

Paris, le 30 octobre 2013

Opération Témoins de Ligne

TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en **OCTOBRE 2013**

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'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 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

CENTRE BUS DE BELLIARD

BUS 60 (Porte de Montmartre – Gambetta)

- (SG) Place des Fêtes (direction Gambetta), 8 octobre à 19h05. 20 mn d'attente sans bus, puis en moins de 5mn, 4 bus à la suite se présentent à l'arrêt.

Réponse : Les bus sont soumis aux contraintes de circulation et malheureusement les équipes en charge de la régulation ne peuvent pas complètement les rendre transparentes pour les voyageurs en aval des points de blocages. Je regrette le désagrément vécu.

- (SG) Mairie du XVIII^{ème} (direction Gambetta), 9 octobre à 9h20. Prochain bus annoncé dans 15 mn. Pourtant nous sommes pratiquement au début de la ligne (6 stations) et le deuxième bus n'est que 3mns après, soit 18mns. Soit un « trou » de 15 minutes et deux bus coup sur coup. Pourquoi une telle irrégularité ?

Réponse : Le fait d'être en début de ligne n'enlève rien aux problèmes de circulation. En effet si les bus sont bloqués avant d'arriver à leur terminus, ils ne pourront pas repartir à l'heure pour la course suivante.

- (SG) Damrémont-Ordener (direction Gambetta), 18 octobre à 17h28. La témoin se présente à l'arrêt, SIEL annonce les prochains bus dans 15 et 21 mn. La témoin part à pied...

Réponse : Pas de réponse c'est un témoignage.

◆ CENTRE BUS DE MONTROUGE

BUS 196 (Massy-Palaiseau RER – Antony RER)

- (GD) Antony RER, 16 octobre à 20h06. Bus coquille n° 3841. Toutes les informations concordait : ce bus devait partir à 20h08 de son arrêt en direction de Massy-Palaiseau. Le bandeau défilant, la borne SIEL indiquaient tous deux départ dans 2 mn, les horaires sur RATP.fr indiquaient eux aussi 20h08 (confirmé par ma voisine de siège). A 20h06 pétante le bus a quitté l'arrêt, 2 minutes avant l'heure de départ prévu. C'est à l'approche de l'arrêt François Molé (2 arrêts plus loin) que le bandeau afficha « départ imminent » et qu'effectivement nous y passâmes à 20h08 et une poignée de secondes. Que des bus passent en retard on peut le comprendre, mais qu'ils partent en avance avec autant d'ostentation, c'est inacceptable. Il se serait agi d'une poignée de secondes on aurait accepté, mais pas deux minutes pleines.

Réponse : L'agent a été reçu par son responsable et un rappel lui a été fait sur les règles de ponctualité.

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RER B (partie RATP)

18 témoignages concernant des problèmes de ponctualité sur le RER B

Réponse :

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

◆ GENERALITES BUS

- (JL, GD) Gambetta, 6 octobre à 17h09. Bus coquille 9331. **Bus fantôme** : girouette « sans voyageurs », donc pas d'autres informations, plaque arrière « SV » mais une dizaine de voyageurs à l'intérieur et le bus s'arrête à l'arrêt « Gambetta » (où plusieurs lignes sont en correspondance) des gens montent, d'autres descendent. De loin on voit qu'avant de monter ils interrogent le machiniste. Cela devient quotidien de rencontrer des bus fantômes dans Paris et en banlieue, merci de faire quelque chose pour régler le problème. La course aux « nouvelles technologies » ne doit pas être une excuse, on nous promettait il y a environ quatre ans une révolution dans l'information dynamique des bus : tout nouveau, tout beau, oui, mais cela tourne à la « cata », c'est pire qu'avant et ses girouettes bloquées, mais il y avait toujours les plaques latérales non dynamiques qui ne présentaient pas, elles, de perturbations du GPS.

Réponse : Réponse orale. La RATP a répondu lors de notre réunion de novembre 2013 qu'il y avait vraiment un problème et qu'elle avait demandé au fournisseur de régler ce problème de façon durable.

◆ CENTRE BUS DE MONTROUGE

BUS 196 (Massy-Palaiseau RER – Antony RER)

- (GD) Les Antes, 16 octobre. Arrêt commun aux bus 196, 294 et N63. Dans le sens Massy il y a une borne SIEL, alors que dans le sens Antony il n'y en a pas. Pourquoi cette différence, alors que les deux abribus sont éclairés, donc qu'il y a une source électrique disponible et que la fréquentation est conséquente vu la proximité du centre culturel et du cinéma de Verrières-le-Buisson qui drainent un public non négligeable (au moins 500 personnes ce soir là, et des abribus bien chargés après la représentation).

