

Paris, le 28 janvier 2013

Opération Témoins de Ligne

TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en **JANVIER 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 65 (Gare de Lyon – Aubervilliers) ()

- CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE**

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

- (DR) Entre Gare de Lyon et République, les bus **20** et **65** ont exactement le même trajet. Le soir ils sont tous deux cadencés à 20 minutes et sont des lignes fiables et rapides vers République, aussi efficaces que le métro. Or il y a une aberration dans leurs horaires : ils partent tous les deux en même temps ! Du coup, on a toutes les 20 minutes deux bus qui circulent de concert. Il suffirait de décaler l'un de 10 minutes, pour obtenir une fréquence de 10 minutes sur ce tronçon. L'actuel délai de 20 minutes est souvent difficile à supporter en soirée, en cas de mauvaises conditions météo et en correspondance depuis le train. Je crois que le même problème horaire existe dans le sens inverse.

Réponse : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Ces deux lignes 20 et 65 sont distinctes, bien qu'elles aient un tronçon en commun (entre Gare de Lyon et République), elles appartiennent à deux centres bus différents et sont régulées par deux terminus, l'un à Gare de Lyon pour le 20 et l'autre à Porte de la Chapelle pour le 65.

Ce problème est à l'étude entre les centre Bus des Quais de Seine et d'Aubervilliers.

Le responsable du centre bus d'Aubervilliers (Bus 65) a transmis les tableaux de régulation au Responsable du centre Bus de Quais de Seine (bus 20) afin d'harmoniser les départs depuis la Gare de Lyon.

Par ailleurs, le Bus 20 est actuellement en « Tableau de Marche (TM) travaux » suite au chantier de la Gare Saint Lazare. En effet, cette ligne aura son itinéraire modifié à compter de décembre 2013.

• **CENTRE BUS DE POINT DU JOUR**

BUS 169 (Pont de Sèvres – Hôpital Georges Pompidou) ()

- (CM) Fleury (dir. Pont de Sèvres), 26 janvier à 11h12. Annoncé à 11h16 sur les fiches horaires et 11h15 dans les favoris horaires consultés sur internet, le bus est passé à 11h12 et n'a pas attendu l'horaire de passage indiqué par ces supports d'information. Qu'un bus passe en retard on peut comprendre, mais en avance ce n'est pas admissible. « J'ai du attendre 28 minutes le bus suivant qui est passé lui avec quatre minutes de retard par rapport aux supports d'informations: 11h40 au lieu de 11h34 ».

Réponse : Fiches horaires et site internet à titre indicatif.

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP) ()

- (CD) Val de Fontenay (direction Chessy), 13 décembre à 17h39. Toujours les mêmes problèmes récurrents. Quand la RATP va-t-elle cesser de sanctionner les habitants entre Bussy et Chessy : ils ont régulièrement droit à des attentes supérieures à celles prévues (normalement 10 minutes entre chaque train) avec la sanction supplémentaire de voyager à bord de train à un niveau s'arrêtant à toutes les gares et ralentissant entre chacune d'elles.

Sur leur site avant de partir :

Les prochains passages

Nom	Terminus	Heure de passage
DROP	Noisy le Grand-Mont d'Est	Train à l'approche
QBIK	Marne la Vallée-Chessy	17:46
DROP	Noisy le Grand-Mont d'Est	17:51
OBZZ	Torcy	17:53
DROP	Noisy le Grand-Mont d'Est	17:58
QAHA	Marne la Vallée-Chessy	18:02

Réponse : Réponse orale.

- (CD) Val de Fontenay (direction Chessy), 13 décembre à 18h03. Le train QAHA arrive à 18h03 : train à un niveau tandis que les deux précédents étaient à deux niveaux. Il avancera « cahin-caha », au ralenti et s'arrêtera à toutes les gares contrairement à ce qui est prévu dans sa desserte habituelle. Aucune information, aucune explication.

