

Paris, le 4 juillet 2013

Opération Témoins de Ligne

TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en juin 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

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

- (JS) A l'approche de Porte de Vincennes, 26 juin à 19h06. « à l'approche du terminus Porte de Vincennes, le tram (rame 331) est resté entre une à deux minutes à l'arrêt (je n'ai pas chronométré) à un feu rouge spécifique au tram sur le boulevard Davout avant de tourner vers le Cours de Vincennes. Quand il a enfin démarré, la raison en est apparue : un tram quittait le terminus, et l'aiguillage envoyait le tram où je me trouvais vers la voie de départ. Pourquoi ne pas utiliser l'autre voie quand un tram se trouve sur la voie de départ ? Est-ce un dysfonctionnement ? Ou est-ce devenu plus ou moins systématique pour gagner du temps de manœuvre ? (ce qui en fait perdre au voyageur !). Le prochain départ était affiché dans trois minutes. Le conducteur avait donc le temps de manœuvrer... d'autant plus qu'il aurait eu 1 à 2 minutes de plus sans l'arrêt sur le boulevard. »

Réponse : La manœuvre d'avant gare n'est pas utilisée de manière systématique. Elle est utilisée pour assurer un départ plus rapide de Vincennes. Elle ne doit pas faire perdre de temps aux voyageurs. Ce jour-là, il y a donc eu un dysfonctionnement. Je regrette le désagrément vécu.

CENTRE BUS DES LILAS

BUS 129 (Porte des Lilas – Mairie de Montreuil) ()

- (VP) Hôpital A. Grégoire, 10 juin. « J'ai relevé les horaires de passages en fonction des usagers en attente qui sont venus me voir chacun à leur tour pour me demander des renseignements sur l'arrivée du bus 129.
- 16h05 à 16h20, 15 minutes d'attente avant que deux bus passent coup sur coup.
- 16h35 pour le bus d'après et 16h37 pour le suivant. il ne me semble pas que tout ceci soit efficacement coordonné dès lors qu'à ces horaires, il n'y avait pas d'affluence routière particulière.

Réponse : En effet, le bus 129 avait 4 minutes d'avance sur son horaire tandis que le bus précédent était en retard de 2 minutes, ce qui explique l'arrivée presque simultanée des deux bus à l'arrêt « Hôpital A. Grégoire ». Aussi, il fallait donc attendre, un quart d'heure, le passage du prochain bus. Je regrette le désagrément vécu.

CENTRE BUS DE MONTROUGE

BUS 119 (Massy-Palaiseau RER – Les Baconnets RER) ()

- (SM) Les Baconnets RER, 20 juin à 17h30. « La coordination entre l'arrivée des RER B, gare des Baconnets, et le départ du bus 119 direction Massy Palaiseau ne fonctionne pas : systématiquement les passagers en provenance de Paris arrivent sur le pont pour rejoindre le terminus de départ du bus, celui-ci démarre avant qu'ils n'arrivent à l'arrêt. Il faut donc attendre le bus suivant (souvent 10 à 15 minutes) ou partir à pied. Une coordination entre les horaires pourrait être envisagée, avec un battement de quelques minutes pour pouvoir rejoindre l'arrêt du bus. »

Réponse : Il est impossible de coordonner des horaires avec deux gares sur le parcours , des départs d'horaires sur Vauhallan, une coordination d'horaire avec la ligne 15 (autocars d'Orsay) qui est sur un itinéraire en commun avec Massy RER et Vauhallan.

De plus cette ligne transporte les enfants des établissements scolaires. Les horaires ont été adaptés aux heures de rentrée et sorties des établissements scolaires.

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

A DETAILLER

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS D'AUBERVILLIERS

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

- (JS) Porte de la Villette (18h42) > Porte de Vincennes, 26 juin entre 18h42 et 19h06. Rame 331. Tout au long du trajet entre la Porte de la Villette et la Porte de Vincennes, l'afficheur lumineux défilant n'a pas cessé d'afficher « Arrêt : Porte d'Aubervilliers ». A l'approche du terminus, il a tout de même daigné afficher « Porte de Vincennes ».

