer. Il est fréquent que le tram indiqué comme le premier à partir ne soit pas le bon. L'indication bascule ou ne bascule pas, et on voit fréquemment partir en premier le tram qui été indiqué second. D'autre part les trams à destination d'Issy-Val de Seine ont leur 2e voiture inaccessible. Il faut être extrêmement attentif pour remarquer que les boutons d'ouverture des portes de cette 2e voiture ne présentent pas la lueur verte indiquant que la rame est accessible. Aussi beaucoup de voyageurs croient que les portes viennent d'être fermées et ne s'avancent pas vers la première rame. Est-il vraiment nécessaire de laisser cette 2e voiture inaccessible ? Si c'est vraiment le cas, puisque les indications de départ figurent en double, une fois pour chaque voiture, Il semble facile en face de la voiture inaccessible de donner une indication telle que « voiture non accessible » ou « avancer vers 1^{ère} rame », de manière à ce que les voyageurs soient informés, et cela sur toutes les stations entre Porte de Versailles et Jacques Henri-Lartigue.

Réponse : Ce problème d'indication de la voie de départ des tramways à la porte de Versailles date de la mise en place du prolongement du T2 à Porte de Versailles. Les équipes techniques en charge ont rencontré de grosses difficultés pour

résoudre ce dysfonctionnement extrêmement complexe. Aujourd'hui on peut dire que le problème est réglé dans 90% des cas. Il reste quelques anomalies en heure de pointe.

Les conducteurs passent le message de la destination à bord des voitures. Les annonces sonores à bord indiquent le terminus de la ligne. sur les rames à l'extérieur au dessus du pare brise et sur les bandeaux latéraux, la destination est également indiquée.

Malgré cela, quelques voyageurs peuvent encore s'interroger sur la destination. Aussi nous allons tester des messages sur les quais attirant l'attention des voyageurs.

La seconde rame est inaccessible et le restera pour des raisons de sécurité voyageurs. En effet si la rame a pour destination Issy Val de Seine, c'est parce que ensuite, le conducteur va la rentrer sur le site de remisage..

- (RH) Parc de Saint-Cloud, 17 avril. En sortant du parc par la grille Clemenceau, la ville de Saint Cloud ne balise pas le parcours vers le tram et les bus. Il serait souhaitable que la RATP entame une action auprès de la mairie afin d'obtenir ce fléchage.

Réponse : Ce signalment a été transmis à l'Agence Territoriale de la RATP.

•

◆ CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE

BUS 20 (gare Saint-Lazare - gare de Lyon) ()

- (AMD) arrêt non noté, 16 avril vers 21h20. Le bus n° 3650 circule sans aucune information de direction si sur sa girouette, ni sur le bandeau latéral électronique.

Réponse : Prenant connaissance de ce signalment 2 mois après, le centre Bus ne peut donc plus effectuer de vérifications et mener d'actions correctives.

BUS 62 (Porte de Saint-Cloud – Bibliothèque – Rue Mann) (), ()

- (JL, GD) Bibliothèque – Rue Mann, 21 mars, vers 15h10. Bus coquille 1900. L'indice de la girouette est illisible, le chiffre est globalement bleu au lieu de blanc, l'ensemble des trois écrans d'habillage du bus sont constellés de leds de couleurs diverses qui rendent le tout indéchiffrable.

Réponse : Transmission de ce signalment.

- (GD) Bibliothèque – Rue Mann, 21 mars, vers 15h10. Le témoin est agréablement surpris que ce terminus porte désormais le nom de « rue Mann », car il y a quelques années, parce que trois arrêts de cette ligne se dénommaient à l'époque « Bibliothèque François Mitterrand » (BFM), la demande avait été faite au travers des témoins de ligne que l'un d'entre eux, pour les différencier, prenne le nom du prix Nobel de littérature Thomas Mann, au lieu de BNF tout court, puisque le 3^{ème} arrêt s'appelait également BFM. La réponse avait été alors négative. En fait, il s'avère que l'idée lancée à cette occasion a fait son chemin et l'on s'en réjouit.

Réponse : Remerciements et transmission de ce signalment.

BUS 91 (Montparnasse - Bastille) ().

- (CB) 28 avril à 23h09. Bus n° 4576 entre Les Gobelins et Quai de la Rapée. Au niveau de la place Valhubert, nous sommes déviés vers le quai d'Austerlitz, puis le pont Charles-de-Gaulle. Sans aucune information préalable, à la sortie du pont, le chauffeur annonce « terminus » au beau milieu du quai de la Râpée et nous décharge le long d'un trottoir même pas prévu à cet effet : trop bas. Le bandeau défilant affichait terminus « Gare de Lyon Diderot », ce qui ne nous a pas inquiété outre mesure. Une information sonore préalable de la part du machiniste, dès Gare d'Austerlitz, nous aurait préparé à ce débarquement intempestif au milieu de « nulle part ».

Réponse : Transmission de ce signalment.

CENTRE BUS SEINE RIVE GAUCHE

BUS 89 (Gare de Vanves-Malakoff – BNF François Mitterrand) (),

- (AMD) Rennes-Raspail, 23 avril vers 21h30. Le bus n° 3058 circule avec une girouette éteinte et bloquée sur « Place de » ce qui ne correspond même pas à aucun début service même partiel de cette ligne.