Réponse : Réponse orale et transmission du signallement.

- (CD) Val de Fontenay (direction Chessy), 21 décembre vers 18h. Même témoignage que le 13 décembre.
Sur leur site avant de partir :

Les prochains passages

Nom	Terminus	Heure de passage
<u>DROP</u>	Noisy le Grand-Mont d'Est	Train à quai
<u>QAHA</u>	Marne la Vallee-Chessy	Train à l'approche
<u>OLAF</u>	Torcy	18:09
<u>DROP</u>	Noisy le Grand-Mont d'Est	18:13
<u>OLAF</u>	Torcy	18:17
<u>QAHA</u>	Marne la Vallee-Chessy	18:19

Réponse : Réponse orale.

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

HABILLAGE

Synthèse : Plusieurs « bus fantômes », habillage éteint, sur différentes lignes : la 31 du centre d'Aubervilliers et la 95 de Belliard. Informations fautes : la 18 de Belliard et la 82 de Croix-Nivert indiquant de façon erronée leur retour au CB. Des girouettes en fonctionnement dégradé : pas de rétro éclairage sur le 91 de Quai de Seine, le 24 de St Maur-Créteil avec girouette vierge. Toujours Saint Maur, le 181 : habillage contradictoire girouette/plaque latérale.

• CENTRE BUS D'AUBERVILLIERS

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

- (4 témoins) Mairie du 18^{ème}, 26 décembre à 20h30. Coquille 1850. Bus fantôme : tout l'habillage électronique est éteint. Nous en avons déduit qu'il s'agissait d'un 31 car c'est, semble-t-il, le seul articulé qui passe par là. Il était plein de voyageurs.

Réponse : Transmission de ce signalement au centre Bus pour une action corrective.

• CENTRE BUS DE BELLIARD

BUS 18 (MONTMARTROBUS) (Pigalle – Mairie du 18^{ème}) ()

- (4 témoins) Mairie du 18^{ème}, 26 décembre vers 20h30. Coquille 307. Girouette bloquée sur « CB Belliard », alors que le bus est plein.

Réponse : Transmission de ce signalement au centre Bus pour une action corrective.

BUS 95 (Porte de Vanves - Porte de Montmartre)()

- (FB) Rennes-Littré. 10 janvier à 12h12. Coquille 4728. Pas de girouette ni d'écran latéral sur ce nouveau bus. Seul l'indice arrière est allumé. Donc il est quasiment inutilisable. Peu habituée du quartier, je l'ai laissé passé ne sachant pas qui il était.

Réponse : Transmission de ce signalement au centre Bus pour une action corrective.

• CENTRE BUS DE CROIX-NIVERT

BUS 82 (Luxembourg – Neuilly-Hôpital Américain) ()

- (NJ) Place du 18 juin 1940/rue de l'Arrivée (dir. Neuilly). Coquille 7354. La girouette affiche : « sans voyageurs » alors que le bus est plein et marque l'arrêt normalement. Informé le machiniste esquisse un geste d'impuissance.

Réponse initiale : Transmission de ce signalement au centre Bus pour une action corrective.

Réponse du centre bus : Nous avons rencontré des problèmes avec certaines fréquences radio que nous utilisons pour le système de localisation SIEL. Ce système gère les bornes d'information voyageurs aux points d'arrêt ainsi que le bon fonctionnement des annonceurs sonores et visuels embarqués. Le problème est en cours de résolution. Le machiniste receveur, lui, ne peut pas résoudre ce problème depuis son poste de conduit.

• **CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE**

BUS 91 (Montparnasse - Bastille) ()

- (FB) 8 janvier vers 19h30 (direction Montparnasse). Observé sur deux bus remontant vers Montparnasse. Coquille 1768 : Pas de girouette éclairée, destination impossible à identifier. Coquille 1776 : même chose plus indice de ligne absent.