Réponse : [Transmission du témoignage pour action corrective.](#)

◆ CENTRE BUS DE MONTROUGE

BUS 28 (Saint-Lazare - Porte d'Orléans) ()

- (SS) Gaité (direction Saint Lazare), 29 mai vers 12h30. Bus n° 9009. La girouette indique : « Saint Lazare » et le bandeau latéral : « service partiel : Ecole Militaire ».

Réponse : [Transmission du témoignage pour action corrective.](#)

BUS 395 (Clamart Pompidou – Antony RER) ()

- (BE) Hôpital Marie Lannelongue, 10 juin à 18h40. Bus n° 2611 en direction d'Antony RER. Sa girouette affiche ostensiblement « Réamur-Descartes ».

Réponse : [Transmission du témoignage pour action corrective.](#)

- (BE) Antony RER, 11 juin à 17h42. Le bus n° 2394 est sur le quai de départ vers Réamur-Descartes ou Robinson. La girouette affiche "Sans voyageurs". A l'intérieur le message défilant est : « Bienvenue à bord de la ligne 999 ! »

Réponse : [Transmission du témoignage pour action corrective.](#)

RÉSEAU METRO

GENERALITES ()

(CI) Quand la rame est immobilisée en station, les informations données sont souvent inexistantes ou contradictoires.

Réponse : [Je tiens à vous assurer que l'information voyageur est un des axes prioritaires de l'entreprise. Bien que cela ne soit pas toujours aisé, les agents des gares comme les conducteurs font le maximum pour informer les voyageurs. Dans les cas fréquents d'accidents voyageurs, le conducteur doit attendre que les intervenants extérieurs \(pompiers, police, SAMU, régulateurs de trafic, etc.\) arrivent sur place afin de pouvoir donner des informations sur le temps de stationnement et il est parfois difficile de prévoir la durée réelle d'immobilisation d'un train à quai.](#)

LIGNE 1 ()

- (JS) « Les plans de ligne apposés dans les navettes indiquent davantage de « correspondances » que les plans antérieurs. Ainsi, pour la Gare de Lyon, on mentionne des correspondances avec la ligne 10 du métro et avec la ligne C du RER, moyennant un parcours à pied (silhouette d'un homme qui marche). De même, une correspondance avec le RER A est indiquée pour Château de Vincennes. Ces mentions sont incomplètes et trompeuses :
 - incomplètes, car il conviendrait d'indiquer la distance à parcourir (et non le temps nécessaire, comme c'est le cas par exemple à la station Ella Fitzgerald du T3b : « Gare de Pantin 5 min ») ; le temps dépend en effet de la vitesse de marche de la personne considérée ; la distance est une donnée plus objective, et permet au voyageur pour qui la marche est pénible de juger si ce n'est pas trop loin pour lui.
 - trompeuses, car les voyageurs non Franciliens, et autres voyageurs occasionnels, peuvent penser qu'il n'auront pas besoin d'un second ticket, puisque les correspondances métro-métro ou métro-RER dans les espaces sous contrôle ne l'exigent normalement pas. Mais il ne s'agit en fait pas de « correspondances » au sens habituel. Il conviendrait donc de préciser, par un petit texte en bas du plan de ligne, que le symbole du marcheur signifie un passage par la voie publique et l'usage d'un second ticket pour les personnes dépourvues d'un passe.

Je m'interroge en outre sur l'intérêt de la mention d'une « correspondance » RER pour Château de Vincennes : la station Bérault est plus proche de la gare RER, et les voyageurs qui prennent le métro à Porte de Vincennes ou Saint-Mandé ont intérêt à aller à Nation, où il y a une vraie correspondance, pour emprunter le RER. Et s'ils viennent de l'ouest et ont raté Nation par inadvertance, ils ont intérêt à y retourner. »

Réponse : Ces plans sont des plans de ligne et leurs dimensions ne permettent pas de pouvoir écrire des textes avec une taille de lettre lisible pour tout le monde. Les informations demandées dans la question sont disponibles sur le site ratp.fr

LIGNE 13 (),

- (PJ) Plaisance - Invalides, 20 juin à 21h30. Voiture B30095. Tous les plans de trappe sont limités à La Fourche.