Réponse : Ce signalement a été transmis au centre bus

GARE ROUTIERE DE NOISY-LE-GRAND MONT D'EST ()

- (DR) Depuis six mois environ l'ancienne gare routière « sous dalle » de la station RER A de Noisy Le Grand – Mont d'Est est désaffectée en raison de la mise en service de la nouvelle gare routière. Des palissades ont été mises en place. Mais, il y a de nombreuses anomalies :
 - L'ancienne signalétique des bus est parfois encore présente.
 - Absence quasi-totale de signalétique dans l'ancienne gare de bus, alors qu'elle sert de point d'entrée au RER, que l'endroit est grand et qu'il y a toujours un important passage piéton. Des usagers se perdent encore pour trouver la nouvelle gare routière qui n'est pas fléchée depuis cette sortie. (Signalétique pour trouver l'entrée du RER et se guider.) Des projets sont-ils prévus à terme ?

Réponse : En attente de réponse. Relance le 24 juin 2014..

RÉSEAU METRO

LIGNE 1 (), ()

- (GD) Bérault, 24 avril. Sur le panneau récapitulatif des stations restant à desservir, direction La Défense, au niveau de Porte de Vincennes la correspondance avec le T3 ne figure pas.

Réponse : Transmission de ce signalement.

- (SB) Porte de Vincennes, 26 avril à 18h50. Rame 514, voiture S2RA514. Les écrans d'information de la rame sont tous hors service.

Réponse : Prenant connaissance de ce signalement 2 mois après, la ligne ne peut donc plus effectuer les vérifications nécessaires à ce signalement auprès des mainteneurs du matériel roulant.

LIGNE 1 **LIGNE 2** ()

- (JS) Charles-de-Gaulle – Etoile. 28 avril vers 12h30. Non loin de l'extrémité avant du quai direction Porte Dauphine, on trouve le couloir de correspondance vers le RER. Celui-ci comporte deux accès. Or, le premier que rencontrent les voyageurs (sauf la minorité descendue en toute tête la rame) est surmonté de l'indication « passage interdit ». Obéissant, je me dirige vers le second accès, plus près du bout du quai, et me rends compte que l'on tourne immédiatement à angle droit, vers la gauche, pour se retrouver de l'autre côté du court couloir qui est en sens interdit ! Je comprends bien qu'on ait voulu éviter des bousculades entre les voyageurs arrivant sur le quai et le quittant, mais ce couloir est très large et pourrait supporter le passage de voyageurs dans les deux sens. Je suppose que tous les habitués de la ligne doivent ne plus accorder la moindre attention à ce sens interdit. Mieux vaudrait alors supprimer ce symbole, car une interdiction qui est posée en un endroit où son respect est illusoire affaiblit la notion même d'interdiction et nuit à son respect là où elle est réellement justifiée.

Réponse : Une vérification de la signalisation a été effectuée. Le dossier est à l'étude pour une modification.

LIGNE 4 (), ()

- (GD) Denfert-Rochereau, permanent. Au-dessus de la ligne de contrôle qui donne accès au RER B et à la ligne 4, il est indiqué pour le terminus de celle-ci : « Porte de Montrouge » au lieu de Mairie de Montrouge (Photos à votre disposition).

Réponse : Transmission de ce signalement.

- (NJ) Montparnasse-Bienvenue, 29 avril à 18h25 et 19h43. **Ligne 6** : Les bornes SIEL sont hors service sur les deux quais.

Réponse : Transmission de ce signalement pour intervention si ce dysfonctionnement perdure encore 2 mois après.

LIGNE 13 (), ()

Synthèse : Petit florilège de quelques anomalies « habituelles » concernant l'information embarquée dans les rames de la ligne 13 :

- (PJ) 25 mars, rame 155G : plans hors service, pas d'annonces sonores.
- (PJ) 1^{er} avril, rame 077, voiture B32153 : idem.
- (PJ) 1^{er} avril, voiture M30136 : les plans clignotent sur Châtillon alors que la rame se dirige vers Saint Denis, pas d'annonces sonores.
- (PJ) 17 avril, rame 038, voiture M30075 : tous les plans de la rame sont hors service, pas d'annonces sonores.
- (PJ) 17 avril à 15h35, voiture M 30115 : idem.
- (PJ) 22 avril vers 15h20, direction Châtillon, rame 078, voiture M30156. Alors que tout allait bien jusqu'alors, à partir de Montparnasse-Bienvenue l'indicateur de station des plans de trappe reste bloqué et clignote indéfiniment sur cette station, au moins jusqu'à Plaisance où le témoin descend.
- (PJ) 24 avril, rame 078. A partir d'Invalides les stations ne sont plus annoncées, mais les plans fonctionnent.

Réponse : Transmission de ces signalements aux services concernés pour des actions correctives si ces dysfonctionnements perdurent encore plusieurs mois après.

- (SS) Montparnasse-Bienvenue, 29 avril à 19h45. Les bornes SIEL sont hors service sur les deux quais.

Réponse : Transmission de ces signalements aux services concernés pour des actions correctives si ces dysfonctionnements perdurent encore plusieurs mois après.

LIGNE 14 (), ()

- (GD) Gare de Lyon, 24 avril à 12h25. Une fois de plus SIEL est figé avant mon arrivée sur le quai et encore lors du départ de la rame. Comment s'y retrouver lorsqu'on ne connaît pas la fréquence réelle de cette ligne. Les écrans affichaient direction Saint-Lazare : 1mn30 et 4mn40 ; direction Olympiades : « A quai » et 2mn50.

