

Paris, le 28 décembre 2012

# Opération Témoins de Ligne

## TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en **DECEMBRE 2012**

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)

**RAS**

### **INFORMATION VOYAGEURS** (anc. Information/signalétique)

#### **RÉSEAU BUS/TRAMWAY**

- **CENTRE BUS DE FLANDRE**

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

- (N) Châtelet, 19 décembre. Bus n° 3487. L'écran latéral de l'habillage électronique est hors service.

**Réponse :** Ce signalement a été transmis pour une action corrective au centre Bus, le 28/01/2013.

## • **CENTRE BUS DE MONTROUGE**

### **BUS 395 (Clamart Pompidou – Antony RER) ()**

- (BE) Antony-RER, 5 décembre à 7h45 Bus n° 2606. Le bus à quai à la gare d'Antony a pour destination affichée « Antony-RER » ! Le machiniste n'est pas présent. A l'intérieur, le panneau à message défilant annonce « Bienvenue sur la ligne 395 », c'est tout. Le machiniste arrive, démarre le moteur, ferme les portes, le bus quitte le quai et on entend « Cet autobus a pour terminus Robinson-RER », il s'agit donc d'un service partiel ! Ceux qui voulaient aller plus loin devront changer de bus à Robinson. Il eut été judicieux que l'habillage et les informations dynamiques soient mise à jour dès la mise à quai du bus.

---

**Réponse :** Ce signalement a été transmis pour une action corrective au centre Bus de Montrouge, le 28/01/2013. Il y a eu un problème de réception SIEL dans la boucle d'Antony entre arrivée et départ. Ce dysfonctionnement est en cours de résolution.

---

## • **CENTRE BUS DE VITRY**

### **BUS 47 (Gare de l'Est – Kremlin-Bicêtre) ()**

- (CLM) Place d'Italie, 2 décembre vers 18h30. Bus N° 8242. Il n'y a pas d'indice de girouette et celle-ci est éteinte : donc destination illisible.

---

**Réponse :** Ce signalement a été transmis pour une action corrective au centre Bus, le 28/01/2013.

---

## **RÉSEAU METRO**

### **LIGNE 13**

#### **Plans actifs défectueux.**

- (SB), (GD) Saint François-Xavier, le 3 décembre vers 21h15. Rame 046, voiture B32092. Le plan dynamique reste bloqué sur la pastille de la station Duroc jusqu'à l'approche de Varenne et saute allègrement Saint François-Xavier, sans message sonore. Mme Bigorgne signale avoir constaté cette anomalie à plusieurs reprises avec la station Gaité, zappée par le système.

---

**Réponse :** Ce signalement a été transmis pour une action corrective au centre Bus, le 28/01/2013.

---

- (PJ) Saint Lazare > Plaisance, 28 novembre et 9 décembre. Rame 049, voiture M 30098. Aucun plans actifs, ils clignotent tous sur Saint-Denis. Pas d'annonces sonores des stations. Même constat sur la rame 055, voiture NA31055 le 28 novembre, direction Asnières/Gennevilliers, les plans clignotent sur le terminus de Châtillon. Pas d'annonces sonores.

---

**Réponse :** Ce signalement a été transmis pour une action corrective au centre Bus, le 28/01/2013.

---

### **LIGNE 14 () , ()**

#### **SIEL fantaisiste**

- (CLM) Gare de Lyon (Direction Olympiades), 18 décembre à 11h47. L'écran affiche des temps d'attente et messages fantaisistes : d'abord temps d'attente du dessus : 47mn10' et en dessous 3mn, puis sans transition « train à quai », ce qui n'est pas le cas non plus, puis 2mn50 et en dessous 2mn. Le tout dans le même minute.
- (SS) Gare de Lyon (Direction Saint-Lazare), 5 décembre à 12h00. Le SIEL est patraque : il annonce successivement : 59m20s, train à l'approche, train à quai et enfin 2mn20s. Le temps que les 59 minutes étaient lisible... une certaine panique s'est emparée d'un groupe de touristes qui étaient prêts à quitter le quai.