Réponse : [Transmission du témoignage pour action corrective.](#)

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP) (),

- (DR) Noisy-le-Grand – Mont-d'Est, 20 juin à 18h00. Tous les jours aux heures de pointe. A Noisy Le Grand (direction Paris), il y a deux voies : la voie 2 normale et la voie centrale Z. La voie 2 normale accueille des trains qui ne font que transiter, tandis que la voie Z accueille des trains qui sont terminus Noisy-Le-Grand et qui en général repartent vers Paris. Les trains pour Paris partent indifféremment de la voie 2 et de la voie Z. Les horaires ne sont jamais exactement respectés par rapport à l'affichage et aux horaires théoriques.

Il y a plusieurs problèmes :

- 1) Les écrans de missions sont en nombre insuffisant et il y a des angles morts de visualisation car les quais sont étroits.
- 2) Ces écrans sont trop petits et on distingue mal "Voie 2" et "Voie Z" et il y a lieu à confusion.
- 3) Vu les angles morts, on ne sait jamais quel est le premier train au départ pour Paris, surtout quand deux rames sont stationnées simultanément.

Cela provoque des changements de trains intempestifs, des déplacements en courant (donc dangereux) d'un train à l'autre. De l'incertitude et de la perte de temps : on ne sait pas à quelle heure le train stationné va partir et s'il est plus avantageux de s'y assoir ou d'attendre sur le quai le train qui transite. De l'inconfort. (Impossible d'arbitrer entre s'assoir dans le train ou attendre debout sur le quai, impossible de faire un choix fiable entre partir dans un train plein, mais plus rapide ou perdre un peu de temps pour avoir des places assises.) A contrario, dans les terminus de métro, la RATP donne une information claire sur le premier train au départ à l'aide de panneaux fléchés. Ici, si la fréquence de 5 minutes au départ compense partiellement les irrégularités, l'absence d'une information voyageur claire accentue les effets de ces irrégularités.

Réponse : Au sujet des écrans SIEL, il est prévu de les remplacer à moyen terme par des écrans plats dans le cadre du projet « IMAGE ». Ils doivent être déployés dans la gare de Noisy le Grand à partir du mois d'avril 2014. Ils seront plus grands avec une meilleure définition de l'affichage et plus nombreux sur les quais.

Concernant le départ des trains, les voyageurs ont toujours la possibilité de consulter les panneaux indicateurs de destination pour connaître le prochain départ. S'il y a deux trains à la voie Z et à la voie 2, seul le panneau indicateur de destination qui est allumé correspond à la voie de départ. Par ailleurs, le centre de surveillance multi-gares effectue également une annonce sonore, dans le cas où il y a un changement dans l'ordre des départs des missions.

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

- (NJ) Châtelet – port Royal, 19 juin. Mission KROL 48, rame 8470, voiture ZBD 8470. Au-dessus de la porte 1D il n'y a pas de plan de trappe, juste un gros tag noir et laid. Au-dessus de la porte 1G le plan n'est que détérioré...

Réponse : Transmission du témoignage pour action corrective.

- (CC) En pleine voie (rame RATP venant du sud), 20 juin à 18h15. Juste avant Stade de France (sur le pont au-dessus canal de l'Ourcq), la rame s'est arrêtée très rapidement, le conducteur nous a immédiatement informé que nous allions devoir patienter et il a renouvelé environ 4 fois l'annonce, nous tenant informés de l'évolution de la situation (agression en gare d'Aulnay) ; au bout d'1/4 heure il nous a dit que l'incident était terminé et qu'il nous remerciait d'avoir patienté et qu'il comprenait que c'était difficile ! Incroyable, si tous les conducteurs pouvaient faire ainsi cela passerait mieux pour les usagers, cela ferait retomber la pression et apaiserait les éventuelles irritations face à la multiplication des incidents.

Réponse : Remerciements.

- (CLM) Port Royal, 26 juin à 11h50. Mission KROL50, rame 8162, voiture ZBD8162. Dans la zone de la voiture située côté plate forme arrière, il n'y a aucune information sonore des stations.

Réponse : Transmission du témoignage pour action corrective.

FOCUS HYPER-SIGNALÉTIQUE

RÉSEAUX METRO/RER

LIGNE 4 ()

- (NJ) Montparnasse-Bienvenue. « Je prends rarement le métro à cette station, alors quelle surprise ce matin de m'apercevoir qu'il y a été posé de grands panneaux, en hauteur, sur toute la largeur du couloir menant aux lignes 6 et 13. Il doit en être de même pour les autres lignes en correspondances. Enfin une amélioration très nette de la signalétique, merci pour cette avancée qui était attendue par tant d'usagers, surtout ici à Montparnasse qui est quand même un vrai labyrinthe. A quand la généralisation à tout le réseau ? »

Réponse : Remerciements et transmission. Je vous remercie de votre témoignage auquel j'ai été particulièrement sensible et le transmets au responsable de la ligne 4 du métro. L'information voyageur est un des axes prioritaires de l'entreprise.

