

Paris, le 29 avril 2014

Opération Témoins de Ligne

TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en MARS 2014

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 DE FLANDRE

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

(MF) Place de la République (direction Porte de Pantin), 20 mars à 20h34. 23 min d'attente pour avoir un 75, place de la République, à 20h34, et le suivant juste à 10 min. derrière. L'horaire théorique indique, quant à lui, 12 min (la moitié du temps d'attente), ce n'est respecté ni pour l'un, ni pour l'autre.

Réponse : La ligne 75 est impactée depuis le mois de Janvier par des travaux au niveau de son terminus, rue de la monnaie (travaux de la Samaritaine). Le terminus est reporté rue de l'amiral Coligny, entraînant une dégradation de la fréquence des passages, compte tenu de l'allongement des temps de parcours. L'indication de l'horaire théorique ne tient pas compte de tous les aléas de la circulation. La RATP s'efforce d'en minimiser au maximum l'impact.



- (MF) Hautpoul (direction Pont Neuf), 23 mars. Un trajet qui me convient très bien, mais à la régularité décourageante ! un bus à 17 min et l'autre à 60 min. Un renfort le dimanche serait à envisager.

Réponse : La fréquence théorique le dimanche est de 20' entre deux autobus à certains moments de la journée. L'indication du temps d'attente du 2è bus ne peut pas être considérée comme totalement fiable avec une fréquence aussi élevée. Il suffit que le 2è bus ait un dysfonctionnement de son antenne de localisation GPS pour ne pas être repéré par le système. Le boîtier d'information voyageur prendra alors en compte le 3è bus en indiquant que c'est le suivant.

BUS 248 (Drancy RER – Fort d'Aubervilliers) ()

- (SI) Cité de la résistance 8 mars à 7h33. « Le bus de 7h33 n'est pas passé j'ai du attendre jusqu'à 7h50, le machiniste m'a expliqué qu'il est à l'heure et que c'est le régulateur qui l'a fait partir à 7h45. Pour quelle raison ce jour là cette régulation a fait qu'un bus n'est pas passé ? Depuis la création de cette ligne les retards s'accumulent. La RATP apportera-t-elle les modifications nécessaires afin d'améliorer cette ligne ? »

Réponse : La ligne 248 connaît de grosses difficultés d'exploitation et fait l'objet d'une adaptation quotidienne de son tableau de marche théorique par les régulateurs pour assurer une régularité acceptable. Cela dégrade de fait l'offre théorique et amène une modification des horaires de passage des autobus.
Nous travaillons actuellement sur l'adoption d'un tableau de marche adapté aux conditions réelles d'exploitation.

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP) ()

- (SG) Val de Fontenay (direction MLV) 3 mars à 18h12. Le témoin arrive sur le quai à 18h10. En direction de MLV les écrans d'info affichent :
18h13 Torcy[?]
18h15 Noisy Le Grand[?]
18h22 Torcy
18h29 Chessy[?]
Le témoin attendra donc 19 mn, en heure de pointe, pour avoir un train marquant l'arrêt à Bussy-Saint-Georges. Est-ce normal ?

Réponse : Suite à une avarie au matériel une mission est partie de Charles de Gaulle Etoile avec 11 minutes de retard. Je regrette le désagrément vécu.

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS DE BELLIARD

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

- (SS) Gare du Nord, 19 mars. Le bus N° 4727, croisé le matin, comme le soir, a circulé toute la journée sans girouette.

Réponse : Transmission de ce signallement.

BUS 60 (Porte de Montmartre – Gambetta) ()

- (SG) Marcadet-Poissonniers, 28 mars à 10h. Bus N° 7490. Sur la girouette de ce bus l'indice de ligne est barré, alors qu'il ne semble pas s'agir d'un service partiel.

Réponse : [Transmission de ce signalement.](#)

◆ **CENTRE BUS DE FLANDRE**

BUS 248 (Drancy RER – Fort d'Aubervilliers) ()

- (SI) Cité de la résistance 8 mars à 7h33. « Les horaires du machiniste du bus passé à 7h50 (au lieu de 7h33), ne correspondent pas à ceux affichés sur les points d'arrêt. Sur l'arrêt il est indiqué que le bus doit passer le samedi à 7h33 contrairement aux horaires de semaine où le bus passe à 7h35. Or le machiniste à des horaires pour le samedi qui correspondent à ceux de semaine. Depuis la création de cette ligne il y a un manque d'informations voyageur. La RATP envisage-t-elle d'apporter les modifications nécessaires afin d'améliorer cette ligne ? »

Réponse : [Réponse écrite.](#)

◆ **CENTRE BUS DE LAGNY**

BUS 48 (Palais Royal – Porte des Lilas) ()

- (SG) Place des Fêtes (direction Porte des Lilas), 13 mars à 13h35. La borne d'information annonce : 1 bus sur 3 circulation dense. Cette information est inutile puisqu'elle n'alterne pas avec le temps d'attente du prochain bus.

Réponse : [Transmission de ce signalement.](#)

◆ **CENTRE BUS DES LILAS**

BUS 76 (Louvre-Rivoli – Bagnole-Louise Michel) ()

- (SG) Gallieni (direction Louvre-Rivoli), 28 mars à 13h37. La borne SIEL annonce les prochains passages dans 13 et 23 min. et pourtant un bus (le n° 3167) arrive à 13h38. Pourquoi cette incohérence ?