Réponse : Il n'y a pas de borne SIEL côté Antony car l'emplacement de l'arrêt empêche la réception des informations voyageurs par la voie hertzienne. Il s'agit d'un problème technique.

BUS 297 (Porte d'Orléans – Longjumeau/Place Charles Stéber)

- (GL) Mairie de Wissous, 15 octobre. Bus n° 4264. Plaque latérale avant droite partiellement effacée et indéchiffrable.

Réponse : Ce dysfonctionnement a été communiqué à la maintenance pour une action corrective.

◆ CENTRE BUS DE POINT DU JOUR

TRAMWAY T2 (Pont de Bezons – Issy-Val de Seine)

- (CD) Pont de Bezons, 9 août à 8h10. Arrivée au terminus pour prendre le tramway direction Porte de Versailles, aucun tram à quai. J'ai pris un autre mode de transport après avoir attendu 20 minutes sans aucune information.

Réponse : le 9 Août 2013, à 07h35 il y a eu une chute de LAC (Ligne Aérienne de Contact) entre les stations « Les Fauvelles » et « Charlebourg ». De ce fait et comme le veut la réglementation ferroviaire, les régulateurs ont coupé l'énergie sur l'ensemble de la ligne. Le trafic a repris ensuite partiellement sur le tronçon Porte de Versailles - Suresnes Longchamp et a repris sur l'ensemble de la ligne à 12h40.

Aucun service de substitution n'a été mis en place entre « Pont de Bezons » et « La Défense ».

Je regrette le désagrément subi.

RÉSEAU METRO

LIGNE 13

- (NJ) Montparnasse Bienvenue (direction Saint Lazare), 1^{er} octobre à 17h30. Rame 048. Tous les plans de trappe de la rame indiquent le sens inverse de déplacement de celle-ci, c'est à dire qu'ils clignotent sur Malakoff-Porte de Vanves au lieu de Saint Denis ou Asnières-Gennevilliers.

Réponse : Transmission pour action corrective.

- (MD) Champs-Élysées Clemenceau (quai direction Châtillon), 3 octobre. C'est plutôt bien fait comme information. (photo en fin de rapport)

Réponse : Témoignage non précis. Impossibilité de répondre, la photo n'est pas jointe.

- (PJ) Varenne, 14 octobre à 12h20. Rame 055, voiture M30108. Pas de girouette en tête de rame et plans inactifs sur toute la rame.

Réponse : Transmission pour action corrective.

- (GD) Pernetz, 16 octobre, matin. Sortie Niepce. Dans le cadre réservé à l'information situé près de la sortie vers l'escalier mécanique est apposé une affichette signalant que cet équipement est en maintenance, alors qu'il est en parfait état de fonctionnement. L'affichette demeurera ainsi plusieurs jours. Vu que le témoin est passé la veille et que l'affichette n'y était pas et qu'il circule dans le quartier tous les jours et doit passer à proximité de la trémie de sortie « Niepce », il se demande : « quand a eu lieu cette hypothétique maintenance ? »

Réponse : Il y a bien eu une intervention du service de la maintenance sur cet équipement. Seulement l'agent en charge des affichettes a omis d'enlever cette affiche comme il se doit.

- (PJ) Saint-François-Xavier, 22 octobre à 19h18. Rame 045, voiture B22090. Le système actif des plans de trappe est resté bloqué sur la station Saint-François-Xavier et jusqu'à la station Gaité où la pastille clignotante a sauté directement jusqu'à cette station, « effaçant » ainsi Duroc et Montparnasse-Bienvenue. Pas de messages sonores des stations.

Réponse : Transmission pour action corrective.

- (GD) Pernetz - Saint Lazare, 25 octobre à 18h37. Rame 152G voiture NA31152. Sur tous les plans de trappe le film cachant la correspondance avec le T1 n'a pas été retirée (prolongement ouvert en 2012).

Réponse : Transmission pour action corrective.

- (GD) Pernetz - Saint Lazare, 25 octobre à 18h37. Rame 152G voiture NA31152. La plupart des plans de réseaux, près des portes, ont été partiellement arrachés, mais de toute façon ils n'étaient pas à jour (les prolongements M4 et M 8 n'y figurent pas). La nomenclature des lignes du réseau (ancienne présentation) n'est pas à jour non plus concernant la ligne 4, elle indique toujours le terminus de Porte d'Orléans).