Par ailleurs, je vous informe que les hyper-signes posés à Montparnasse sont issus d'un traitement particulier des sites à forte fréquentation occasionnelle et touristique. Deux à trois sites bénéficient chaque année de ce traitement (cette année, Anvers et Gare de Lyon).

A la station Châtelet, les hyper-signes sont, pour le moment provisoire, mais le futur projet y-compris la partie métro en seront équipés définitivement.

Pour le reste du réseau, le placement de signes de grandes tailles peut être envisagé lorsque les lieux sont complexes et que le complément de la signalétique standard par des hyper-signes peut être appliqué à toutes les lignes du lieu.

Il n'est pas prévu de généralisation d'hyper-signes sur les lieux déjà équipés de la signalétique "nouvelle norme" sauf en correctif d'un problème identifié.

RER A (partie RATP) (), ()

- (AMD) Châtelet-les-Halles. Depuis quelques mois déjà c'est un vrai plaisir de se diriger dans la salle d'échange de Châtelet les Halles. Partout où l'on tourne la tête des fléchages précis et clairs. De grands panneaux vous dirigent vers les RER A, B et D : A est, A ouest, B Nord, B sud, idem pour le D. À quand la généralisation de cette signalétique pratique et rassurante. Surtout quand on a connu le jeu de piste pour scouts aguerris qu'il y avait avant.

Réponse : Remerciements et transmissions

Je vous remercie de votre témoignage auquel j'ai été particulièrement sensible et le transmets au responsable de la ligne A du RER L'information voyageurs est un des axes prioritaires de l'entreprise.

- (GD) Gare de Lyon. Quelle n'a pas été ma surprise de voir fleurir dernièrement, dans la salle d'échange banlieue de la Gare de Lyon, une signalétique « XXL » identique à celle de Nation ou de Châtelet-les-Halles concernant le RER D. Excellente initiative pour guider avec facilité les voyageurs occasionnels et les touristes : quai 1/3 : sud, quai 2/4 : nord.
-

Réponse : Remerciements et transmission

Je vous remercie de votre témoignage auquel j'ai été particulièrement sensible et le transmets au responsable de la ligne A du RER.

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

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

◆ **CENTRE BUS DE LAGNY**

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

BUS 46 (Gare du Nord – Saint-Mandé-Demi-Lune/Château de Vincennes)

BUS 86 (Saint-Germain des Près – Saint-Mandé Demi-Lune) ()

- (JD) Daumesnil, Bastille, Gare de Lyon, Charonne, tous les jours. Beaucoup trop de machinistes receveurs conduisent brutalement (freinage - accélération) au point qu'il est difficile de se tenir debout dans les bus, même pour les voyageurs jeunes. Assis, on en a la tête qui tourne souvent, tant certaines conduites sont heurtées !
-

Réponse : Transmission du témoignage pour action corrective.

- (JD) Daumesnil, Bastille, Gare de Lyon, Charonne. Beaucoup de conducteurs sont assez aimables pour attendre un passager arrivant en courant, à l'arrêt. Il y a là une grande amélioration.
-

Réponse : Je vous remercie de votre témoignage auquel j'ai été particulièrement sensible et le transmets au responsable du centre Bus de Lagny. Il est toujours agréable de recevoir des félicitations à propos du service rendu par notre personnel.

◆ **CENTRE BUS DE MALAKOFF**

BUS 128 (Porte d'Orléans – Robinson RER) ()

- (MV) Fontenay-aux-Roses (direction Robinson) 20 juin entre 20h10 et 20h15. La témoin descend du bus 394 à l'arrêt indiqué et attend le 128 annoncé dans : « 1 minute ». Il passe effectivement, mais à la vitesse d'une formule 1, dans la descente de l'avenue Lombart à Fontenay-aux-Roses (ville 30km/h). Nous étions 2 voyageuses à attendre, mais, *pschiitttt...* ! le machiniste roule, indifférent. Arrêté au feu situé en contre-bas de l'arrêt, il ne voit toujours rien, malgré notre agitation. Il est vrai que les erreurs de conduite ne sauraient relever des témoins de ligne, tout juste bons à faire les frais de la désinvolture d'aucuns.
-

Réponse : Transmission au responsable du centre Bus.