Réponse : Transmission de ce signalement au centre Bus pour une action corrective.

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

BUS 24 (Saint-Lazare - Maison Alfort) ()

- (YLC) Ecole Vétérinaire, 15 janvier à 12h35. Bus coquille 7041. Ce bus circule avec une girouette totalement vierge : ni indice, ni destination. Il n'a pas non plus de plaque arrière. Il est cependant bien en service et transporte des voyageurs.

Réponse : Transmission de ce signalement au centre Bus pour une action corrective.

BUS 181 (Maisons-Alfort Ecole Vétérinaire – Créteil-La Gaité) ()

- (YLC) Ecole Vétérinaire, 15 janvier à 12h32. Bus coquille 7053. Ce bus arbore un habillage contradictoire : les plaques latérales signalent qu'il effectuera un « service partiel » et la girouette qu'il se rend à « Créteil-La Gaité », son service normal. (photo à votre disposition).

Réponse : Transmission de ce signalement au centre Bus pour une action corrective.

AUTRES THEMES

• **CENTRE BUS DE CROIX-NIVERT**

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

- (RH) Pont du Garigliano, 19 janvier à 20h. Il n'existe aucun balisage pour diriger les voyageurs entre le RER C et le terminus du tramway au Pont du Garigliano. Pourtant ce serait très utile.



Réponse : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Je vous précise que l'information voyageurs est fournie par les plaques émaillées présentes sur les quais 1 et 2 (cf. clichés ci-joints). Néanmoins une information officielle sera remontée à la mission tramway afin de lancer une étude sur les possibilités de renforcement des informations sur le RER C par un balisage visible.

• **CENTRE BUS DE BELLIARD**

TRAMWAY T3 B (Porte de Vincennes – Porte de la Chapelle) (), ()

- (RH) Toutes stations, tous les jours. A de nombreuses reprises le témoin a constaté que les écrans SIEL affichaient : « indisponible ». (photo

Réponse : A la suite du témoignage du témoin, des investigations ont été menées. En effet, les écrans SIEL ont subi des dysfonctionnements. Les équipes en charge des bornes d'information voyageurs finalisent les installations de cette toute nouvelle ligne qui a été inaugurée mi-décembre 2012.

- (RH) Toutes stations. Fréquemment. La destination du tram est fréquemment erronée et inverse de celle où se dirige la rame, par exemple « Porte de la Chapelle » alors qu'on se dirige vers Porte de Vincennes.

Réponse : A la suite de votre témoignage, je peux vous apporter les informations suivantes : La direction est indiquée directement à la prise de service du machiniste. Deux causes de dysfonctionnement sont possibles : Les machinistes ne « s'enregistrent » pas correctement auprès du système ou il y a un dysfonctionnement de l'équipement. Afin de palier à ces incidents, il aurait été utile d'avoir des précisions sur la rame.

- (RH) Porte de Bagnole. Il serait souhaitable que les stations soient mieux balisées depuis les quais du métro. Ainsi à Porte de Bagnole il n'y a aucune indication pour rejoindre la station porte de Bagnole. (voir témoignage M 3).

Réponse : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. La signalétique de jalonnement du métro à la station « Porte de Bagnole » est de la responsabilité de la ligne 3. Aussi, votre signalement a été transmis au Responsable Technique de la ligne 3.

- (JS) Dans un louable souci d'atténuer la domination masculine dans l'attribution des noms de stations, le T3 prolongé honore la mémoire de huit dames. Le problème est que ces noms n'évoquent parfois guère l'environnement de la station. Remplacer par exemple le nom immémorial de Porte de Vitry, arrêt et terminus de plusieurs lignes de bus, par Maryse Bastié suscite la perplexité. De même, comment deviner qu'Alexandra David-Néel, c'est la porte de Saint-Mandé, sauf à être assez érudit pour savoir que la célèbre exploratrice est née dans cette commune ? Ne pourrait-on pas rappeler le nom traditionnel du lieu par un « sous-titre » en plus petits caractères (comme on l'a fait, par exemple, pour la station Ella Fitzgerald, nom complété par « Grands Moulins de Pantin ») ?