Réponse : Transmission pour action corrective.

- (PJ) Montparnasse-Bienvenue (direction Châtillon/Montrouge), 29 octobre vers 12h. Rame 079, voiture M30158. Dans cette voiture, le plan de trappe central droit (sens de la marche) est hors service.

Réponse : Transmission pour action corrective.

LIGNE 14

- (SS) Saint-Lazare, du 28 au 31 octobre. Le moniteur SIEL près de l'accès central sur le quai vers Olympiades est en panne depuis une date antérieure au 28 octobre et jusqu'à la fin de ce mois. A moins de se rendre à l'autre bout du quai, nous n'avons pas eu d'information SIEL durant plusieurs jours en tête de train.

NDLR : Cette panne s'est poursuivie sur une partie du mois de novembre.

Réponse : En attente de réponse de la ligne.

RÉSEAU RER

RER B (partie RATP)

- (GF) Antony-Croix de Berny, 31 août. « Ma fille et moi étions montées à Denfert dans un train affiché omnibus direction Massy Palaiseau. Or le train ne s'est finalement pas arrêté à Fontaine Michalon et aux Baconnets. Et nous n'étions pas seuls à croire ce qu'indiquait l'affichage à Antony, et qu'il allait s'arrêter à ces deux gares. Nombre de personnes qui étaient montées à Antony ont eu comme nous la désagréable surprise de se retrouver à Massy. Qu'est-ce que cela aurait coûté de faire une annonce sur un changement de desserte dans ce cas ? »

Réponse : En attente de réponse de la ligne.

- (GF) Antony-Croix de Berny, 4 septembre à 19h40. Le train en direction de Saint-Rémy s'arrête à Antony sur la voie direction Paris. Aucune information-voyageur. Donc les passagers du train ne savent pas si le train va retourner direction Paris (d'ailleurs des touristes montent pensant que le train ira à Paris) ou s'il continue direction sud (ce qu'il fait finalement).

Réponse : Transmission pour action corrective.

- (GD) Denfert-Rochereau, 10 octobre à 22h49. Les écrans présentent des aberrations de temps d'attente qui ne permettent pas de savoir s'il s'agit d'un « bug » ou non et si l'on doit attendre ou bien se rabattre sur le métro. Sur l'écran de missions il n'y a aucun horaire affiché, des trains W et en tête EDDY. Sur les panneaux de desserte : EDDY02 est affiché avec un temps d'attente de 70 minutes, puis de 20, puis de nouveau 73. Les gens sont affolés, certains se rendent à Roissy. Après environ 10 minutes dans le flou le plus total une rame arrive (8364) et nous conduit à travers le tronçon central, sans un mot. A partir de Port-Royal on a l'impression, qu'en dehors de Denfert, l'incident n'a jamais existé.

Réponse : En attente de réponse de la ligne.

- (JpLB) Denfert-Rochereau, 15 octobre à 12h32. Rame SOSO 08. Attelage 8125 (rénovée) + 8368 (non renovée) ; Tous les plans actifs étaient éteints.

Réponse : Transmission pour action corrective.

- (HB) J'ai noté que toutes les rames RER proposent des plans de réseau (près des portes) qui présentent encore 6 zones tarifaires alors qu'elles ont été réduites à 5 zones, par fusion de la 6 et la 5, en juillet 2011. Pour des voyageurs occasionnels ou des touristes, ce zonage aujourd'hui révolu est sujet à méprises et confusions.

Réponse : Transmission pour action corrective.

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

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

GENERALITES BUS

- (RR) « Je suis un voyageur qui utilise les transports très régulièrement, je prends les bus RATP pour me déplacer et je trouve cela très agréable de pouvoir voyager et en même temps voir Paris, mais depuis quelque temps mes trajets en bus ce transforment en calvaire, des gens sans gêne, en flagrant délit d'incivilités, utilisent leur téléphone portable sans se soucier du désagrément qu'ils causent aux autres voyageurs, c'est la cacophonie. Je vous avoue que cela devient de plus en plus désagréable. Tout en acceptant de vivre avec mon époque, car moi même suis utilisateur de téléphone mobile et apprécie la technologie moderne, mais pas au détriment des autres, je voudrais vous demander si vous ne pourriez pas trouver un système de brouillage qui ne permettrait pas au gens de téléphoner dans les bus mais juste recevoir des SMS. Je ne voudrais pas, un jour être contraint de ne plus prendre les transports publics a cause de gens qui manquent de respect envers les autres. »

NDLR : On peut noter que dans plusieurs grandes villes, en particulier à l'étranger (Allemagne, Belgique, etc.), l'utilisation du téléphone est limité dans les transports, en France elle l'est dans les TGV. Dans certains pays il n'est pas autorisé non plus de manger dans les bus, tramways, métros et trains Inter-cités, sauf si ces derniers sont équipés d'un espace restauration. Nous aurions alors des transports plus calmes et également plus propres.

