

Paris, le 6 octobre 2013

Opération Témoins de Ligne

TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en **SEPTEMBRE 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'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

◆ **CENTRE BUS D'AUBERVILLIERS**

BUS 31 (Charles de Gaulle-Etoile – Gare de l'Est)

- (SG) Ordener-Damrémont (direction Gare de l'Est), 30 août à 13h45. La borne SIEL indique : prochain passage 13 mn et le suivant dans 26 mn alors que les horaires théoriques indiquent, dans ce segment horaire, un bus toutes les 6 mn. Pourquoi cette attente double du temps prévu ?

Réponse : Votre témoignage a été pris en compte et je souhaite vous apporter les explications suivantes : A la suite de travaux dans la rue Cardinet, la ligne a subi un retard général. Je regrette le désagrément vécu.

- (SG) Mairie du XVIII^e (direction Etoile), 3 septembre à 18h16. La borne SIEL indique : prochain passage 10 mn et le suivant dans 21 mn alors que les horaires théoriques indiquent, dans ce segment horaire, un bus toutes les 5 mn. Pourquoi cette attente en pleine heure de pointe ?

Réponse : A la suite de travaux dans la rue Cardinet, une déviation a été mise en place. Par ailleurs, le jour que vous citez, la circulation était très dense. Il y avait un embouteillage à la Porte d'Asnières, ce qui explique les retards conséquents sur la ligne. Je regrette le désagrément vécu.

◆ **CENTRE BUS DE BELLIARD**

BUS 60 (Porte de Montmartre – Gambetta)

- (SG) Mairie du XVIII^e (direction Porte de Montmartre), 11 septembre à 17h25. Le prochain bus est annoncé dans 13 mn. Pourquoi tant d'attente en heure de pointe ?

Réponse : Les difficultés d'exploitation rencontrées n'ont pas permis, ce jour à cette heure, de réaliser l'offre de transport qui correspond à un intervalle de 8 minutes entre deux passages. Je regrette le désagrément subi.

◆ **CENTRE BUS DES LILAS**

BUS 96 (Montparnasse - Porte des Lilas)

- (SG) Mairie du IV^e (direction Gare Montparnasse), 3 septembre à 15h32. Les prochains bus sont annoncés à 9 et 22 mn alors que l'intervalle promis devrait être de 5 mn. Pourquoi cette différence ?

Réponse : Suite à des problèmes de tableau de marche dont les temps de parcours s'avèrent inadaptés, la ligne 96 est très perturbée à propos des temps d'attente des bus. Le Responsable du centre Bus des Lilas est conscient des désagréments vécus par les clients. Une étude est actuellement en cours pour résorber le dysfonctionnement et garantir un service de qualité à nos clients.

◆ **CENTRE BUS DE MONTROUGE**

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

- (JP) Antony – Wissous-La Poste, 19 septembre à 6h05. Souvent en retard le matin, par rapport aux horaires théoriques, comme ce jour-là. Gênant quand on a un service à prendre très tôt.

Réponse : A la suite de votre témoignage des vérifications ont été effectuées, le départ de 6h05 à la gare d'Antony a été fait à 6h06 et le bus est passé en effet, à l'arrêt « la poste » (Wissous) avec 2 mn de retard par rapport à l'heure prévue. Je vous informe qu'un retard de 2 mn est courant sur la ligne, car les bus sont soumis aux aléas de la circulation et notamment aux difficultés rencontrées sur le secteur de la nationale 20.

BUS 319 (Massy-Palaiseau RER – Marché de Rungis)

- (BE) Wissous Centre Omnisports. Tous les jours. Sur cette ligne les horaires affichés ne sont pas respectés.
- (DD) Wissous-La Poste. Tous les jours. Ponctualité non respectée en direction de Rungis à partir de midi.

Réponse : Je vous informe que la ligne a fait l'objet de trois déviations et a subi différents travaux sur le parcours (notamment aux abords de Belle Epine avec la mise en service du T7). Un nouveau Plan de Déplacement a été mis en place fin août. Au mois de septembre, sur la commune de Wissous, le changement d'itinéraire a entraîné une modification des temps de parcours. La situation s'est bien améliorée depuis : cependant les horaires affichés le sont à titre indicatif comme mentionné sur les fiches horaires.

◆ CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE

BUS 91 (Montparnasse - Bastille)

- (AMD) Gare d'Austerlitz (dans les deux sens), 24 septembre vers 20h30. Direction Bastille : Deux bus à la queue leu-leu. Direction Montparnasse : idem. Pourtant la circulation est fluide. Qu'est ce qui a pu générer ce dernier dysfonctionnement de deux bus pare-chocs contre pare-chocs à trois stations de Bastille.

Réponse : La fréquence théorique est de 5 à 8 minutes. C'est assez difficile à respecter compte tenu de la configuration de la ligne.