NDLR : voir aussi ailleurs sur le réseau, où cet exercice est couramment pratiqué : M 1 - Les Sablons (Jardin d'acclimatation) ou Saint Paul (Le Marais) ; M 2 Anvers (Sacré-Cœur), M 7 - Porte de Versailles (Parc des expositions) ou Villejuif/P.-V. Couturier (Hop. Paul Brousse), T 1 – HdV Bobigny (Maison de la Culture), T 2 – La Défense (Grande Arche), etc., etc. On y gagne en précision et en information.

Réponse : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Je peux vous apporter les informations suivantes : Le choix des noms a été organisée par le département Maîtrise d'Ouvrage et de Projet (MOP) en concertation avec les mairies d'arrondissement et la Ville de Paris. A ce titre une exposition itinérante dans les mairies d'arrondissements présentait ces choix de dénominations.

TRAMWAY T3 A / T3 B (),

- (JS) Porte de Vincennes. Permanent. Le chemin à suivre pour la correspondance entre le T3a et le T3b n'est pas correctement fléché. Si on veut éviter de se rendre jusqu'au carrefour avec les boulevards des Maréchaux pour traverser le Cours de Vincennes au feu tricolore, on peut emprunter le couloir d'accès au métro. Mais aucune flèche ne dirige le voyageur vers la bouche de métro et, sur celle-ci, la mention « T3a » (ou b selon le côté) ne figure qu'en petits caractères, au niveau du sol, sur le bandeau au-dessus du bas de l'escalier. Cette mention est invisible de l'endroit d'où l'on descend du tram. Une signalétique complémentaire est à prévoir.

Réponse 1 : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées Votre demande a été prise en compte et a été transmise au service compétent afin d'étudier les possibilités en la matière.

Réponse 2 : A la suite de votre témoignage, votre demande a bien été prise en compte. Cette remarque a bien été formulée à l'équipe projet ainsi qu'au département Maîtrise d'Ouvrage et de Projet (MOP).

• **CENTRE BUS DE LAGNY**

BUS 26 (Saint-Lazare - Nation-Place des Antilles) ()

- (EM) Lafayette-Dunkerque (direction Saint-Lazare). 2 janvier à 14h. La plaque bleue indiquant le nom de l'arrêt sur le toit de l'abribus est manquante.

Réponse : Transmission de ce signalement au centre Bus pour une action corrective.

• **CENTRE BUS DE POINT DU JOUR**

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

- (FL) Porte de Versailles, 21 janvier. Comme tous les soirs, les afficheurs SIEL (et les indicateurs « QUAI DEPART » qui vont avec) indiquent de mauvaises informations. Il est alors quasi systématique que le tram parte en laissant les voyageurs « non avertis » à quai, avec des intervalles de 20 minutes. Des machinistes de bonne volonté préviennent les voyageurs lorsqu'ils remontent leur rame, mais l'affichage n'étant jamais corrigé la situation ne peut pas être considérée comme acceptable.

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

Les afficheurs SIEL indiquent la destination et le temps d'attente des prochains départs. Les systèmes de gestion ont été vérifiés Il sont opérationnels et ne présentent pas de dysfonctionnement à ce jour.

• **CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE**

BUS 64 (Porte d'Italie – Place Gambetta) ()

- (RH) Place d'Italie, 4 décembre vers 17h. Sur les plans de quartier installés dans les abribus de la Place d'Italie, le bus 64 n'existe pas. Il est vrai qu'il n'existe que depuis quelques années et changer tous ces plans à un coût, mais il est évident que cela présenterai un intérêt certain de faire cette mise à jour.