Réponse : Les dysfonctionnements SIEL sont en réalité des blocages momentanés liés à la charge trop importante du serveur central qui doit gérer les échanges d'information entre toutes les stations et le centre de supervision centralisé de Bercy. En cas de surcharge, le serveur traite les demandes suivant un principe de file d'attente et de fait traite les tâches au fur et à mesure ce qui pour SIEL se traduit par des images figées. La durée de ses arrêts est inférieure à la minute.
[Une réponse avait déjà été apportée au mois de février.](#)

- (SS) Gare de Lyon, 29 avril à 13h23. SIEL affiche des temps d'attente absurdes : 26mn30s sur les deux quais.

Réponse : Transmission de ce témoignage.

RÉSEAU RER

SYNTHESE

Plusieurs témoignages argumentés concernant des problèmes de signalétique à l'usage des voyageurs occasionnels. Relation d'un « gros incident » le 6 avril et de l'absence totale d'information des voyageurs bloqués dans une rame, dans un tunnel, dans le noir.

RER A (partie RATP) (), (), (), ()

- (DR) Nation > Marne-la-Vallée – Chessy. Tous les jours, le matin, de nombreux touristes étrangers prennent le RER A à Nation pour se rendre à Disneyland, à Marne La Vallée. Ils sont systématiquement perdus avec le même problème car ils ne savent pas lire la signalétique standard qui fonctionne bien en général : 1 RER sur 4 va à Marne La Vallée. Un accueil et une signalétique mieux adaptée semblent nécessaires. Il faudrait aussi les aider à prendre le bon billet de RER pour leur éviter d'être en infraction à la sortie : on peut entrer dans cette station avec un ticket de métro.

Réponse : Transmission de ce signalement.

- (SG) Torcy, 15 avril à 17h20. Le témoin est monté à Châtelet et le train est affiché terminus Chessy. Arrivé à Torcy le conducteur annonce terminus et demande aux voyageurs de descendre. Après 5 minutes d'attente le conducteur annonce que c'est une erreur et qu'il repart pour Chessy mais avant nous attendrons 5 minutes à l'arrêt. Pourquoi ce cafouillage dans les annonces ? Qui fournit des informations « erronées » au conducteur ?

Réponse : Lors de la remise en place des équipes de conducteurs et des missions, l'information a été mal comprises par les différents acteurs. Je regrette le désagrément subi.

- (AA) Châtelet – Les Halles, 17 avril. « ZEUS 35 arrive à Châtelet, grand bruit et étincelles. Trafic interrompu. Annonces erronées : au départ cet incident est qualifié ainsi : « en raison du déclenchement du signal d'alarme ». Or, c'est inexact d'après les personnes présentes dans la voiture où ce signal aurait été déclenché. Aucune alerte reçue sur le mobile alors que je les ai paramétré pour le RER A. A 17h59 sur le site Internet, on conseille de prendre la ligne 1 sur la page du RER A alors que sur la page de la ligne 1 on annonce : trafic perturbé ! »
1 : Quelle était la réelle nature de l'incident ?
2 : Pourquoi nous envoyer vers une ligne également perturbée ?

Réponse : L'information voyageurs en cas d'incident évolue au fur et à mesure des informations données.

Au départ c'est un signal d'alarme qui a bloqué le train en gare. Un signal d'alarme peut-être déclenché n'importe où sur le train. Des investigations ont été menées par le conducteur, il s'avère que le bruit et la fumée provenaient d'un court-circuit provoqué par un câble qui pendait. Ces informations successives ont été transmises en annonces sonores et par écrit sur les écrans et les mobiles. L'information sur l'alerting est prévue d'être enclenchée dans les 10 à 15 minutes qui suivent le début d'incident.

En cas d'interruption de trafic dans le tronçon central de la ligne A, il est conseillé à nos clients d'emprunter les lignes de métro et particulièrement la ligne 1 qui lui est parallèle. La capacité de transport de la ligne 1 est nettement inférieure à celle du RER A. Il en résulte souvent une perturbation de trafic par saturation des rames et des quais. Même perturbée, la ligne 1 reste bien souvent le meilleur itinéraire de remplacement.

- (JS) Charles-de-Gaulle – Etoile. 28 avril vers 12h30. Quand, venant de la ligne 2 direction Porte Dauphine, on arrive près de la ligne de contrôle du RER, on est perplexe si on n'est pas un habitué des lieux : on a devant soi un mur et si, légèrement à gauche, on distingue bien la ligne de contrôle de sortie du RER, la ligne de contrôle d'entrée n'est pas immédiatement visible. Il faut s'avancer un peu vers la droite pour en distinguer une partie (il y a deux groupes de tourniquets en décalé). Il conviendrait d'apposer sur le mur qui fait face au couloir venant de la ligne 2 un panneau « RER → » pour orienter les voyageurs dans la bonne direction.

Réponse : Transmission de ce signallement. Une vérification de la signalétique a été effectuée. Elle est présente et visible mais reste perfectible en cas de forte affluence. Le dossier est transmis à la ligne 1 (métro) pour avis et décision sur une demande de modification.