Dans les deux sens, le très léger retard peut s'expliquer par des aspects commerciaux (montée de voyageurs alors que le Machiniste Releveur doit partir), Un nombre important de voyageurs aux Gares, la fréquentation de couloirs "dédiés" par des tiers (autocars, cyclistes, taxis, ...). Enfin, à l'heure dite, cela peut aussi être la résultante de la situation de l'après-midi (circulation difficile dans certains secteurs). »

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP)

- (SG) Bussy-Saint-Georges, 3 septembre. Le train en direction de MLV est affiché pour 7h40 il arrivera en gare à 7h37 et partira à 7h38. Merci, pour ce départ anticipé qui n'a pas assuré la correspondance des voyageurs arrivant en bus et dont les horaires sont calculés en fonction des heures de passage du RER.

Réponse : Deux trains en direction de Marne la Vallée devait partir un à 7h29 et un à 7h40. Ils partiront pour l'un avec 8 minutes de retard et pour l'autre avec 5 minutes de retard suite à des incidents techniques qui ont eu lieu sur la ligne A du RER. Ce qui explique le décalage des horaires des passages des trains soit un qui arrive en gare à 7h37 et l'autre à 7h45. Je regrette le désagrément vécu.

- (SG) Nation – Bussy-Saint-Georges, 4 septembre à 19h17. La témoin attend le RER A en direction de Marne-La-Vallée. Il est 19h17. Le train est annoncé pour 19h18. Un train pour Boissy-Saint-Léger stationne en gare. Le temps passe et à 19h28 une annonce est faite qui est totalement inaudible. Le train pour Marne-La-Vallée finira par arriver. Entre l'arrivée de la témoin sur le quai et son arrivée à Bussy il aura fallu une heure.

Réponse : Suite à des travaux inopinés sur le tronçon SNCF entre Achères et Conflans Fin d'Oise entre 12h30 et 1h30 (fin de service), la ligne A du RER a subi des retards. Le service a été dégradé et la limitation de vitesse à 60 km/h dans la zone de travaux SNCF a entraîné des perturbations sur le trafic RATP.

- (SG) Bussy-Saint-Georges, 18 septembre à 18h38. En direction de MLV la témoin rate le train de 18h38 le suivant est à 19h04 soit 26 mn plus tard. Aucun incident n'est signalé pourtant l'intervalle prévu et affiché en gare n'est pas respecté. Pourquoi ?

Réponse : Réponse orale.

RER B (partie RATP)

- (CR) Fontenay-aux-Roses, 28 août à 6h23. La témoin doit se rendre à Orly, elle emprunte le 1^{er} RER du matin à 6h17. Arrivée à Bourg à 6h23. Prochain train pour Massy à 6h27. Bien annoncé sur les écrans il est brusquement supprimé et disparaît des écrans. Prochain train à 6h38.

Réponse : Réponse orale.

- (CR) Fontenay-aux-Roses, 9 septembre, vers 9h20. Encore 6 minutes d'attente à Bourg-la-Reine pour laisser passer le semi-direct de Saint-Rémy.

Réponse : Réponse orale.

- (CR) Fontenay-aux-Roses, 13 septembre à 9h23. La mission passant à cet heure à Fontenay a été bloquée à Bourg-la-Reine jusqu'à 9h30. Plus de 6 mn d'attente. C'est vraiment dommage, car pour une fois que les trains étaient arrivés à l'heure en gare de Fontenay, nous n'en avons absolument pas profité. Quand arrêtera-t-on de léser les voyageurs de la branche de Robinson ?

Réponse : Réponse orale.

- (YF) Gare du Nord vers Saint-Rémy, 16 septembre vers 21h35. Prochains trains vers Massy selon l'horaire théorique : PILE (Saint-Rémy) 21h35 ; KASE (Massy) 21h38 ; SOUS (Robinson) 21h44 ; POME (Saint-Rémy) 21h50 ; KISS (Massy) 22h05. A 21h35, les prochains trains desservant Massy étaient annoncés sur les écrans dans 28 et 30 minutes, le SOUS était à l'heure. Mais je n'ai pas vu apparaître le KASE sur ces écrans. Finalement j'ai pris le PILE qui avait 28 minutes de retard.

Réponse : Réponse orale.

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

◆ **GENERALITES BUS**

- (JL, GD) En prenant les navettes « Fête de l'Huma », 13 – 15 septembre. Durant ces 3 jours, nous avons pu constater des disparités flagrantes dans l'information interne des bus, au vu de leur ligne respective.

BUS 138 (Pleyel), coquille 8611 : Uniquement deux plans crasseux dans le bus : 1 à l'avant, 1 au milieu, rien à l'arrière.

Réponse : Transmission pour action corrective. Ce bus sera vérifié et les plans seront changés.

BUS 123 (Malakoff), coquille 5285 : 3 plans neufs et propres bien disposés.

BUS 173 (Flandre), coquille non notée : 4 plans bien disposés.

BUS 171 (Point du Jour), coquille 7936 : 4 plans, 2 à l'avant, 1 au milieu, 1 à l'arrière.