Réponse : Réponse orale. La RATP a fait plusieurs campagnes de sensibilisation sur les incivilités, celles-ci ont été globalement bien perçues par le public et les usagers. Mais, il est difficile de sensibiliser tout le monde et il restera toujours des gêneurs pour qui les règles de vie en société ne sont pas celles du voyageur lambda, lequel aspire au calme dans les transports.

◆ CENTRE BUS DE FONTENAY

BUS 179 (Pont de Sèvres – Robinson RER)

- (BE) Robinson RER, 3 octobre à 18h12. Devant la gare de Robinson, la circulation est bloquée (dont un bus 395). La cause en est le bus n°3461 de la ligne 179, arrêté en travers de la place, sur le passage protégé. En panne ? Non. Ça dure deux bonnes minutes, puis, le machiniste avance son bus jusqu'à son arrêt où, miracle, il ne gêne plus personne... l'embouteillage se résorbe d'un coup !

Réponse : Depuis le 1^{er} octobre 2013, l'entrée de la gare routière par le bas de l'avenue de la gare à Sceaux nous est interdite par un arrêté de la Mairie. La ligne a rencontré, il est vrai, quelques soucis au début du mois d'octobre, en arrivant par le haut selon certaines heures, à circuler dans cette gare routière. Depuis, les conducteurs sont normalement sensibles à ce sujet et ne quittent pas leur poste de conduite tant qu'ils ne sont pas en station.

BUS 390 (Bourg la Reine - Vélizy)

- (BE) Les Blagis, 24 octobre à 18h20. Bus n° 7595 entre l'Hôpital Marie-Lannelongue et Bourg-la-Reine, de 18h20 à 18h40. A chaque arrêt en pleine voie ou presque (à chaque feu rouge, lors de circulation bloquée), le bus est pris d'un mouvement de roulis léger mais très net : l'habitacle s'incline vers la droite puis vers la gauche et ainsi de suite. Ce mouvement s'arrête dès que le bus redémarre. Il ne se produit pas lorsque le bus est arrêté pour prendre ou laisser descendre des voyageurs (heureusement car la montée serait délicate). Ce mouvement est très désagréable en particulier pour les passagers tournant le dos à la route. Ce véhicule présente-t-il un défaut qui nécessiterait une intervention ?

Réponse : Vous vous interrogez sur les balancements et les oscillations des autobus et leur utilité.

Ce système est censé permettre de conserver, dans la limite des lois de la physique, le véhicule horizontal par rapport à la ligne d'horizon. Pour ce faire, il nécessite des réglages très précis et une mécanique dépourvue de défauts. Sinon, le bus se retrouve penché d'un côté ou de l'autre et les amortisseurs se retrouvent presque en butée et chaque passage sur une aspérité de la route est un problème.

Votre signalement à toutefois a été transmis au service de la maintenance afin de s'assurer du bon fonctionnement du matériel.

◆ CENTRE BUS DE LAGNY

BUS 56 (Porte de Clignancourt – Château de Vincennes)

- (RR) Entre le Château-de-Vincennes et Nation, 15 Septembre en fin d'après midi. Trois personnes parlaient en même temps et très fort au téléphone, bon Dieu, quelle cacophonie !

Réponse : Réponse orale. La RATP a fait plusieurs campagnes de sensibilisation sur les incivilités, celles-ci ont été globalement bien perçues par le public et les usagers. Mais, il est difficile de sensibiliser tout le monde et il restera toujours des gêneurs pour qui les règles de vie en société ne sont pas celles du voyageur lambda, lequel aspire au calme dans les transports.

RÉSEAU METRO

LIGNE 13

- (PJ) Varenne, 28 octobre. Rame 149G, voiture M30297. A l'avant de la voiture : le bloc néon côté droit est éteint.

Réponse : Transmission pour action corrective.