Réponse : [Transmission de ce signalement au centre Bus pour une action corrective.](#)

RÉSEAU METRO

LIGNE 3 ()

- (RH) Porte de Bagnolet. Courant janvier. Il serait souhaitable que l'accès au tram soit indiqué depuis les quais. Pour rejoindre le T3b doit-on emprunter la sortie Bld Mortier ou Bld Davout ?

Réponse : [Transmission de ce signalement pour une action corrective.](#)

LIGNE 11 ()

- (FJ) République, début janvier. Plan IM232. La protection en plexiglas de ce cadre est dégradée et le plan est partiellement illisible.

Réponse : [Transmission de ce signalement pour une action corrective.](#)

LIGNE 13 (), ()

INFOS RAMES

- (PJ) 11 décembre à 12h25. Rame 056, voiture B32112. Problème dans le répertoire des lignes du réseau (près des plans de trappe), celui-ci date de juin 2004 et n'affiche que les tramways T21 et T2 (photo dispo).

Réponse : [La mise à jour des plans est en cours.](#)

- (PJ) 12 décembre. Voiture B32022. La nomenclature n'est pas à jour et indique encore (et partout) pour le T2 : « La Défense – Mairie d'Issy ».

Réponse : [La mise à jour des plans de la ligne 13 est en cours.](#)

- (PJ) 12 décembre. Rame 009G, voiture NA31009. Les plans de ligne sont à jour pour le T1, mais pas la nomenclature qui indique toujours terminus Saint Denis.

Réponse : [La mise à jour des plans est en cours.](#)

- (GD) direction nord. 26 décembre à 17h40. Rame 150G : tous les plans sont HS et clignotent sur Châtillon.

Réponse : [Le train a été vérifié et une réinitialisation a été effectuée.](#)

- (GD) Miromesnil > Saint Lazare (direction nord). 21 janvier à 22h42. Rame 046. Après avoir quitté Miromesnil, tous les plans de trappe continuent à clignoter sur cette station jusqu'à l'annonce du message : « Saint Lazare », de quoi tromper le voyageur distrait. Un réglage est à prévoir.

Réponse : [Ce signalement a été transmis au service technique.](#)

- (GD) Direction Asnières, 25 janvier vers 13h15. Rame 007 : sa girouette est vierge .

Réponse : [L'échange de l'afficheur frontal est programmé.](#)

- (GD) Saint Lazare > St Denis U, 25 janvier vers 13h43. Rame non notée. Voiture NA 31153. Juste après La Fourche le message sonore a annoncé à plusieurs reprises : « Terminus Garibaldi ». Il a fallu rassurer des voyageurs occasionnels (âgés) accompagnés de très grosses valises.

Réponse : Le train a été vérifié et une réinitialisation a été effectuée.

- (PJ) Champs-Élysées-Clémenceau (direction nord), 12 décembre à 21h45. La borne SIEL est hors service.

Réponse : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Un signalment a été transmis au service technique le 12 décembre 2012 à 12h37 et une remise en fonction de cet outil a été effective le 13 décembre 2012 à 13h58.

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP) ()

- (JS) Nogent-sur-Marne, 5 janvier à 16h15 (problème permanent). Depuis les extrémités de l'avenue des Marronniers, l'entrée de la station, située vers le milieu de cette artère, n'est pas visible et il n'y a aucun fléchage. La hampe portant la mention « RER » est en effet située en retrait de la rue, sous le porche de la gare, et il faut déjà en être proche pour l'apercevoir. Pourquoi cette hampe n'est-elle pas implantée sur le trottoir, comme cela se fait à proximité de nombreuses autres gares du RER ?

Réponse : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. L'emplacement du poteau portant la mention « RER A » n'est pas du ressort de la RATP, mais de la Ville de Nogent.