CENTRE BUS DE MONTROUGE

BUS 395 (Clamart Pompidou – Antony RER) ()

- (BE) Robinson RER, 10 juin à 18h45. Bus n° 2611 en direction d'Antony. A 18h45, passage à 36 km/h au radar pédagogique de l'avenue de la Gare (limite à 30 km/h). Une minute plus tard, à la hauteur de Cimetière de Sceaux, usage de l'avertisseur sonore non justifié (manifestation de mauvaise humeur face à un véhicule léger qui prend un stationnement).

Réponse : Transmission au responsable du centre Bus.

- (BE) Mairie de Sceaux, 13 juin peu avant 19h39. Bus n° 6705 en direction d'Antony. Ce bus est passé quelques minutes auparavant à 40 km/h devant le radar pédagogique de l'avenue de la Gare, à Robinson (limitée à 30 km/h).

Réponse : Transmission au responsable du centre Bus.

(BE) Carrefour de l'Europe (direction de Réaumur-Descartes), 24 juin à 7h30. N° 6704 (un Mercedes tout neuf). Au Carrefour de l'Europe, 1^{er} arrêt où le bus s'arrête ce matin-là, la porte de descente est impossible à fermer. Le machiniste essaie une bonne dizaine de fois, un passager vient constater que rien ne bloque la fermeture, le machiniste arrête le moteur, essaie de refermer moteur éteint, rallume le moteur, tente encore de fermer... Au bout de 5 minutes d'essais infructueux, il nous demande de descendre et d'attendre le prochain bus. Aussitôt descendus, nous sommes invités à remonter, la porte s'est finalement refermée. Sur la suite du parcours, elle s'ouvre et se referme normalement. C'est étonnant une telle avarie sur un matériel à peine sorti d'usine.

Réponse : Transmission au responsable pour vérification du matériel.

RÉSEAU METRO

GENERALITES ()

(CI) Je suis parisienne de naissance et y habite, je constate que le métro est de moins en moins agréable : 1 fois sur trois, au moins, voire 2 fois sur 3, il n'y a personne au guichet. Que faire quand on a une difficulté ?

Réponse : Réponse orale.

- (CI) On est de plus en plus secoué dans le métro, quelle que soit la ligne. En avril, une jeune femme qui était debout, est tombée de tout son long devant moi. Elle s'est fait extrêmement mal. Il faut vraiment attendre que la rame s'arrête pour avancer vers la sortie, sinon, on risque de tomber. Parfois, on retarde tous les voyageurs qui veulent monter ou on prend le risque de ne pas pouvoir descendre à temps. Que choisir ? Le risque ou la courtoisie ? Les coups de freins et les à-coups sont très nombreux pendant le trajet d'une station à l'autre.

Réponse : Réponse orale.

LIGNE 2 ()

LIGNE 5

- (MB) Le matériel MF 01 des lignes 2 et 5 est très apprécié. Néanmoins, le fonctionnement de la ventilation réfrigérée laisse parfois à désirer : pas de ventilation, alors que la température intérieure de la rame est élevée, ou ventilation soufflant de l'air frais alors même que les températures extérieure et intérieure sont fraîches. S'agit-il simplement de dysfonctionnements ? Comment fonctionne cette ventilation ? Automatiquement ? Si oui, quelles sont les températures de consigne (extérieure et/ou intérieure) qui la déclenchent, pour mise en service et arrêt ?

Manuellement (mise en ou hors service par le conducteur) ? Dans ce cas, quelle procédure doit-il suivre ?

Réponse : La climatisation a une commande manuelle depuis la cabine de conduite. Lorsque le train prend des voyageurs, le conducteur doit la laisser en service.

La température de la ventilation est de 18° quelque soit la température extérieure.

LIGNE 9 ()

- (MD) Voltaire – Miromesnil, 13 juin à 7h27. Surprise sur la ligne 9 ce matin-là : des publicités « bifaces » occultent une des deux battants de chaque porte sur toute la rame. Très pratique quand on est assis sur le strapontin : on ne voit plus le nom des stations (ni les autres pubs d'ailleurs : ceux qui ont acheté des espaces de pubs très cher sur les quais devraient également se plaindre).