---

**Réponse :** A la suite de vos témoignages, il s'avère que des problèmes de transmission sont à l'origine du système de gestion de l'affichage de la ligne 14 appelé 'PCS-PCM. Il arrive quelque fois que le système sature et de ce fait il n'est plus en mesure d'afficher les délais d'attente au fil de l'eau. Lorsque le système se relance, les messages stockés en mémoire s'affichent rapidement et ensuite le système d'information se recale sur la bonne séquence. De ce fait, il en résulte une succession de messages incohérents. Ce phénomène est généralement limité à moins d'une minute.

---

## **NETTETE/PROPRETE**

**RAS**

---

## **AMBIANCE/ACCUEIL/SECURITE (anc. Sécurité/ambiance/agrément)**

### **RÉSEAU BUS/TRAMWAY**

- **CENTRE BUS D'AUBERVILLIERS**

### **TRAMWAY T1 (Asnières-Gennevilliers/Les Courtilles – Bobigny/Pablo Picasso) ()**

- (DL) Le témoin se rend à Gennevilliers tous les jours et signale que dernièrement les conditions de transport sur le T1 se sont dégradées, notamment depuis le prolongement aux Courtilles : il n'y a que deux voitures par rame, vu l'affluence, particulièrement le soir c'est insuffisant, beaucoup de voyageurs sont mécontents de voyager dans des conditions de transport dégradées. Comme cela a été fait avec le T2 il serait souhaitable de mettre des rames doubles ou de renforcer l'offre.

---

**Réponse :** A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées :

Le T1 a été conçu pour exploiter des rames simples. Toute l'infrastructure des stations, des quais et de la voirie est dimensionnée pour des rames simples.

Actuellement l'offre de transport ne peut pas être renforcée compte tenu du nombre de rame disponible (sur 35 rames que compte le T1, 33 sont en exploitation aux heures de pointe). Ce qui ne laisse que 2 rames de réserve pour la maintenance et les pannes. Ce qui est amplement nécessaire pour du matériel qui a 20 ans et compte plusieurs millions de kilomètres.

Le T2 ne peut pas être comparé au T1 compte tenu que le T2 est en site propre et donc avec une vitesse commerciale supérieure au T1.

---

- **CENTRE BUS DE CHARLEBOURG**

### **BUS 163 (Bezons-Grand Cerf – Porte de Champerret) ()**

- (JS) Porte de Champerret, 7 décembre à 11h15. Il y avait trois bus en stationnement l'un derrière l'autre au terminus, et le 3<sup>ème</sup> était en plein sur le passage piétons. Il était impossible de voir si le feu était vert ou rouge. L'interdiction de stationner sur un passage zébré n'est-elle pas valable pour les bus ? Quand il y a déjà deux bus au terminus, n'y a-t-il pas un autre endroit pour faire attendre un troisième ?
- 

---

**Réponse :** A la suite de votre témoignage des investigations. En effet, il y avait trois bus au terminus de Porte de Champerret aux environs de 11h15, le 7 décembre 2012. Il s'avère que le premier n'était pas suffisamment avancé, pour permettre au dernier de stationner en toute sécurité, sans dépasser sur le passage piétons.

Le linéaire de la ligne 163 permet le stationnement de 3 bus, à condition que le premier soit suffisamment avancé.

**Un rappel sera fait aux conducteurs, les invitant à faire preuve de vigilance pour qu'ils évitent d'empiéter sur le passage protégé.**

---

-

## • **CENTRE BUS DE MONTROUGE**

### **BUS 395** (Clamart Pompidou – Antony RER) ()

- (BE) Antony-RER 17 décembre à 7h45. La zone d'attente n'est pas éclairée.

**Réponse :** Ce signalement a été transmis pour une action corrective au centre Bus. Le 28/01/2013.  
Un signalement a été passé pour réparer l'éclairage défectueux..

## **RÉSEAU METRO**

### **LIGNE 1** ()

- (SK) Vous recevez toujours des plaintes, mais pour Noël je voulais vous faire un compliment, très important ! Entre juillet et décembre 2012 nous entendions chaque jour des annonces concernant la fermeture de la ligne 1 les dimanches matins. Et parmi les voix dans l'annonce, une voix féminine francophone en anglais : enfin la RATP a trouvé quelqu'un qui peut faire frémir les messieurs (et quelques femmes) anglophones ! Cette voix a même réussi à rendre sexy la phrase "remplacement par un service de bus " - du jamais vu (ou plutôt entendu) ! Depuis une semaine, plus de fermeture les dimanches, plus d'annonce ; que l'annonce ennuyeuse sur les pickpockets. Je suis triste. Pouvez-vous recommencer les fermetures SVP ? Bonnes fêtes !