RER B (partie RATP) ()

- (GD) Châtelet-les-Halles – Denfert-Rochereau, 14 janvier. Mission KROL 48, rame rénovée 8258, voiture ZBD 8258. Tous les plans de trappe sont éteints et les messages sonores sont quasiment tous tronqués ou parasités par des craquements.

Réponse : Votre témoignage a été pris en compte. Il a été transmis au service de la maintenance afin d'effectuer une vérification de cette mission et de palier à ce dysfonctionnement.

NETTETÉ/PROPRÉTÉ

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

LIGNE 13 () , () , ()

- (GD) 26 décembre vers 17h40. Rame 150G, voiture B32299 (entre autres). Toutes les poignées de porte et les boutons poussoirs ont été enduits de noir, type suie, encre en poudre ou feutre tagueur. « J'utilise un mouchoir jetable pour ne pas m'en maculer les doigts ».

Réponse : Transmission de ce signalment pour une action corrective.

- (FB) 10 janvier. Mission 78, rame 046, voiture 32091. Nombreuses dégradations dans cette voiture : revêtement des parois arraché, autocollants sur les vitres et les portes. Plans dégradés (grattés au cutter probablement) pour « effacer » certaines stations.

Réponse : L'échange du pelliculage est programmé.

- (PJ) , (GD) Depuis des mois (déjà signalé en 2011). Les cache néons circulaires situés au sommet de toutes les barres triples sont encrassés par une accumulation de poussières à l'intérieur ce qui atténue notablement la diffusion de la lumière.

Réponse : Le nettoyage des vasques est programmé.

LIGNE 14 ()

- (SS) janvier. Rame 02, voiture 89S1004. Un plan dégradé au milieu de la voiture : au niveau de la correspondance RER à Châtelet le pelliculage est arraché.

Réponse : La rame 02, 89S1004 a été vérifiée. A ce jour (25/02/2013) tout est conforme à l'intérieur de la navette.

RÉSEAU RER

RER B (partie RATP) ()

- (FL). Gare-du-Nord – Gentilly. 16 décembre, fin de matinée. KROL 48. Les voitures sont si sales à l'extérieur qu'il est impossible de distinguer clairement les quais à travers les vitres.

Réponse : Les voitures composant la mission KROL48, en service le 16 décembre dernier ont été nettoyées. L'une le 24 décembre 2012, l'autre le 27 janvier 2013.

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

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

- **CENTRE BUS DE MALAKOFF**

BUS 388 (Châtillon-Montrouge – Bourg-la-Reine RER) ()

- (JS) Martyrs de Chateaubriand. 15 janvier vers 19h50. Dans le bus où voyageait le témoin, a trappe de régulation de température/aération (utilisée généralement en été) est restée ouverte tout le voyage.

Réponse : Transmission de ce signalement pour une action corrective.

- **CENTRE BUS DE MONTROUGE**

BUS 395 (Clamart Pompidou – Antony RER) ()

- (BE) Robinson RER (dir. Réaumur-Descartes). 17 décembre à 8h07. Coquille 2786. Pour éviter la montée intempesive par la porte centrale le conducteur a refermé celle-ci un peu prématurément sans se rendre compte qu'une personne âgée était entrain de descendre.

Réponse : L'agent a été identifié. Un rappel sur la vigilance lors de la fermeture des portes va lui être rappelé par son responsable.

- **CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE**

BUS 91 (Montparnasse - Bastille) ()

- (FB) Montparnasse TGV 2, 8 janvier à 19h23. Bus coquille 1762. Le bandeau défilant affiche 7 minutes avant le départ. Le moteur tourne, mais toutes les portes sont grandes ouvertes : il fait un froid de canard dans ce bus. Le chauffeur n'est pas au volant sinon nous aurions pu lui demander de fermer les portes.

Réponse : Transmission de ce signalement pour une action corrective.