Réponse : Cette campagne publicitaire a eu lieu du 5 au 18 juin 2013 sur une seule rame de la ligne 8 et une seule rame de la ligne 9. Une vitre sur deux était « adhésivée » avec des stickers d'une dimension de 40 cm par 40 cm.

Cette campagne avait déjà été réalisée et validée auparavant.

Je regrette le désagrément que vous avez subi. ▀



LIGNE 12 ()

- (PO) Concorde. Des bancs façon jardin public. Je suggère qu'on demande au concepteur de ces bancs de s'asseoir dessus au moins une fois - il comprendra à quel point c'est consternant. Manifestement pas étudiés pour un être humain.

Réponse : Je vous informe que les bancs façon jardin public de la station Concorde ligne 12 ont été conçus pour éviter tout stationnement prolongée. De ce fait leur ergonomie permet que de s'appuyer sans s'asseoir.

RÉSEAU RER

RAS

NETTÉTÉ/PROPRETÉ

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

LIGNE 6 ()

- (HCdS) Nation > Raspail, 17 juin. Rame non notée, voiture A 6527. Tous les plans de trappe portent des traces crasseuses d'auto-collants (annonçant des travaux ?) au niveau de la station Cambronne. Un nettoyage s'avèrera nécessaire pour l'agrément de tous.

Réponse : Transmission pour action corrective.

LIGNE 7 ()

- (GL) Place d'Italie, 13 juin. Depuis des mois (toute la durée de l'hiver), cette station est un lieu où l'hygiène est au niveau d'un camp de réfugiés. Odeur pestilentielle qui rendrait presque agréables les odeurs d'égouts présentes sur la ligne 14 à la station Madeleine. Cette station ne semble jamais nettoyée, SDF qui dorment, fument, descendent sur les voies. Les problèmes sociaux sont une chose, le laisser-aller de la RATP ne s'est pas arrêté de tout l'hiver. Comment s'asseoir quelque part pour attendre dans ces conditions ? Immonde.

NB : L'équipe TDL de l'AUT émet des réserves quant à la vision de la RATP perçue par le témoin dans ce témoignage.

Réponse : Transmission pour action.

RÉSEAU RER

RAS

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS D'AUBERVILLIERS

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

- (DL) « Les usagers du T1, en général, en ont marre des vieilles rames actuellement en service, alors que toutes les autres lignes ont du matériel neuf. Je demande la rénovation du T1 rapidement s'il vous plait. Ce matériel n'est pas assez capacitaire ; quand on rentre dedans c'est pour voyager debout, entassé comme dans la ligne 13 aux heures de pointe. Le T1 n'est pas spacieux du tout alors que le T2 et le T3 sont largement dimensionnés, car ils sont d'une génération plus récente. Avec le prolongement à Gennevilliers le problème est devenu crucial. Nos édiles peuvent-elles se pencher rapidement sur ce problème ? »

Réponse : Je vous informe que le financement du renouvellement du matériel roulant relève de la direction du STIF.

CENTRE BUS DE FONTENAY

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

- (BE) Robinson RER (direction S. Allende) 19 juin à 18h36. Le bus n° 2774 est arrêté en pleine voie, ce bus empêche (gène) le passage des bus de la ligne 294 et 395 et l'accès à leur arrêt.

Réponse : Transmission au responsable du centre Bus.

BUS 390 (Bourg la Reine - Vélizy) ()

- (BE) Hôpital Marie Lannelongue, 5 juin à 8h12. Le bus n° 2580 (direction Vélizy), s'arrête avec la porte de descente en face d'un arbre d'alignement entouré d'une barrière. Nécessité de se contorsionner pour descendre. Quand des instructions seront-elles données pour que le bus se positionne correctement pour

éviter ce désagrément (plusieurs témoignages à ce jour) où la RATP peut-elle intervenir auprès de la mairie pour dégager cet arbre.

Réponse : La distance entre les barrières de bois est d'environ 9 mètres et la distance entre la porte avant et la porte arrière du bus est d'environ 5 mètres.

L'ouverture de la porte centrale face à l'abri bus aurait pour conséquence d'aligner la porte avant face à un autre arbre entouré d'une barrière.