Cette dernière disposition nous semble être la plus satisfaisante, même si trois plans offrent déjà une bonne information aux passagers, à condition d'être bien répartis. 2 sont insuffisants, d'autant plus quand ils ne sont pas efficacement disposés.

Réponse : Transmission pour action corrective.

◆ **CENTRE BUS DE BELLIARD**

BUS 60 (Porte de Montmartre – Gambetta)

- (SG) Damrémont-Ordener (direction Porte de Montmartre), 11 septembre à 12h23. Il n'y a pas de borne SIEL à cet arrêt.

Réponse : Je vous informe qu'à ce jour cet arrêt est équipé de cette borne.

BUS 80 (Porte de Versailles – Mairie du 18^{ème})

- (SG) Mairie du XVIII^e – Jules Joffrin, 11 septembre à 17h15. Le témoin se rend au terminus du bus à Mairie du XVIII^e – Jules Joffrin. Il n'y a plus personne pour nous donner des renseignements. Le chauffeur de bus présent doit effectuer son

départ et n'a pas de temps à me consacrer. Il me dit d'aller voir dans le métro. Mais l'agent du métro dit tout ignorer du réseau bus. Comment doit-on faire maintenant pour avoir des renseignements ? Tout le monde n'a pas de Smartphone et les applications qui vont avec.

Réponse : Réponse orale.

◆ **CENTRE BUS DE MONTROUGE**

BUS 395 (Clamart Pompidou – Antony RER)

- (BE) Antony RER 2 septembre à 7h25. « Arrivée sur le quai de départ du 395 d'un bus n° 6713 dépourvu de tout numéro de ligne et de toute destination, le machiniste en descend. Certains voyageurs en attente hésitent, la plupart montent dans le bus. Un machiniste (?) vient à deux reprises dans le poste de conduite, visiblement à la recherche de quelque chose. A 7h35, il met en place un panneau indiquant "395 direction Réaumur-Descartes", à 7h36 il y a une annonce sonore dans le bus confirmant le numéro de la ligne et la destination. A 7h38, arrivée du machiniste et départ effectif. »

Réponse : Réponse orale.

- (BE) Antony RER 12 septembre à 7h45. « Je suis à la gare d'Antony-RER pour prendre le bus en direction de Réaumur-Descartes. Au quai de départ, il y a le bus n° 6714 avec comme destination indiquée sur la girouette "Réaumur-Descartes". Comme je suis un habitué de la ligne et que je sais qu'il y a un service partiel vers Robinson aux alentours de cette heure, je consulte la borne SIEL avant de monter : les deux départs suivants étant indiqués pour "Réaumur-Descartes", je monte en confiance, je sais que les horaires de la ligne ont été modifiés depuis la rentrée (en tout cas le week-end, la RATP communique à ce sujet). Le bus démarre quelques minutes plus tard, aucune annonce sonore automatique ou orale de la part du machiniste n'est exprimée, ni au départ ni plus tard. A 8h10 environ, à l'arrivée à Robinson RER, le machiniste annonce "Terminus" : il doit s'y reprendre à deux fois, certains voyageurs (dont moi) étant plongés dans leur lecture. Deux voyageurs protestent contre l'inexactitude de l'information affichée. Le machiniste fait constater que la girouette mentionne "Robinson" comme destination. Question : quand cette information de girouette a-t-elle été modifiée, pourquoi ne pas l'avoir signalé alors oralement aux voyageurs déjà à bord ? » L'information SIEL à Antony était donc également erronée, s'il y eu régulation en cours de route l'information aurait dû être donnée.

Réponse : Je vous informe qu'un rappel sur l'information voyageur a été faite au Machiniste Receveur.

De plus une communication sera faite au Centre de Régulation et Information Voyageurs sur l'importance de changer les missions avant le retournement du bus à la gare d'Antony.

◆ **CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE**

BUS 62 (Porte de Saint-Cloud – Bibliothèque François Mitterrand)

- (CL, MD, GD) Patay-Tolbiac, 19 septembre vers 10h30. Bus coquille n° 1889. Girouette sans direction et absence de plaque arrière.

Réponse : Transmission pour action corrective. La girouette a été paramétrée.

- (GD) Patay-Tolbiac, 17 septembre entre 10h et 10h30. Bus coquille n° 1436. Pas d'indice de girouette.

Réponse : Transmission pour action corrective.

- (GD) Patay-Tolbiac, 17 septembre entre 10h et 10h30. Bus coquille n° 1882. Ecran latéral de la caisse arrière hors service.

Réponse : Transmission pour action corrective.

BUS 64 (Porte d'Italie – Place Gambetta)

- (GD) Patay-Tolbiac, 19 septembre vers 11h. Bus coquille n° 9330. Girouette indéchiffrable : système à « pastilles » défectueux, certaines lettres brouillées donc illisibles.

Réponse : Transmission pour action corrective.

BUS 83 (Friedland-Haussmann - Porte d'Ivry)

- (SS) Entre Pascal et Gobelins, 26 septembre vers 12h15. « Tandis que je remonte le Bld Arago à Vélib', je croise deux bus 83 qui le descendent à la queue leu leu, le second n° 9366 ne porte aucune destination sur sa girouette, il ne rentre pas pourtant pas au dépôt car il transporte plusieurs voyageurs. »

Réponse : Transmission pour action corrective.