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

BUS 181 (Maisons-Alfort Ecole Vétérinaire – Créteil-La Gaité) ()

(YLC) Vert de Maisons > Ecole Vétérinaire, 15 janvier à 12h32. Bus coquille 7053. « Je tiens à féliciter le machiniste qui, à plusieurs reprises entre les stations ci-dessus a attendu des gens âgés, d'autres se déplaçant avec difficulté ou avec de lourds bagages. Même avec ces pauses il a rallié son terminus à l'heure ».

Réponse : Je vous remercie de votre témoignage auquel j'ai été particulièrement sensible et le transmets au responsable du centre Bus de Saint-Maur Créteil. Il est toujours agréable de recevoir des félicitations à propos du service rendu par notre personnel. Je tiens à vous assurer que la RATP a l'ambition de toujours mieux servir ses clients et le développement d'une politique d'accueil sur ses réseaux constitue l'une de ses préoccupations majeures et constantes

RÉSEAU METRO

LIGNE 13 (), (), ()

- (FB) 15 janvier. Voiture B32147 (manque rame). Le cache néon sous le plan de trappe de la porte arrière gauche est brisé.

Réponse : L'échange de ce cache-néon est programmé.

- (HB) Invalides. Fin décembre et début janvier. Le « jingle » annonçant les messages « attentif ensemble » est d'un niveau sonore insupportable et douloureux pour les tympans. Certaines personnes se bouchent les oreilles.

Réponse : Ce signallement a été transmis au service technique pour action corrective.

(PJ) 13 décembre. Rame 010G, voiture M30019. La moitié des néons sont éteints durant tout le trajet. Ambiance sombre.

Réponse : Les néons ont été remplacés.

RÉSEAU RER

RER B (partie RATP) (), ()

- (FL). Gare-du-Nord – Gentilly. 4 décembre. Rame 8373, voiture ZBD 8373. Une partie des néons de la voiture est éteinte.

Réponse : Au 25 février 2013 ce dysfonctionnement a été traité.

- (PB) Fontaine Michalon, 3 et 4 décembre. « Les RER n'ont pas cessé de se klaxonner sur les voies, entre l'arrêt Fontaine Michalon et Antony. Même si je peux imaginer que cela serve pour avertir d'un danger, pourquoi les klaxons se sont-ils répétés durant deux jours à chaque passage d'une rame (ou presque) ? Sachant que les trains se répondent entre eux depuis 9h, le nombre de coups de klaxons devient intolérable... Pour les habitants restés en journée chez eux, si vous travaillez en 3/8, il devient impossible de dormir durant la journée avec un tel vacarme et ne parlons pas des bébés et enfants en bas âge ».

Réponse : Une opération d'entretien de la voie (meulage) avait lieu en période d'exploitation commerciale et, en pareille circonstance, la réglementation ferroviaire impose une protection de chantier. C'est pourquoi, de chaque côté dudit chantier, deux « protecteurs » sont installés, munis chacun d'une sonnerie (100db), se déclenchant à chaque passage d'un train, afin d'avertir les ouvriers et d'assurer leur sécurité.

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS DE MONTROUGE

BUS 395 (Clamart Pompidou – Antony RER) ()

- (BE) Antony RER. 17 décembre à 7h45. Coquille 2786. Le bus annoncé à cette heure-là s'est présenté à quai avec du retard, durant lequel les voyageurs se sont accumulés, la montée dans le bus s'est soldée par une cohue qui n'a fait qu'accentuer le retard.

Réponse : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Le machiniste receveur a été identifié. Il est sorti avec du retard du centre Bus ce qui a engendré la situation que vous avez rencontrée. Un rappel a été fait à cet agent sur l'importance des engagements qualité.

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP) ()

- (JS) Vincennes, 15 janvier. Les deux ascenseurs de la gare sont arrêtés pour deux mois pour cause de « révision générale ». Il est certes compréhensible qu'une telle révision doive être effectuée à intervalles réguliers, mais pourquoi arrêter les deux en même temps ? Si un des deux était laissé en fonction, une personne à mobilité réduite pourrait alors, si c'est l'ascenseur de la direction qu'elle souhaite emprunter qui est à l'arrêt, se rendre grâce à l'autre ascenseur à la station suivante dans l'autre sens pour y emprunter un train allant dans la bonne direction.