RER B (partie RATP) (), (), ()

- (JP) 30 mars vers 9h30. Le train en partance de la station Bourg-la-Reine pour Paris s'est arrêté à la station Laplace et le service s'est trouvé interrompu entre Laplace et Denfert-Rochereau. Pour combien de temps ? Nul ne l'a su.

Réponse : Transmission de ce signallement. De 08h30 à 09h50 la circulation des trains est interrompue entre Denfert Rochereau et Laplace suite à un accident grave de voyageur à Cité Universitaire. Il y a eu un retard de 1h30. Je regrette la gêne occasionnée. Votre témoignage a été transmis aux conducteurs afin qu'un rappel soit fait sur l'importance de l'information.

- (JP) 6 avril, « nous étions quatre, dont un couple ami venu d'Outre-Manche, à prendre le train à la station Luxembourg peu avant 16 heures. Le train s'est arrêté au bout d'une minute et on nous a avertis que « suite à un grave incident », nous allions devoir être évacués par l'avant du train. Nous nous trouvions dans la dernière voiture et comme beaucoup d'autres passagers avons traversé toute la longueur du train puis nous n'avons finalement plus pu avancer. La voiture à l'avant de la nôtre était bondée, la nôtre un peu moins ; beaucoup ont pu trouver une place assise. L'électricité a tout à coup été coupée et nous sommes restés quarante minutes dans l'obscurité. Aucune annonce n'a été faite. Au bout des dites 40 minutes la police est venue ouvrir les portes et nous a aidés à nous extirper du train. Avec l'aide des torches des policiers nous avons longé le tunnel pour nous retrouver à la station Port Royal. » « L'incident » était évidemment très grave. Le comportement des passagers – il y avait beaucoup d'enfants et aussi de touristes en ce dimanche après-midi - a été remarquable par son calme. Toutefois la chaleur augmentait dans le wagon et, à la fin, plusieurs criaient et appelaient à l'aide aux fenêtres. Pourquoi dès lors ne pas avoir un mot pour les passagers que l'on transporte, leur donner un minimum d'information, les rassurer aussi. Les forces de police étaient nombreuses dans le tunnel et un porte-voix eût été facile à trouver...

Réponse : De 15h30 à 18h la circulation est interrompue entre Châtelet les Halles et Denfert Rochereau suite à un accident grave de voyageur à Port Royal. Il fut nécessaire de procéder à l'évacuation des trains en intergare, sous tunnel, avec la participation de la Police Nationale. Les lieux ne se prêtant pas à une circulation de nombreux voyageurs, l'évacuation des trains se réalise voiture par voiture. A la demande des équipes de secours, le train fut dépréparé, provoquant l'extinction partielle de son éclairage. Votre plainte concernant le manque d'information va être transmis aux exploitants de la ligne B du RER.

- (BB) Saint-Michel – Notre-Dame, 11 avril à 18h45. Mission ILAN93 stationnée à Saint-Michel – Notre-Dame pendant 4-5 minutes. « Durant cet intervalle de temps, il y a eu un certain nombre de questions de la part de personnes encore sur le quai pour savoir si le train allait en direction de l'aéroport. Les réponses ont dépendu des personnes qui les ont faites : " ça dépend quel aéroport vous cherchez " (puisqu'Orly est accessible en direction du sud via Denfert ou Antony) oui, mais en changeant à Gare du Nord non (puisque les missions Mitry n'y vont pas). Et là la personne est partie voir de l'autre côté du quai sur la voie direction Luxembourg... Et il y a même eu une question: "c'est bien le RER C ?" Si la signalétique est adaptée aux voyageurs d'Ile-de-France, elle l'est probablement moins pour les voyageurs occasionnels voire exceptionnels. Il faudrait peut-être ajouter des indications complémentaires sous forme de panneaux spécifiques d'informations ? »

Réponse : Transmission de ce signallement.

- (PM) Arcueil-Cachan, 30 avril à 9h33. Stationnement répété depuis plusieurs stations pour aboutir à l'information suivante en gare d'Arcueil-Cachan : « accident grave de voyageur en gare de Cité Universitaire, la rame stationne et le trafic est interrompu ». Evidemment, la RATP ne peut rien contre ce genre de problème. Seul « hic », nous sommes sur la ligne qui dessert 2 aéroports (Roissy et Orly) et 2 gares (Du Nord et Massy). Et ce matin veille de long week-end, il y avait un bon nombre d'étrangers montés à Antony qui se sont retrouvés comme des imbéciles. Assurément la RATP ne peut exiger la pratique de l'anglais, mais lorsque

la ligne gouvernementale est de faire en sorte d'attirer et faire rester le plus de touristes possibles, la RATP devrait commencer à participer à l'effort.

Réponse : [Transmission de ce signalement.](#)

AMBIANCE/ACCUEIL/SÉCURITÉ (anc. Sécurité/ambiance/agrément)

GENERALITES RESEAU ()

- (JM) Dans le métro, certains bus et tramways les annonces sonores sont agressives, mal réglées, volume trop élevé, particulièrement sur les lignes de métro M1, M4 et M14. Le témoin fait circuler une pétition et tient un blog sur Internet : bruitmetro.jeanmelodie.com

Réponse :

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS DE BORDS DE MARNE

BUS 127 (Montreuil-Croix de Chavaux – Neuilly-sur-Marne "Ile de France") ()

- (SG) Jeanne D'Arc, 23 avril 8h29. En quittant l'arrêt le conducteur va franchir le feu qui vient de passer au rouge, il sera obligé d'effectuer un freinage d'urgence pour éviter une dépanneuse venant de la droite. Soit il y a un problème d'angle mort au sortir de l'arrêt, soit le machiniste a été momentanément accaparé par un autre problème. Toujours est-il qu'un rappel à la vigilance serait le bienvenu.