BUS 91 (Montparnasse - Bastille)

- (AMD) Gare d'Austerlitz, septembre. Bus coquille n° 1749. Durant plusieurs jours ce bus a circulé sans indice de ligne.

Réponse : Transmission pour action corrective.

◆ **CENTRE BUS DE THIAIS**

BUS 192 (Robinson RER – Rungis Marché International)

- (JM) Cité des Sorbiers. Vers mi septembre vers 8h. « L'application RATP pour smartphone indique : prochain bus dans 10 mn et suivant dans 25 mn. Une minute plus tard, il indique (données rafraîchies) : prochain bus dans 3 mn et suivant dans 30 mn ». Prise au dépourvu la témoin a du courir jusqu'à l'arrêt pour ne pas rater ce bus. Les informations affichées ne pourraient-elles pas l'être en temps réel plutôt qu'un rafraîchissement périodique qui, comme dans le cas présent, met le voyageur en difficulté ?

Réponse : Réponse orale.

◆ **CENTRE BUS DE VITRY**

BUS 132 (Bibliothèque François Mitterrand – Vitry Moulin Vert)

- (GD) Patay-Tolbiac, 17 septembre vers 10h. Bus coquille n° 7436. Ce bus circule sans indice de girouette.

Réponse : Transmission pour action corrective.

- (CLM) Patay-Tolbiac, 20 septembre en matinée. Bus coquille n° 7436. Ce bus circule (NDLR : toujours) sans n° de ligne sur sa girouette.

Réponse : Transmission pour action corrective.

RÉSEAU METRO

LIGNE 13

- (GD) Saint Lazare – Pernety, 3 septembre, vers 13h11. Rame 005, voiture B32009 (et dans toute la rame). Tous les plans de réseau métro affichés près de chacune des portes ne sont pas à jour. Ils ne présentent toujours pas le terminus « Pointe du Lac » de la ligne 8, ni celui de Mairie de Montrouge pour la 4. Ils datent donc d'avant 2011. La nomenclature des lignes située à droite de chaque plan de trappe présente les mêmes anomalies que le plan de réseau : le terminus affiché pour la ligne 4 est toujours Porte d'Orléans.

- (HB) Même témoignage que ci-dessus par un second témoin, même rame, date différente.

Réponse : Transmission pour action corrective.

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP)

- (SG) Nation – Bussy-Saint-Georges, 4 septembre à 19h17. Le témoin attend le RER A en direction de Marne-La-Vallée. Le temps passe et à 19h28 une annonce est faite qui est totalement inaudible.

Réponse : Transmission pour action corrective.

- (NJ) Châtelet les Halles, 5 septembre à 12h20. Tous les écrans d'information annonçant le code des trains, leur destination, le temps d'attente et les stations desservies sont tous en panne sur l'ensemble des quais B et D. Seul le système (beaucoup plus ancien) du RER A fonctionne correctement.

Réponse : Transmission pour action corrective.

- (SG) Noisy-le-Grand (en direction de MLV), 6 septembre à 19h40. En arrivant à Noisy le Grand l'affichage des écrans de la rame change. Le train QBIK devient ODET et son terminus devient Torcy au lieu de Marne-la-Vallée. Aucune explication ni excuse.

Réponse : Transmission pour action corrective.

- (SG) Bussy-Saint-Georges, 17 septembre entre 6h50 et 7h30. « Coup de gueule : suite à l'incident de caténaire entre Torcy et MLV du mardi 17, la RATP a apposé des affiches le 18, pour s'excuser du désagrément. Sur l'affiche elle indique que l'incident a eu lieu à 5h15 et qu'un service de navettes a été mis en place immédiatement. C'est totalement faux puisque je me suis présentée à la gare de Bussy à 6h50 et les agents de la gare nous informaient que des navettes seraient mises en place mais qu'ils ne savaient pas dans combien de temps. Des voisins se sont rendus à la gare à 7h30, il n'y avait toujours pas de navettes. Pourquoi donner des informations inexactes en guise d'excuses ? »

Réponse : La demande de navettes de remplacement entre Marne La Vallée Chessy et Torcy desservant les gares de Marne la Vallée Chessy, Val d'Europe, Bussy st Georges, et Torcy a été transmise au PRS (Permanence Réseau de Surface) à 6h11. Il faut savoir que ce dispositif a besoin d'un certain temps pour être mis en place.

Le 1^{er} départ de bus de remplacement a eu lieu à 6h55 de Chessy ou de Torcy

Au fur et à mesure les bus des différents centres bus sont arrivés dans le dispositif. Les arrivées se sont échelonnées et dépendaient de l'éloignement du centre bus.