RÉSEAU RER

RER B (partie RATP)

- (HB) Cité U > Châtelet, 14 octobre vers 23h35. Mission ILTA 35. Rame rénovée 8114, voiture ZRAB 28114. Siège strapontin de gauche contre la porte 3G : assise dessoudée et enfoncée.

Réponse : Transmission pour action corrective.

NETTÉTÉ/PROPRETÉ

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

GENERALITES METRO

- (SYNTHESE de 5 témoignages) Plusieurs témoins signalent la présence accrue (et efficace) de personnel de nettoyage dans les espaces métros. A **Saint-Lazare (M 13/M 14)** on nous rapporte avoir constaté que du personnel nettoie régulièrement les espaces entre les batteries d'escalators, endroits peu accessibles et jusqu'alors délaissés. Le personnel nettoie avec une conscience accrue et du matériel adéquat les cadres et plexiglas des plans en stations et dans les salles d'échanges (et non le sol et les plans avec la même serpillère sale, comme signalé par le passé). Toujours à Saint-Lazare le témoin rapporte qu'il a croisé dans la rampe PMR un agent en train de lessiver le sol et tenter d'y faire disparaître des traces anciennes de coulures (très tenaces car datant de plusieurs mois), le soir en repassant par là, le témoin a constaté l'action efficace de l'agent. A **Bercy (M 6)**, on nous rapporte la présence régulière de personnel nettoyant les quais et vidant les poubelles en cours de journée (ils n'étaient vus jusqu'alors que le matin, tôt, ou en soirée, après 20h). A **Château de Vincennes (M 1)**, en journée, du personnel nettoyait le sol d'une rame avant départ, la témoin signale que c'est la première fois depuis des années qu'elle constate ce fait, avec grande satisfaction. En montant dans la rame il régnait une odeur « de propre ». Un autre témoin rapporte le même témoignage, à la même station, à une date différente.

Réponse : Remerciements et Transmission.

LIGNE 13

- (PJ) Saint-Lazare > Plaisance, 2 octobre à 12h33. Rame 158G, voiture M 30315. « Toujours les mêmes « pub » qui maculent les plans de trappe depuis 2011 de toute la rame ! Signalé à de nombreuses reprises. Quand vos services de nettoyage feront-ils quelque chose ? »

Réponse : En attente de réponse de la ligne.

- (PJ) Saint-Lazare > Plaisance, 2 octobre à 12h33. Rame 158G, voiture M 30315. Cela touche de nombreuses rames « Les cabochons de néons situés en haut des barres d'appuis, tripodes ou bipodes, s'encrassent, la poussière s'y accumule et filtre la lumière, donnant parfois une ambiance tamisée. Il suffit d'une clé triangulaire pour faire descendre le cabochon (ou abat-jour) pour en nettoyer l'intérieur. Certains cabochons n'ont pas été nettoyés depuis la remise en ligne des rames rénovées ! Merci de bien vouloir nous rendre la lumière dans les rames »

Réponse : Transmission pour action corrective.

- (GD) Saint Lazare, 22 octobre. Rame 047, voiture M 30147. De nombreux autocollants, tous différents, maculent tous les plans de trappe de cette voiture, le témoin n'a pas eu le temps de vérifier les autres voitures.

Réponse : Transmission pour action corrective.

RÉSEAU RER

RER B (partie RATP)

- (GL) Port Royal, 16 octobre à 23h49. Train ENNE37, voiture ZBD 8231. Dans cette voiture, plusieurs sièges ont été dégradés à l'aide d'un briquet.

Réponse : Transmission pour action corrective.

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

L'AFFAIRE DE SCEAUX

◆ CENTRE BUS DE FONTENAY

BUS 194 (Porte d'Orléans – Robinson RER – Châtenay-Malabry Lycée polyvalent)

BUS 294 (Châtillon-Montrouge Métro – Igny RER)

◆ CENTRE BUS DE MONTROUGE

BUS 395 (Clamart Pompidou – Antony RER)