**Réponse :** Je vous remercie de votre témoignage auquel j'ai été particulièrement sensible et le transmets au responsable de la ligne 1. Il est toujours agréable de recevoir des félicitations à propos du service rendu aux clients

## **ACCESSIBILITÉ** (anc. Accessibilité/confort)

## **RÉSEAU BUS/TRAMWAY**

## • **CENTRE BUS DE MONTROUGE**

### **BUS 395** (Clamart Pompidou – Antony RER) ()

(BE) Hopital Marie Lannelongue (direction Réaumur-Descartes), 11 et 18 décembre à 08.00. Respectivement les bus n° 2786 et 7700 s'arrêtent avec la porte du milieu devant un arbre entouré d'une grille, ce qui oblige les voyageurs à des contorsions afin de rejoindre le trottoir.

**Réponse :** Ce signalement a été transmis au Responsable du Centre Bus de Montrouge. Le 28/01/2013.  
Le Machiniste Releveur a été identifié et un rappel lui a été fait afin que les arrêts soient bien respectés.

**NDLR :** Nous ne nous risquons pas à être aussi catégorique que le responsable RATP et nous ne voudrions pas porter préjudice au machiniste. Peut-être s'agit-il d'un mauvais placement de l'arrêt ou du repère que doit respecter le machiniste pour arrêter son bus, voire de l'arbre (ça c'est déjà vu – un arbre planté lors de l'arborisation d'une rue dans l'espace d'un arrêt de bus). Comme il semble qu'il y a déjà eu des témoignages de ce type au même endroit, il serait peut-être judicieux de diligenter une enquête, avant de faire supporter la cause du problème au machiniste.

## **VENTE/ACCES AU RESEAU** (disponibilité des automates, des guichets de vente, des lignes de contrôle)

**RAS**

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



# STATISTIQUES MENSUELLES

## **PONCTUALITÉ** (anc. Régularité/Ponctualité)

<b>BUS/TRAM : 0</b>	<b>Nb de témoins : 0</b>
<b>METRO : 0</b>	<b>Nb de témoins : 0</b>
<b>RER : 0</b>	<b>Nb de témoins : 0</b>
<b>Total : 0</b>	<b>Nb total de témoins : 0</b>

## **INFORMATION VOYAGEURS** (anc. Information/signalétique)

<b>BUS/TRAM : 3</b>	<b>Nb de témoins : 3</b>
<b>METRO : 4</b>	<b>Nb de témoins : 5</b>
<b>RER : 0</b>	<b>Nb de témoins : 0</b>
<b>Total : 7</b>	<b>Nb total de témoins : 8</b>

## **NETTETÉ/PROPRÉTÉ**

<b>BUS/TRAM : 0</b>	<b>Nb de témoins : 0</b>
<b>METRO : 0</b>	<b>Nb de témoins : 0</b>
<b>RER : 0</b>	<b>Nb de témoins : 0</b>
<b>Total : 0</b>	<b>Nb total de témoins : 0</b>

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

<b>BUS/TRAM : 3</b>	<b>Nb de témoins : 3</b>
<b>METRO : 1</b>	<b>Nb de témoins : 1</b>
<b>RER : 0</b>	<b>Nb de témoins : 0</b>
<b>Total : 4</b>	<b>Nb total de témoins : 4</b>

## **ACCESSIBILITÉ** (anc. Accessibilité/confort)

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

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

<b>BUS/TRAM : 0</b>	<b>Nb de témoins : 0</b>
<b>METRO : 0</b>	<b>Nb de témoins : 0</b>
<b>RER : 0</b>	<b>Nb de témoins : 0</b>
<b>Total : 0</b>	<b>Nb total de témoins : 0</b>

**NOMBRE TOTAL DE TEMOIGNAGES POUR LE MOIS**

<b>BUS/TRAM : 7</b>	<b>Nb de témoins : 7</b>
<b>METRO : 5</b>	<b>Nb de témoins : 6</b>
<b>RER : 0</b>	<b>Nb de témoins : 0</b>
<b>Total : 12</b>	<b>Nb total de témoins : 13</b>