Centres bus qui ont fournis des bus de remplacement : Créteil – Les Lilas – Lagny – Flandre – Vitry – Quai de Seine- et Bord de Marne soit au total 28 véhicules ont été fournis. L'objectif était de palier l'interruption de trafic sur la ligne A sans trop augmenter le préjudice pour les utilisateurs des lignes de bus concernées. Il est difficile de se substituer au RER compte tenu du nombre de voyageurs transportés.

Il y avait un départ toutes les 15 mn environ.

40 départs ont eu lieu dans un sens et 44 départs dans l'autre sens et ce, entre 6h55 et 17h40.

La 1^{ère} navette était mise en place à 6h55 mais sans doute pas dans la gare dans laquelle se trouvait le témoin.

Les agents ne pouvaient pas donner d'information car ils ne connaissaient pas les heures d'arrivée des navettes.

Il est possible qu'à 7h30 le dispositif ne soit pas mis en place dans toutes les gares ou qu'une navette ne soit pas encore passée dans ces gares.

Je regrette le désagrément vécu.

- (SS) Châtelet-les-Halles, 17 septembre à 9h23. Mission ZEBU, rame MS61 voiture M15083. Aucun plan de trappe actif dans cette voiture, apparemment nulle part dans la rame, par contre message sonores actifs et audibles.

Réponse : Transmission pour action corrective.

RER B (partie RATP)

- (CLM) Luxembourg, 24 septembre vers 11h58. Mission PIER96. Information sur les panneaux de desserte : décalage du temps d'attente, lors de la mise à quai, d'environ une minute. Une fois à quai les panneaux annonçaient toujours un temps d'attente.

Réponse : Transmission pour action corrective. Ce dysfonctionnement est lié à un problème de serveur qui, une fois relancé, permet que ce défaut soit remis à jour.

- (CR) Bourg-la-Reine, 28 août à 6h23. Comme signalé précédemment dans l'item « ponctualité » : le train de 6h27 pour Massy bien annoncé sur les écrans à Bourg-la-Reine, a été supprimé d'un seul coup. Prochain train à 6h38. Pour quelles raisons ? Aucune annonce n'a été diffusée afin d'informer les voyageurs de cette suppression de train et de son motif.

Réponse : A 05h33, un train a été supprimé au départ de Mitry-Claye à la suite d'un effort de traction diminué consécutif à un bogie moteur inactif sur une voiture du train. En zone RATP, le train de 6h27 fut assurée au départ de Cité Universitaire et est passée à Bourg la Reine à 6h37. Malgré ce retard de 10 minutes, cette mission à été assurée grâce à un matériel et un conducteur de réserve en zone RATP. Quant aux annonces qui n'ont pas été diffusées, le poste IVI (Information Voyageur Instantanée) n'a pas été assuré par manque de personnel (période d'été). Je regrette le désagrément subi.

- (NJ) Châtelet-les-Halles, 14 septembre à 13h05. Mission ILLUS23. Rame rénovée 8220. Train long avec seconde rame non rénovée. Tous les plans de trappe sont hors service dans la rame rénovée.

Réponse : Transmission pour action corrective. Ce signalement a été transmis aux ateliers de maintenance et a été traité le 5 décembre 2013.

- (YF) Massy-Palaiseau, 15 septembre à 7h30. Sur les écrans d'affichage des missions. Le train EFRI « fera arrêt à Bourget » le nom de la gare étant bien « Le Bourget », pourquoi ne pas écrire : « fera arrêt au Bourget ».

Réponse : Il est envisageable que l'agent renseignant le bas d'écran ce jour-là, devant gérer beaucoup d'informations en même temps, ait fait au plus vite, plus dans le respect de la réactivité du renseignement du voyageur que dans la syntaxe.

- (YF) Massy-Palaiseau, 15 septembre. Sur les quais, aux alentours de la nouvelle passerelle, les indications sont : « quais A, B, 1 et 2 », alors que sur le reste du quai, les indications soient : « voies A, B, 1 et 2 » Les voies n'existeraient plus et seraient devenues des quais ? Alors, « Même quai, voie d'en face » deviendrait : « Même quai, quai d'en face » pour annoncer ce qui était un changement de voie, incohérent n'est-il pas ? N'y aurait-il pas à harmoniser cette signalétique en employant une terminologie compréhensible et logique ?

Réponse : La nomination des voies comporte en effet un mélange de lettres et de chiffres qui sont issus de la signalisation ferroviaire nationale. Ces informations sont purement techniques et permettent de repérer les voies principales et les voies secondaires. Il est bien évident que pour la clientèle, ce repère n'est pas toujours très aisé à décoder, à fortiori dans l'urgence d'un changement de dernière minute. L'entreprise œuvre sans relâche sur le dossier de l'information qu'elle diffuse à ses clients afin d'améliorer la fluidité de ses trajets et présente ses excuses pour le désagrément que cette situation peut générer.

- (YF) Gare du Nord > Massy, 16 septembre. Gare du Nord vers 21h35. Les prochains trains desservant Massy étaient annoncés sur l'écran avec 28 et 30 minutes de retard. Mais je n'ai pas vu apparaître la mission KASE pour Massy sur ces écrans. Aucune information, ni sur les écrans, ni par message sonore pour informer de l'origine de ce retard largement supérieur à la normale, ni plus loin dans les stations du tronçon spécifiquement RATP.