Le problème pourrait justifier le déplacement du point d'arrêt.

◆ CENTRE BUS DE MALAKOFF

BUS 68 (Châtillon-Montrouge - Place de Clichy) ()

- (CL) Chatillon Montrouge Témoignage : 20 juin à 18h45. « Au terminus de Chatillon Montrouge, il ya une vingtaine de voyageurs qui attendent, l'affichage (SIEL ?) donne le départ dans 9 minutes et il y a trois bus 68 vides : un devant l'arrêt, fermé un autre un peu à l'écart, avec deux chauffeurs qui devisent et un troisième à l'écart, fermé lui aussi. J'ai demandé aux deux chauffeurs quel bus allait partir en premier, et quand est-ce qu'on pourrait monter, ils répondirent : « dans 5 minutes ! On ne sait pas lequel, il faut que je téléphone... mais ça va, il ne pleut pas ! » Ils discutent encore un peu, puis finissent par téléphoner puis par avancer jusqu'à l'arrêt. Question : faut-il vraiment que le bus attende loin des voyageurs, en obligeant ceux-ci à rester debout dehors alors qu'ils pourraient être assis tranquillement dans le bus ? »

Réponse : Le bus doit être en station 2 minutes avant son départ. Le Machiniste Receveur ne doit pas autoriser les voyageurs à monter si lui-même n'est pas dans le bus pour assurer la vente des billets si nécessaire ou vérifier les titres de transports.

◆ CENTRE BUS DE MONTROUGE

BUS 395 (Clamart Pompidou – Antony RER) ()

- (BE) Antony RER, 12 juin vers 19h00. Bus n° 6709. Arrêt en pleine voie devant la gare du RER alors qu'il y a de la place au quai d'arrivée. Les voyageurs sont obligés de descendre sur la chaussée.

Réponse : Transmission au responsable du centre Bus.

- (BE) Mairie de Sceaux, 13 juin à 19h39. Bus n° 6705 en direction d'Antony. Il suit de près un bus 128. A l'arrêt Mairie de Sceaux (commun à la ligne 128 et à la ligne 395), plusieurs voyageurs qui attendent font signe (mais à quel bus ?). Le bus 128 s'arrête ; au contraire le machiniste du 395 qui n'a pas de voyageurs à faire descendre à cet arrêt et entreprend de dépasser le 128 sans s'arrêter. A la hauteur du 128 toujours à l'arrêt, il remarque enfin une voyageuse qui agite éperdument les bras : il s'arrête alors en pleine voie pour la faire monter. C'est bien de respecter les horaires mais le but ultime du bus n'est-il pas de permettre aux voyageurs de voyager ?

Réponse : Transmission au responsable du centre Bus.

- (BE) Croix Blanche 20 juin à 7h49. Bus n° 6711, direction Réaumur-Descartes. Arrêt avec la porte de descente en face d'un arbre d'alignement entouré d'une barrière : nécessité pour les voyageurs de se contorsionner pour sortir.

Réponse : Transmission au responsable du centre Bus.

◆ CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE

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

- (CL) Poissonnière - Bonne Nouvelle (direction Saint Lazare), 8 juin à 22h40. En descendant du bus, j'ai remarqué que le véhicule était en biais, avec l'arrière assez loin du trottoir. Cela m'a obligé à faire un saut inconfortable et j'ai maugré un peu, mais que ne fut ma surprise et déception de voir qu'il y avait une jeune femme dans un fauteuil roulant souhaitant prendre ce même bus. Bien évidemment, il n'en était pas question. Quelle était la cause de cette situation ? Un automobiliste mal garé (et qui n'en avait que pour deux minutes, sans aucun doute - je n'ai pas osé lui poser la question). Cette jeune femme était accompagnée d'une amie également dans un fauteuil et d'autres amis valides. Visiblement, ce groupe voulait profiter du samedi soir pour sortir et s'amuser. Bien que cette situation spécifique ne soit pas imputable à la RATP, j'ai parfois l'impression que celle-ci manque de volonté pour faire respecter ses droits et ceux de ses usagers, surtout les plus vulnérables. L'argent dépensé pour rendre les bus accessibles à tous est gaspillé quand les arrêts de bus ne sont pas scrupuleusement respectés. Il faut insister auprès de la Préfecture pour que les infractions soient verbalisées.