Réponse : [Transmission de ce signalement.](#)

BUS 303 (Noisy-le-Grand "Mont d'Est" RER – Bobigny-Pablo Picasso) ()

- (CM) Les bus de cette ligne ne sont pas tous confortables, il y a des bus au mobilier vraiment dégradé.

Réponse : [Transmission de ce signalement.](#)

GARE ROUTIERE DE NOISY-LE-GRAND MONT D'EST ()

- (DR) Depuis six mois environ l'ancienne gare routière « sous dalle » de la station RER A de Noisy Le Grand – Mont d'Est est désaffectée en raison de la mise en service de la nouvelle gare routière. Il y a de nombreuses anomalies, dont pour cet item :
Du mobilier urbain obsolète s'y trouve encore qui devrait être démonté pour des raisons de risques d'accidents. Des projets sont-ils prévus à terme ?

Réponse : réponse écrite. Même question qu'à la page 4. Il aurait été bien de faire une synthèse de ces 2 témoignages

CENTRE BUS DE FLANDRE

BUS 75 (Pont Neuf - porte de la Villette) ()

- (SG) Arrêt provisoire République, 22 avril à 9h50. Le bus n° 3482 n'a pas marqué l'arrêt malgré mon geste explicite. Pourquoi ?

Réponse : Transmission de ce signallement.

◆ **CENTRE BUS DE LAGNY**

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

- (SG) Jacques Bonsergent (direction Porte de Clignancourt), 14 avril à 12h12. Bus n° 5180, le machiniste ne répond pas aux bonjours des voyageurs, il écoute sa radio ... Ce n'est pas une attitude commerciale.

Réponse : Transmission de ce signallement. L'agent a été identifié et a été reçu par son responsable. Un rappel sur la courtoisie lui a été fait.

◆ **CENTRE BUS DES LILAS**

BUS 96 (Montparnasse - Porte des Lilas) ()

- (SG) Saint Paul, 29 avril à 11h47. Bus n° 3499. Le machiniste a une conduite rapide et brutale et il ne respecte pas les zones 30.

Réponse : Transmission de ce signallement. Un rappel a été fait à l'ensemble de nos agents sur le confort de conduite.

◆ **CENTRE BUS DE POINT DU JOUR**

TRAMWAY T2 (Pont de Bezons – Porte de Versailles) ()

- (BB) La Défense, 28 avril à 7h35. « Depuis un certain temps, des marques ont été peintes sur le quai central de La Défense que ce soit en direction de Bezons ou de Porte de Versailles. Elles sont censées indiquer l'emplacement des portes, celui des files d'attente de façon à fluidifier "autant que possible" les nombreux échanges de voyageurs. Pourquoi pas... A condition que les marques correspondent réellement à l'emplacement des portes. Ces derniers jours, les marques des portes correspondaient le plus souvent à l'emplacement des fenêtres situées entre les portes. On arrive ainsi à une situation paradoxale : ceux qui se sont placés sur les marques indiquant les "sorties" sont ceux qui sont le mieux placés face aux portes réelles, et ceux qui ont cru bon de respecter les marques pour entrer se retrouvent face aux fenêtres ou aux soufflets. Ca finit par être une prime à l'indiscipline ! Soit on rectifie le tir rapidement, les tramways sont alignés sur leur position théorique, et le système du marquage aura encore de l'intérêt soit on laisse la situation dégénérer avec un positionnement aléatoire des rames, les marquages pourront alors être effacés et la loi de la jungle pourra se rétablir dans toute sa splendeur...»

Réponse : Ce problème d'indication de la voie de départ des tramways à la porte de Versailles date de la mise en place du prolongement du T2 à Porte de Versailles. Les équipes techniques en charge ont rencontré de grosses difficultés pour résoudre ce dysfonctionnement extrêmement complexe. Aujourd'hui on peut dire que le problème est réglé dans 90% des cas. Il reste quelques anomalies en heure de pointe. Les conducteurs passent le message de la destination à bord des voitures. Les annonces sonores à bord indiquent le terminus de la ligne. sur les rames à l'extérieur au dessus du pare brise et sur les bandeaux latéraux, la destination est également indiquée. Malgré cela, quelques voyageurs peuvent encore s'interroger sur la destination. Aussi nous allons tester des messages sur les quais attirant l'attention des voyageurs. La seconde rame est inaccessible et le restera pour des raisons de sécurité voyageurs. En effet si la rame a pour destination Issy Val de Seine, c'est parce que ensuite, le conducteur va la rentrer sur le site de remisage.

NDLR : Il nous semble qu'il a une erreur dans la réponse, elle est en tout point identique à celle faite sur un autre témoignage sur le T2, en « Information voyageur », effectuée par un autre témoin, alors qu'il ne s'agit pas de la même thématique.

RÉSEAU METRO

LIGNE 4 ()

- (NJ) Montparnasse-Bienvenüe, 29 avril à 19h43. **Ligne 6** : Le placard QX 061 est grand ouvert sur le quai direction Etoile.