Réponse : Le 16 septembre 2013 à 20h29, une mission fut supprimée au départ de la gare du Bourget, suite à un dysfonctionnement de la fermeture des portes du timbre bicoup. (NDLR : what is it ?)

En zone RATP, les voyageurs les plus retardés en direction de Saint-Rémy-les-Chevreuses ont subi un retard de 30 mn.

En effet, 7 missions ont été retardées de plus de 10 mn sur la voie 1. Ce qui a entraîné un retard à la gare du Nord de 21h38 à 21h56.

Les informations concernant ces modifications n'ont malheureusement pas pu être transmises par le système SIEL d'information voyageurs.

Je regrette le désagrément vécu.

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

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

◆ **CENTRE BUS D'AUBERVILLIERS**

TRAMWAY T1 (Asnières Les Courtilles – Bobigny-Pablo Picasso)

- (DL) 15 septembre. Les rames du T1 sont surchargées et obsolètes. En attendant un nouveau matériel serait-il possible de rajouter des voitures (rames doubles ?) ou d'aménager l'offre qui s'est dégradée depuis le prolongement aux Courtilles ? On ne peut plus attendre.

Réponse : La RATP met tout en œuvre pour assurer l'offre contractualisée avec le STIF. L'offre de transport théorique prévoit au minimum le maintien des conditions pré-prolongement (intervalles, premiers et derniers départs). Le prolongement a également été l'occasion de renforcer certaines périodes (comme les dimanches). Concernant la réalisation en pratique de cette offre théorique, tous les indicateurs mis en place entre le STIF et la RATP (pertes kilométriques et régularité notamment) sont en progression.

◆ **CENTRE BUS DE FONTENAY**

BUS 390 (Bourg la Reine - Vélizy)

- (BE) Rue du 8 mai, 16 septembre à 19h01. Bus n° 7513 en direction de Bourg-la-Reine. Le machiniste s'arrête dans le couloir de bus à 200 m du terminus de la gare de Bourg-la-Reine sans raisons apparente et sans justification, c'est le terminus ? Les passagers doivent descendre et n'ont qu'à marcher sous la pluie ! Le témoin précise que le quai pour accueillir un bus de cette ligne était libre.

Réponse : L'agent a été identifié et sera reçu par son responsable afin qu'une telle situation ne se reproduise pas. Le comportement de cet agent ne correspond pas au référentiel attitude de service et à ce que l'on attend de lui.

◆ **CENTRE BUS DE MONTROUGE**

BUS 395 (Clamart Pompidou – Antony RER)

- (BE) Avenue du Bois de Verrières, (direction Descartes), 25 septembre à 7h42. Bus n° 6705. Le bus est chargé, mais ni plus ni moins que d'habitude à cette heure. A l'arrêt Bois de Verrières (desservi par le seul 395) un voyageur agite le bras, le machiniste ne marquera pas l'arrêt, laissant la personne sur le trottoir, Idem à l'arrêt Cimetière d'Antony. Aux arrêts suivants il y a des voyageurs qui montent, d'autres descendent, sans difficultés. Pourquoi avoir laissé ces pauvres gens sur le trottoir ? Le machiniste a dit : « vous vouliez que je les prenne sur mes genoux ? ». Si le machiniste avait demandé à avancer vers le fond, cela aurait dégagé de la place à l'avant et il aurait pu accueillir ces deux personnes, mais il ne l'a pas fait.

Réponse : L'agent a été identifié et a été reçu par son responsable. Un rappel lui a été fait.

◆ **CENTRE BUS DE SAINT-MAUR - CRETEIL**

BUS 393 (Villejuif-Louis Aragon – Sucy-Bonneuil)

- (JL, GD) Fête de l'Humanité, 14 septembre. Bus coquille n° 1938. Ce bus affecté momentanément aux navettes gratuites « Fête de l'Huma » est en ligne habituellement sur la 393. Les témoins prennent place près de la porte centrale. Là, une forte odeur de gas-oil se dégage au niveau du réservoir dont l'emplacement est à l'aplomb de ces places.

Réponse : Ce signalment a été transmis au centre bus. Après vérification du bus, aucun dysfonctionnement n'a été trouvé sur cette voiture. La meilleure solution aurait été que le témoin signale ce fait au machiniste afin qu'une vérification de la voiture soit faite immédiatement.

RÉSEAU METRO

LIGNE 13

- (GD) Pernetz, 3 septembre, vers 12h11. Sortie Niepce. La porte hermétique PH054 est cassée, le groom est hors service. Très désagréable en poussant cette porte quand à mi parcours on ressent une résistance soudaine qui vous bloque provoquant une douleur dans le poignet et l'épaule.

Réponse : Un signalment a été passé et le service de la maintenance est intervenu.