Réponse : [Transmission au responsable du centre Bus.](#)

RÉSEAU METRO

LIGNE 1 ()

- (JS) Bérault, 26 juin vers 19h15. Bus n° 6709. A l'accès principal, les trois portillons battants de la sortie portent désormais tous (ce fut d'abord le cas de l'un d'entre eux) un papier (gondolé) indiquant « en panne » et un second papier (tout aussi gondolé, et donc peu lisible) indiquant « pousser sec » (sic !). Les personnes ayant peu de force physique doivent donc compter sur l'aide de quelqu'un de bonne volonté pour pouvoir sortir de la station (ou sur celle du préposé à l'information s'il est dans son guichet qui ne délivre plus de tickets)...

Réponse : [Votre signalement a été transmis au Responsable de la Maintenance afin que ces équipements soient vérifiés.](#)

LIGNE 7 ()

- (DD) Porte de la Villette - Cité des Sciences, 1^{er} juin vers 15h30. Les portes du métro sont restées bloquées, je n'ai pu descendre qu'à la station suivante : Aubervilliers-Pantin. Là, pas de passage pour retourner sur le quai d'en face, sortie obligatoire et obligation de racheter un ticket. Queue de 8 personnes devant moi pour demander de l'aide. Un voyageur a ouvert la grille des poussettes Je l'ai suivi. Pas de rachat de billet, pas de queue à faire, mais une perte de temps d'environ 15 à 20 minutes pour retourner à la station souhaitée.

Réponse : [Il n'y a pas suffisamment d'éléments d'information dans la question pour identifier la rame et apporter une réponse](#)

- (DD) Aubervilliers-Pantin, pas de passage pour retourner sur le quai d'en face, sortie obligatoire et obligation de racheter un ticket. Queue de 8 personnes devant moi pour demander de l'aide. Un voyageur a ouvert la grille des poussettes, je l'ai suivi. Pas de rachat de billet, pas de queue à faire, mais une perte de temps d'environ 15 à 20 minutes pour retourner à la station souhaitée.

Réponse : [A la station Aubervilliers Pantin, vous aviez la possibilité d'expliquer à l'agent de station en poste cette situation exceptionnelle. Ce dernier vous aurait facilité le passage de la ligne de contrôle sans avoir à vous acquitter d'un autre titre de transport.](#)

RÉSEAU RER

RER B (partie RATP) ()

- (BE) Bourg-la-Reine, 2 juin à 17h35. Train KROL94 en direction de Massy-Palaiseau. La porte centrale de la 1^{ère} voiture de la seconde rame (8157) est impossible à ouvrir de l'extérieur (en revanche, elle s'ouvre sans difficulté de l'intérieur).

Réponse : [Transmission pour vérification de l'équipement.](#)

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

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RAS

STATISTIQUES MENSUELLES

PONCTUALITÉ (anc. Régularité/Ponctualité)

BUS/TRAM : 4	Nb de témoins : 3
METRO : 0	Nb de témoins : 0
RER : 7	Nb de témoins : 1
Total : 11	Nb total de témoins : 4

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

BUS/TRAM : 4	Nb de témoins : 4
METRO : 4	Nb de témoins : 3
RER : 6	Nb de témoins : 6
Total : 14	Nb total de témoins : 13

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

GENERALITES : 1	Nb de témoins : 1
BUS/TRAM : 5	Nb de témoins : 3
METRO : 6	Nb de témoins : 3
RER : 0	Nb de témoins : 0
Total : 12	Nb total de témoins : 7

NETTETÉ/PROPRETÉ

BUS/TRAM : 0	Nb de témoins : 0
METRO : 2	Nb de témoins : 2
RER : 2	Nb de témoins : 2
Total : 4	Nb total de témoins : 4

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

BUS/TRAM : 8	Nb de témoins : 6
METRO : 2	Nb de témoins : 2
RER : 1	Nb de témoins : 1
Total : 11	Nb total de témoins : 9

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 TMOIGNAGES POUR LE MOIS

GENERALITES : 1	Nb de témoins : 1
BUS/TRAM : 21	Nb de témoins : 16
METRO : 12	Nb de témoins : 10
RER : 16	Nb de témoins : 10
Total : 50	Nb total de témoins : 37

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