Réponse : [Transmission de ce signalement pour intervention des mainteneurs si le problème est toujours d'actualité.](#)

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP) (),

- (CD) Val de Fontenay > Bussy Saint Georges, 3 avril. Une brigade de la « sûreté RATP » est passée dans la rame. Il y avait un couple avec deux enfants dont l'une, une fillette, était allongée avec les pieds posés sur les sièges. Or, les agents de sécurité n'ont fait aucune réflexion. Quel sera le comportement futur de cette enfant qui ne reçoit aucune observation ni de la part de ses parents ni de la part des agents censés faire respecter l'ordre ?

Réponse : [Transmission de ce signalement au département SEC.](#)

RER B (partie RATP) (), (), (), ()

- (NJ) Châtelet-Les Halles, 31 mars à 12h55. Mission SOSO 20, rame 8248, voiture ZBD 8248. La trappe au-dessus de la porte 1D est ouverte.

Réponse : [Transmission de ce signalement pour intervention des mainteneurs si le problème est toujours d'actualité.](#)

- (NJ) Dans les rames rénovées du RER B, sur les plate-formes autres qu'aux extrémités, les plans du réseau RER sont mal placés, car lorsque qu'un voyageur est adossé à un appui ischiatique (qui remplacent les strapontins) il se trouve devant le plan ; vu sa petite taille il faut être tout prêt pour le décrypter. L'information est alors inaccessible.

Réponse : [Compte tenu de la taille des plans du réseau RER, ces plans ne peuvent être disposés à un autre endroit.](#)

- (GD) Châtelet - Denfert-Rochereau, 9 avril à 13h07 (à Denfert). Mission PIST 22, rame rénovée 8176, voiture ZBD 8176. Les plans de trappe « actifs » sont décalés et annoncent toujours une station de retard par rapport à l'avancée de la rame : ainsi à Denfert-Rochereau la pastille clignote-t-elle encore sur Port-Royal.

Réponse : [Transmission de ce signalement.](#)

- (BB) Châtelet – les Halles, 12 avril à 9h57. Mission SOUR08 direction Robinson attendue. La rame (UM, avec MI79 non rénovée 8207/8208 en tête) arrive, pleine à ras bord au niveau de la 3e voiture. Devant la porte, une poussette et des jeunes enfants autour. Une autre poussette tente de se frayer un chemin pour quitter la rame. Ça prend évidemment du temps vu l'exiguïté du passage. Alors que les premières personnes seulement sont entrées dans la rame, le ronfleur annonçant la fermeture des portes se fait entendre, amenant immédiatement une forte poussée de la part des gens qui sont encore sur le quai. La vague qui en a résulté a failli emporter et la poussette et les enfants qui étaient autour, ce qui a amené des « échanges verbaux » entre voyageurs. Quitte à perdre quelques secondes dans cet important pôle d'échange, ne serait-il pas judicieux d'éviter ce « signal de panique » quand la montée est à peine commencée ? Les secondes perdues peuvent être rattrapées dans la poursuite du trajet.

Réponse : réponse orale.

- (NT) Robinson, sans date. Il est particulièrement inadmissible de voyager dans un train qui n'est même pas étanche en cas de pluie et de se retrouver mouillé alors que vous êtes assise du côté fenêtre. Nombreuses sont les impostes qui présentent des fuites au niveau des joints.

Réponse : manque de précision. Impossible de vérifier cet équipement.

- (NT) Robinson. L'accès à la gare de Robinson côté avenue, est complètement à revoir les escaliers et le passage restreint sont d'un autre âge.

Réponse : Transmission de ce signalement.

NETTETÉ/PROPRETÉ

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS DES LILAS

BUS 96 (Montparnasse - Porte des Lilas) ()

- (SG) Saint Paul, 29 avril à 11h47. La voiture n° 3499 est particulièrement sale à l'intérieur : sièges et tour des vitres.

Réponse : Transmission de ce signalement.

GARE ROUTIERE DE NOISY-LE-GRAND MONT D'EST ()

- (DR) Depuis six mois environ l'ancienne gare routière « sous dalle » de la station RER A de Noisy Le Grand – Mont d'Est est désaffectée en raison de la mise en service de la nouvelle gare routière. Il y a de nombreuses anomalies, dont dans cet item :
Saleté très forte. Endroit sombre, glauque avec problèmes graves d'insécurité. Des projets sont-t-ils prévus à terme ?

Réponse : Transmission de ce signalement.

RÉSEAU METRO

LIGNE 4 ()

- (HCdS) Montparnasse-Bienvenue, 3 avril à 15h45. Couloir d'accès à la **Ligne 6**, CR 272. En partie basse de ce couloir il y a en permanence une très forte odeur d'urine, insupportable !

Réponse : Ce signalement a été transmis au service propreté.

LIGNE 13 (),

- (PJ) 17avril à 15h35. Rame non notée. Voiture M 30115, le plan situé à l'avant droit est constellé de traces qui ressemblent beaucoup à des brûlures de briquet.

Réponse : Transmission de ce signalement pour le changement de plan si le signalement est toujours d'actualité.