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP)

- (SG) Vincennes, 13 septembre à 7h27. La mission TYPO, direction Poissy, stationne à Vincennes suite à un problème sur le train devant elle. Son conducteur nous tiendra informé. Son message est clair, il s'excusera de la gêne occasionnée et nous souhaitera malgré-tout une bonne journée. Félicitation à cet agent pour son professionnalisme.

Réponse : Remerciements. Ce constat a été transmis au responsable de cet agent.

- (SS) Châtelet-les-Halles, 17 septembre à 9h23. Mission ZEBU, rame MS61 voiture M15083. En tête de voiture deux rampes néons sont hors service.

• **Réponse :** Transmission pour action corrective.

RER B (partie RATP)

- (PJ) Denfert-Rochereau – Bourg-la-Reine, 5 septembre à 12h35. Mission KALI 12, rames 8434 et 8433, voiture ZRAB 8434. La rame est très bruyante au freinage et lors de son départ de station où quelque chose semble frotter et émettre un bruit métallique suspect jusqu'à ce que soit atteinte la vitesse de croisière.

Réponse : Transmission pour action corrective. Ce dysfonctionnement a été décelé et a été corrigé le 24 septembre 2013.

- (LB) La Hacquièrre, 6 septembre à 7h35. Le train ralentit sur l'ensemble de son trajet. C'est ainsi chaque matin depuis une semaine. Selon l'information voyageurs, cela est dû à des incidents techniques, vu la vétusté du matériel roulant ce n'est pas très étonnant.

Réponse : Ce témoignage manque de précision. Toutefois des recherches ont été effectuées et il s'avère que le témoin devait se trouver en direction de Paris et a dû emprunter la mission EMAL8g à La Hacquièrre à 7h35.

A cette heure-là, il y a eu un problème de régulation et de signalisation qui ont générés des retards sur la ligne B du RER. Je regrette le désagrément subi.

- (NJ) Saint Michel-Notre Dame, 9 septembre à 11h52. Mission SORA 94, voiture ZBD 8436. Porte 1G : celle-ci grince fortement.

Réponse : Transmission pour action corrective. Ce dysfonctionnement a été décelé et a été corrigé le 2 décembre 2013.

- (NJ) Châtelet – Cité U. le 15 septembre. Mission EPAU 03, voiture ZBD8339. Les portes d'intercirculation sont ouvertes et bloquées.

Réponse : Transmission pour action corrective. Ce dysfonctionnement a été décelé et a été corrigé le 30 septembre 2013.

- (NJ) Denfert-Rochereau 15 septembre à 20h24. Mission PITA 66, rames 8141 et 8142. Entre ZRB 28141 et ZRAB 28142 les portes d'intercirculation sont ouvertes.

Réponse : Transmission pour action corrective. Ce dysfonctionnement a été décelé et a été corrigé le 18 septembre 2013 et cet équipement est n cours de rénovation.

NETTÉTÉ/PROPRÉTÉ

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

◆ CENTRE BUS DE PLEYEL

BUS 138

- (JL, GD). 13 septembre. Bus coquille 8611. Les deux plans de ligne à l'intérieur de ce bus sont crasseux, abimés, fripés. Pas digne d'un bus RATP.

Réponse : Transmission pour action corrective. Les plans de ligne à l'intérieur de ce bus seront changés.

RÉSEAU METRO

LIGNE 9

- (MA) Croix de Chavaux, Robespierre, Mairie de Montreuil, 30 septembre. Malgré les informations lues dans la presse concernant l'action menée sur la propreté dans les stations par les nouvelles entreprises de nettoyage, toutes les stations ne sont pas logées à la même enseigne. Celles citées en entête restent sales et grises, des odeurs d'urine voire pire y règnent souvent.

Réponse : Transmission pour action corrective.

LIGNE 13

- (GD) Saint Lazare – Pernety, 3 septembre, vers 12h11. Rame 005, voiture B32009 (et dans toute la rame). Sur tous les plans de trappes (tous !) on note la présence d'une cartelette (flyer) glissée derrière le plexiglas de protection des plans. Ce type de problème avait déjà été signalé avec l'annonce d'un autre événement dont les flyers avaient été glissés derrière des plans de trappe de plusieurs rames, à l'automne 2011 et à l'automne 2012, ni à la date du témoignage, aucune action n'avait été entreprise par la RATP pour supprimer ce désagrément (gêne dans la lecture du plan). Espérons que là, la RATP sera plus réactive.

Réponse : Transmission pour action corrective.

- (PJ) Saint François Xavier, 17 septembre à 23h29. Rame 076, voiture B 32151. Plusieurs autocollants apposés de façon malveillantes sur les plans de trappe et toujours, hé oui ! les flyer's datant de 2011 ! Combien faudra-t-il de témoignages pour que cette nuisance disparaisse ?

Réponse : Suite à votre témoignage, la rame a été signalée à l'atelier de maintenance afin que le nécessaire soit effectué lors d'une opération de nettoyage. Je regrette le désagrément subi.