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

En effet, ces deux ascenseurs de la gare de VINCENNES ont été mis hors service pour une révision générale qui a nécessité une mise à l'arrêt complet de ces équipements pendant plusieurs semaines. En 2012, le service de maintenance des ascenseurs et des montes charges établi un planning sur l'ensemble du parc RATP pour les révisions et les maintenances lourdes. Dans la mesure du possible l'entreprise essaie d'éviter ce cas de figure où 2 appareils d'une même gare soient indisponibles en même temps. Malgré tout, des impératifs de coordination ou des priorités obligent parfois les responsables à prendre des décisions qui peuvent générer ce genre d'incidents. La RATP est tout à fait consciente de la gêne occasionnée. A l'avenir le responsable veillera à ce que les mainteneurs établissent un planning afin que ce genre d'incident ne se reproduise pas.

Par ailleurs, il existe un service téléphonique (INFOMOBI) permettant de prévenir en temps réel les voyageurs sur la disponibilité des ascenseurs et des escaliers mécaniques. Vous pouvez avoir accès à ce centre d'appel au numéro Azur 0810 64 64 64 du lundi au samedi de 7h00 à 19h00 ou en consultant le site internet www.infomobi.com

RER B (partie RATP) ()

- (GD) Châtelet-les-Halles – Denfert-Rochereau, 14 janvier. Mission KROL 48, rame rénovée 8258, voiture ZBD 8258. Dans cet espace le bouton PMR a été dégradé et rendu inopérant.

Réponse : Merci de votre témoignage que nous transmettons à nos services de maintenance.

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 B (partie RATP) (), ()

- (JS) Denfert-Rochereau, 2 janvier à 21h15. A la ligne de contrôle de droite en entrant dans la station, au valideur le plus à gauche, mon ticket est dûment composté mais le passage ne s'ouvre pas. Obligé de jouer au fraudeur pour pénétrer dans la zone sous contrôle. Preuve que le ticket était correctement composté, je suis sorti normalement à Vincennes RER.

Réponse : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. En effet, le lecteur télébilletique de l'appareil de contrôle N° 0257 était hors service. Un signalement a été effectué. Une intervention a eu lieu par les équipes de maintenance, le 3 janvier 2013 à 5h53 et cet équipement est à nouveau en état de fonctionner.

- (PB) Fontaine-Michalon, 26 janvier (problème récurrent depuis un an). Quand on prend un ticket à l'unité origine/destination : « Massy-Palaiseau – Fontaine-Michalon » on ne peut pas ressortir de la gare de Fontaine-Michalon. Obligation donc de frauder en faisant de la gymnastique dans les tourniquets. Tous les tourniquets du quai direction Paris considèrent tous les tickets à l'unité issus de Massy-Palaiseau comme « non valables ». « Ce problème a été, pour ma part, observé pour la première fois il y a un an. Beaucoup de touristes ou voyageurs avec bagages venant de la gare TGV de Massy sont interloqués face à cette énigme électronique ».

Réponse : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. En effet, il s'avère que les appareils de contrôles de Massy Palaiseau présentent des problèmes de validation de certains tickets SNCF. Cette situation entraîne la mise en "simulé" des appareils en question. Sachant que le mode "simulé" signifie que les titres sont maculés à l'encre mais ne sont pas codés magnétiquement, ils sont refusés en sortie et il est effectivement impossible de sortir des gares sans l'aide des agents. Le 7 février dernier, une analyse des dysfonctionnements (liés aux titres SNCF notamment) a eu lieu sur site et une évolution logicielle doit être faite. Un point d'étape sera réalisé prochainement.

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