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP) (), (), (), ()

- (DF) Bussy Saint Georges, 28 avril. « On constate un état de malpropreté déplorable dans cette gare : ascenseurs jamais nettoyés, ni même aspirés, le sol des cabines est innommable, l'odeur parfois à tomber même si après mon intervention auprès d'un chef de station l'odeur semble être parfois maîtrisée, mais sans que ni nettoyage, ni désinfection ne soient réalisés régulièrement et ce depuis plus de deux ans. Les endroits arborés sont envahis de détritrus du lundi au dimanche, sans que qui que ce soit ne passe pour les enlever, que font les services de nettoyage ? J'ai posé la question, mais cela n'entrerait pas dans la prestation (ni les ascenseurs ?!) aux dires d'un agent de l'entreprise de nettoyage... C'est dommage ! Et c'est curieux car la gare de Torcy, proche, est par exemple beaucoup plus propre que celle de Bussy ?! Il serait bon de faire passer une équipe sanitaire pour faire des constats en particulier dans les ascenseurs, endroits confinés où transitent les enfants, les femmes avec des poussettes, les femmes enceintes, les personnes à mobilité réduite ou ayant une santé précaire... ces endroits doivent être irréprochables au niveau propreté, ce qui est loin d'être le cas ! Les abords de la gare sont également à revoir : fientes de pigeons, fientes à l'intérieur de la gare à la sortie des escalators, sur les escalators ! »

Réponse : [Transmission de ce signalement au Service propreté et au prestataire de service et au RER A.](#)

- (DR) Nation. L'état général de la station se dégrade.

Réponse : [Transmission de ce signalement au Service propreté et au prestataire de service et au RER A.](#)

- (JL, GD) Nation, 27 avril. La station perd de son cachet et de son originalité : siège dégradés, palissage de chantier sur un secteur incendié (depuis des mois), des affichages lumineux du nom de la station a demi éteints ou carrément brisés. (photos à votre disposition), nombreux déchets sur les voies.

Réponse : [Transmission de ce signalement au Service propreté et au prestataire de service et au RER A.](#)

RER B (partie RATP) (),

- (NT) Robinson, sans date. L'état de saleté et de délabrement des rames sans chauffage, le samedi en particulier, est une insulte aux usagers.

Réponse : [manque de précision. Impossible d'apporter une réponse.](#)

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS DE BELLIARD

BUS 60 (Porte de Montmartre – Gambetta) ()

- (SG) Pixérécourt (direction Gambetta), 8 avril à 12h55. Bus n° 7474 : il manque deux strapontins.

Réponse : [Transmission de ce signalement.](#)

RÉSEAU METRO

GENERALITES METRO ()

- (MB) Toutes stations. « Pouvez-vous m'indiquer à quelle population sont destinées les portillons élargis donnant accès aux stations RATP. Car je viens d'apprendre, que, malgré ma carte d'handicapé - j'ai été opéré du dos et comme j'ai toujours des douleurs le fait de pousser les tourniquets cela me provoque une gêne - je n'avais pas le droit d'utiliser ces accès. Vous comprendrez mon indignation...

Réponse : Réponse orale.

LIGNE 7 ()

- (HP) Place d'Italie, Maison Blanche. Les pannes d'escaliers mécaniques à répétition sont devenues intolérables. Les affiches d'excuses de la RATP sont « bien gentilles », mais on souhaiterait des explications précises sur les responsabilités : mauvais équipements ou mauvais mainteneurs. Du coup, les affichettes RATP : « escaliers en fonction 7j/7 et 24h/24 » frisent l'insolence.

Réponse : Les informations destinées au public concernant les pannes ou les dysfonctionnements des escaliers mécaniques ne peuvent contenir des évaluations ou des jugements de valeur sur la fiabilité du matériel ou la compétence de la maintenance, sous peine d'être accusé de propos diffamatoires dans ses lieux privés à usage public.

RÉSEAU RER

RAS

VENTE/ACCÈS AU RÉSEAU (disponibilité des automates, des guichets de vente, des lignes de contrôle)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP) (), ()

- (BB) La Défense, 29 avril vers 18h55. « Au niveau de la ligne de contrôle de la correspondance Transilien SNCF L/U vers RER A (RATP) En arrivant de la zone SNCF et en passant vers la zone RER A, je trouve une mère de famille avec une poussette qui se demande comment franchir la ligne de contrôle. Il n'y a pas la largeur nécessaire. Dialogue résumé : "- Q : pourquoi n'êtes-vous pas passée par l'ascenseur ? " - R : " parce qu'il est hors service ", - Q : " et vous avez essayé d'appeler à l'interphone là sur la cabine ? " - R : " oui, mais la personne m'a dit qu'elle ne pouvait rien pour moi ". Après quelques échanges avec les autres voyageurs regroupés, on a imaginé de demander à la mère de famille de remonter dans la halle pour trouver un passage de contrôle en portillon élargi. Mais personne n'était en mesure dans le groupe de confirmer qu'il en existait, et où ils pouvaient se trouver. Finalement, à 3, on a réussi à faire passer la poussette et son occupant(e) par-dessus la ligne de contrôle et la mère de famille a pu poursuivre son chemin... en empruntant l'escalier mécanique d'accès au quai direction Etoile. Vérification faite à l'instant sur Infomobi, la situation du jour 29 avril à 20h05 n'indique pas de défaillance de l'appareil (en supposant qu'il s'agit bien de l'appareil référencé AQ-DEFPMR1) : intervention déjà faite ? panne très ponctuelle ? incident non référencé ? Ce qui me surprend le plus est la réponse qui a apparemment été donnée par l'interphone : est-ce qu'il n'y a vraiment personne

sur place capable d'orienter la personne vers un passage adapté, puisque je suppose qu'il doit quand même en exister un dans la halle. L'incident s'est passé un jour ouvré à 18h55, pas un dimanche à 6h00 du matin, et on est quand même dans un des pôles majeurs d'Ile-de-France. »

Réponse : Réponse écrite en attente de validation.