- (HB) septembre. Rame non notée. Voiture N 32009. Tous les plans de trappe de la voiture : un flyer a été glissé derrière le plexiglas qui protège les plans dynamiques.

Réponse : Transmission pour action corrective.

RÉSEAU RER

RER B (partie RATP)

- (NJ) Châtelet les Halles, 14 septembre à 13h05. Mission ILUS 23. Rame 8220. L'habillage extérieur de cette rame rénovée est dégradé : pelliculage arraché.

Réponse : Transmission pour action corrective.

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

◆ CENTRE BUS DE MONTROUGE

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

- (CM) Cucheron, 17 septembre à 20h30. En règle générale le bus passe à l'arrêt à 20h30. Or, la première équipe d'employés quitte son poste à 20h30 et ne peut arriver à l'arrêt que vers 20h35, après le passage de ce bus. Ce qui implique une attente de 15 minutes pour le bus suivant, c'est important lorsqu'il y a des correspondances derrière. Un aménagement léger des horaires, en décalant le bus de 20h30 de 5 à 10 minutes : 20h35 ou 40. D'autant que l'hiver arrivant rester 15 mns dans le froid n'est guère agréable.

Réponse : La demande de transport détermine les intervalles entre 2 autobus. Dans la mesure du possible certaines modifications des horaires de passage peuvent être réalisables, mais, dans le cas présent, ces modifications pénaliseraient d'autres clients sur le parcours de la ligne.

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP)

- (NJ) Châtelet-les-Halles, 5 septembre à 12h20. RER A, B et D. Ce matin de nombreux escalators et mêmes des ascenseurs sont en panne. Par exemple sur le quai du RER D vers le nord : les deux escalators sont en panne, l'ascenseur également. Les mamans avec poussettes sont obligées de solliciter le bon cœur des voyageurs pour leur faire gravir les escaliers.

Réponse : A la suite d'une coupure inopinée d'alimentation électrique à 12h12 à la station Châtelet, les lignes de contrôle ont été mises hors tension. Seul l'escalier mécanique quai 4 ligne D était hors service à 12h56 et a été remis en service à 15h08.

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

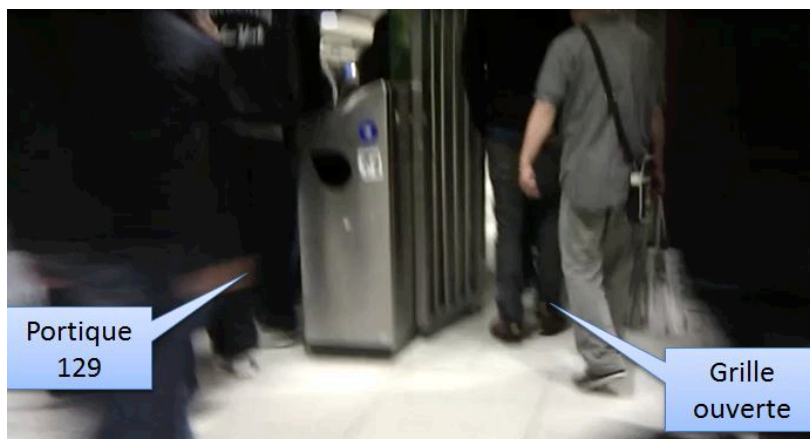
RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

LIGNE 5

- (AG) Gare du Nord, le portique d'accès PMR numéro 129 et la grille d'accès aux poussettes qui lui est adjacente demeurent ouverts depuis plus de 3 ans. Ceux-ci sont situés entre le RER B et la ligne 5 du métro. Cet état de chose invite à la fraude, des centaines de personnes les empruntent chaque jour sans valider leur titre de transport.



Réponse : Ce portillon appartient à la SNCF et ne concerne pas la RATP. Ce témoignage a été posé au mois de Juillet.

RÉSEAU RER

RAS

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



STATISTIQUES MENSUELLES

PONCTUALITÉ (anc. Régularité/Ponctualité)

BUS/TRAM : 8	Nb de témoins : 5
METRO : 0	Nb de témoins : 0
RER : 7	Nb de témoins : 3
Total : 15	Nb total de témoins : 8

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

BUS/TRAM : 14	Nb de témoins : 10
METRO : 2	Nb de témoins : 2
RER : 11	Nb de témoins : 7
Total : 27	Nb total de témoins : 19

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

BUS/TRAM : 4	Nb de témoins : 4
METRO : 1	Nb de témoins : 1
RER : 7	Nb de témoins : 5
Total : 12	Nb total de témoins : 10

NETTETÉ/PROPRÉTÉ

BUS/TRAM : 1	Nb de témoins : 2
METRO : 4	Nb de témoins : 4
RER : 1	Nb de témoins : 1
Total : 6	Nb total de témoins : 7

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

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

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

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

NOMBRE TOTAL DE TEMOIGNAGES POUR LE MOIS

BUS/TRAM : 28	Nb de témoins : 22
METRO : 8	Nb de témoins : 8
RER : 27	Nb de témoins : 17
Total : 63	Nb total de témoins : 47