- (BE) Robinson RER, 3 octobre. Depuis le début de la semaine, la ligne 395 en direction d'Antony est déviée à l'approche de la gare de Robinson. Elle n'emprunte plus l'Avenue de la Gare mais fait le tour de la gare par l'Avenue Jules-Guesde et la rue Houdan avant de revenir sur la gare pour y faire demi-tour. Cela allonge sensiblement le trajet et le retarde (un feu tricolore en plus). Les lignes 194 et 294 sont aussi déviées. Il semble que ce soit un arrêté du maire de Sceaux qui interdit la circulation des autobus Avenue de la Gare. Est-ce que cette modification a été prise en concertation avec la RATP et/ou le STIF ? Pourquoi les autobus Paladin ne sont-ils pas concernés par cette interdiction ? En effet, ce soir, ayant "loupé" mon 395 à l'arrêt "Hôpital Marie-Lannelongue", j'ai pris 5 minutes après un Paladin n°15, ce qui m'a "permis" de rattraper le 395 à Robinson!
- (MV) Robinson RER, 17 et 18 octobre. Le maire de Sceaux a pris un arrêté interdisant la circulation des bus avenue de la gare. Les bus 194 et 294 sont déviés par l'avenue de Plessis et l'avenue Jules Guesde. Ils débouchent de ce fait directement sur le carrefour dit des 4 chemins, encombré de façon récurrente en HP matin et soir. Les voyageurs qui utilisent ces bus pour une correspondance avec le RER B, dominent visuellement les voies et, donc, constatent qu'un RER est prêt au départ. Le bus étant immobilisé, ils demandent donc au machiniste de descendre, avant l'arrêt provisoire, généralement au niveau du croisement de l'avenue Jules Guesde (Sceaux) avec la rue Gustave Robin (Châtenay-Malabry), en pleine voie. Il est bien difficile au machiniste de refuser.

Réponse : La déviation qui avait été mise en place et l'interdiction de la circulation avenue de la gare concernait tous les bus y compris les Paladin.

A compter du 3 février 2014, tous les bus effectuent l'intégralité de l'itinéraire entre Le Plessis Robinson Réaumur Descartes et Antony RER et le problème de services partiels à la gare RER de Robinson ne se posent plus.

◆ CENTRE BUS DE POINT DU JOUR

TRAMWAY T2 (Pont de Bezons – Issy-Val de Seine)

- (CD) Pont de Bezons, 9 août à 8h10. L'arrivée du T2 au Pont de Bezons est une véritable avancée, mais en cas de problème, il y a désormais une réelle difficulté pour rallier La Défense par un autre moyen.

Réponse : Pour rallier le Pont de Bezons à la Défense il faut emprunter la ligne 367 jusqu'à Nanterre U puis le RER A. Les retours d'expérience ont permis de mesurer les difficultés rencontrées par les clients lors d'incidents sur le T2. Lorsque la ligne est interrompue plusieurs heures un service de substitution de bus est mis en place entre Pont de Bezons et la Défense

NDLR : Le 9 août, aucun bus de substitution n'était en service, voir témoignage ci-dessus, p.8 Pourquoi ?

RÉSEAU METRO

LIGNE 14

- (CLM) Gare de Lyon (direction Saint-Lazare), 22 octobre à 11h19. SIEL affiche prochaine rame : 2mn20. Une rame vide est à quai, portes fermées. A 11h21 elle part vers Saint-Lazare à vide !

Réponse : Transmission pour action corrective.

RÉSEAU RER

RER B (partie RATP)

- (GL) Port Royal, 25 octobre. Rame 8255, voiture ZRB28255. Porte 2D bloquée.

Réponse : Transmission pour action corrective.

STATISTIQUES MENSUELLES

PONCTUALITÉ (anc. Régularité/Ponctualité)

BUS/TRAM : 4	Nb de témoins : 2
METRO : 0	Nb de témoins : 0
RER : 18	Nb de témoins : 9
Total : 22	Nb total de témoins : 11

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

BUS/TRAM : 4	Nb de témoins : 5
METRO : 9	Nb de témoins : 5
RER : 5	Nb de témoins : 4
Total : 18	Nb total de témoins : 14

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

BUS/TRAM : 4	Nb de témoins : 4
--------------	-------------------

METRO : 1	Nb de témoins : 1
RER : 1	Nb de témoins : 1
Total : 6	Nb total de témoins : 6

NETTETÉ/PROPRETÉ

BUS/TRAM : 0	Nb de témoins : 0
METRO : 8	Nb de témoins : 7
RER : 1	Nb de témoins : 1
Total : 9	Nb total de témoins : 8

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

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

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 : 0	Nb de témoins : 0
Total : 0	Nb total de témoins : 0

NOMBRE TOTAL DE TÊMOIGNAGES POUR LE MOIS

BUS/TRAM : 15	Nb de témoins : 14
METRO : 19	Nb de témoins : 14
RER : 26	Nb de témoins : 16
Total : 60	Nb total de témoins : 44

Gilles **DURAND**,
Marcelle **VERNET**