- (DR) Châtelet, 24 avril à 20h00. Dans la salle d'échange entre le RER et la ligne 4 à Chatelet Les Halles, il y a une nouvelle ligne de contrôle. Les portillons sont du nouveau modèle. Les travaux ont améliorés les échanges et les portillons sont plus confortables que les anciens.
Lorsque j'ai validé mon pass Navigo, c'est alors que seule une porte s'est ouverte m'empêchant de passer. Pour autant, mon passe était validé donc bloqué pour plusieurs minutes avant de retenter une validation (Passage du RER au métro).
D'autres voyageurs ont connu le même mésaventure mais ont réussi à se faufiler. J'ai essayé plusieurs fois d'appeler à l'interphone un agent pour qu'on m'ouvre, mais cela sonnait dans le vide. Je n'ai donc pas pu utiliser le métro (Le guichet était aussi fermé).
Une personne avec poussette avait besoin d'une ouverture de porte et s'est retrouvée bloquée.
3 anomalies dans la gestion de cette panne :
 - Pourquoi cet appareil neuf de conception récente ne s'est-t-il pas (ou ne sait-il pas) diagnostiqué en panne et a continué à piéger des usagers à répétition en n'ouvrant qu'une de ses deux portes ?
 - Les portes en verre trempé ne risquent-t-elles pas de se briser si une personne se faufile ?
 - Absence du personnel RATP à l'interphone.

Réponse : Réponse écrite en attente de validation.

RÉFLEXIONS & SUGGESTIONS, HORS TÉMOIGNAGES

REACTIONS DE TEMOINS AUX REPONSES DE LA RATP

RER A (partie RATP) ()

- (DR) Noisy-Le-Grand – Mont d'Est. **Réaction suite à la réponse de la RATP publiée en juin 2013.**
Suite à mon témoignage sur les problèmes de signalétique sur les trains en direction de Paris.
La réponse de la RATP n'est en aucun cas satisfaisante et ne correspond pas à la réalité.
1/ Les écrans plats n'ont pas été déployés à ce jour sur la partie ancienne du quai.
2/ La « possibilité de consulter les panneaux indicateurs » ne fonctionne pas car, comme précisé, l'architecture du quai est étroite et il y a beaucoup d'angles-mort sur ce quai.
3/ De toute manière ces « panneaux indicateurs » ne donnent pas le premier train au départ. Ils ne sont pas l'équivalent des grands panneaux « DEPART » du métro qui seraient nécessaires. (Et qui existent pourtant sur le RER A à Marne La Vallée ...).
4/ Je n'ai jamais entendu les « annonces sonores » évoquées, à aucune occasion, y compris lorsque deux trains sont prêts à partir en même temps, avec les portes ouvertes et que les voyageurs hésitent entre les deux trains.
5/ Je constate toujours une grande confusion dans la gestion de ce terminus partiel.

Réponse : Réponse orale.

STATISTIQUES MENSUELLES

PONCTUALITÉ (anc. Régularité/Ponctualité)

BUS/TRAM : 8	Nb de témoins : 3
METRO : 1	Nb de témoins : 1
RER : 5	Nb de témoins : 5
Total : 14	Nb total de témoins : 9

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

BUS/TRAM : 21	Nb de témoins : 10
METRO : 15	Nb de témoins : 6
RER : 9	Nb de témoins : 8
Total : 45	Nb total de témoins : 27

AMBIANCE/ACCUEIL/SÉCURITÉ (anc. Sécurité/ambiance/agrément)

GENERALITES : 1	Nb de témoins : 1
BUS/TRAM : 7	Nb de témoins : 4
METRO : 1	Nb de témoins : 1
RER : 7	Nb de témoins : 5
Total : 16	Nb total de témoins : 11

NETTÉTÉ/PROPRETÉ

BUS/TRAM : 2	Nb de témoins : 2
METRO : 2	Nb de témoins : 2
RER : 4	Nb de témoins : 5
Total : 8	Nb total de témoins : 9

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

BUS/TRAM : 1	Nb de témoins : 1
METRO : 2	Nb de témoins : 2
RER : 0	Nb de témoins : 0
Total : 3	Nb total de témoins : 3

VENTE/ACCÈS AU RÉSEAU (disponibilité des automates, des guichets de vente, des lignes de contrôle)

BUS/TRAM : 0	Nb de témoins : 0
METRO : 0	Nb de témoins : 0
RER : 2	Nb de témoins : 2
Total : 2	Nb total de témoins : 2

NOMBRE TOTAL DE TEMOIGNAGES POUR LE MOIS

GENERALITES : 1	Nb de témoins : 1
BUS/TRAM : 39	Nb de témoins : 20
METRO : 21	Nb de témoins : 12
RER : 27	Nb de témoins : 25
Total : 88	Nb total de témoins : 58

Gilles **DURAND**,
Marcelle **VERNET**
rapporteurs.