Réponse: [Ce dysfonctionnement a été signalé au service de la maintenance. Compte tenu qu'il s'agit du second incident observé sur cette borne SIEL en l'espace d'un mois, une recherche plus poussée sera effectuée sur cet équipement.](#)

BUS 318 (Château de Vincennes – Romainville) ()

(SG) Gallieni (direction Château de Vincennes), 28 mars à 13h36. La borne SIEL annonce les prochains passages dans 0 et 5 min ? A 13h38 l'information change et devient : 0 et 4 min. A 13h40 on nous annonce : 3 et 9 min et finalement le bus n° 9123 arrive à 13h41, sans aucun rapport avec les temps d'attente annoncés et les horaires théoriques affichés. Pourquoi de telles fluctuations dans les annonces en si peu de temps ?

Réponse: [Depuis quelques temps des dysfonctionnements ont été signalés sur cet équipement. Des actions correctives vont être menées. Toutefois, il faut savoir que lorsqu'un bus est annoncé avec 15 minutes alors qu'il arrive tout de suite, c'est qu'en général ce bus a été délocalisé momentanément \(perte de ses données GPS\). Deux options peuvent expliquer ce phénomène : un problème de voiture ou de mission non reconnue par l'outil ce qui le délocalise.](#)

◆ **CENTRE BUS DE MALAKOFF**

BUS 58 (Vanves-Lycée Michelet - Châtelet) ()

- (AMD) Gare Montparnasse (direction Vanves). Etonnement à l'arrêt Gare Montparnasse, alors que, sur la borne SIEL le bus 58 est à « zéro min. », arrive un bus (coquille n°3092) de la ligne 126, du moins c'est ce qu'indique sa girouette, avec comme destination "Lycée Michelet", c'est rassurant. Il faudra qu'il soit vraiment à quai pour voir s'afficher les bandeaux latéraux du... 58. Ce bus ne porte pas, non plus, de plaque arrière.

Réponse : Transmission de ce signalement. Tout d'abord je tiens à vous présenter mes excuses pour ce dysfonctionnement, votre signalement va permettre d'identifier le problème.

CENTRE BUS DE MONTROUGE

BUS 88 (Hôpital Européen Georges Pompidou/Montsouris Tombe Issoire) ()

- (SS) Place de Catalogne, 11 mars à 11h55. Bus n° 6615 (équipé d'affichage électronique à led). Pas de destination sur la girouette, ni d'information sur l'écran latéral. Juste l'indice de ligne. Pour du matériel récent c'est déplorable.

Réponse : Transmission de ce signalement.

CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE

BUS 63 (Porte de la Muette - Gare de Lyon) ()

- (SG) Gare de Lyon, 27 mars à 16h30. Le témoin souhaite prendre un bus de la ligne 63. Sur l'application smartphone RATP dans la rubrique trafic bus on nous dit qu'il n'y a aucun problème sur le réseau par contre sur la partie horaire il est annoncé manifestation et la ligne est interrompue. Pourquoi cette incohérence au sein d'une même application ?

Réponse : la Régulation a bien activé la Borne Information Voyageurs. Il semblerait que cette information n'a pas été relayée au service qui est en charge du site ratp.fr. Un rappel dans ce sens sera fait auprès du centre d'information voyageurs.

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

- (ALF) Les Gobelins, 6 mars à la mi-journée. Bus N° 9355. « La girouette ne présente que des chevrons : <<<<...>>>>. Ca n'aide pas beaucoup à se repérer pour prendre le bus ».

Réponse : Transmission de ce signalement. La girouette qui équipe cette voiture ne peut plus être réparée faute de pièces (technologie obsolète) Une opération de changement de ce type de girouette en girouette électronique est en cours et s'échelonne du 2^{ème} semestre 2014 à début 2015.

RÉSEAU METRO

LIGNE 13 (Gilles Durand), ()

- (GD) Champs-Élysées – Clemenceau, 4 mars à 17h39. Rame 153G, voiture M30309. Tous les plans de trappe de la rame sont éteints et il n'y a aucun message sonore des stations. Retour aux années 70...

Réponse : Transmission de ce signalement.

- (PJ) Saint Lazare – Plaisance (direction Châtillon), 4 mars entre 12h13 – 12h34. Rame 050. Coupure de courant suite à un problème entre Place Clichy et Les Courtilles. Très bonne gestion de l'incident par le conducteur, messages clairs, voix assurée. Bravo !

Réponse : Remerciements Transmission de ce signalement.

- (PJ) Saint Lazare, 4 mars à 12h10. Le système SIEL est hors service sur les deux quais, cela semble avoir duré plusieurs heures.

Réponse : Transmission de ce signalement.

RÉSEAU RER

RER B (partie RATP) ()

- (HB) Châtelet – Les Halles, 14 mars à 12h09. Rame 8462. Les plans de la voiture ZBD 8462 sont de niveaux divers, tous n'ont pas le même niveau d'information, ainsi certains ne portent toujours pas la mention du TVM.

Réponse : Transmission de ce signalement.

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

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS DES LILAS

BUS 318 (Château de Vincennes – Romainville) ()

- (SG) Gallieni (direction Château de Vincennes), 28 mars à 13h41. Bus n° 9123. Trois agents RATP descendent par la porte avant en bousculant les voyageurs qui souhaitent monter. Est ce normal ?

Réponse : Votre signalement a été transmis au responsable de ces agents afin qu'un rappel soit fait sur la courtoisie envers les clients.

CENTRE BUS DE BELLIARD

BUS 60 (Porte de Montmartre – Gambetta) ()

- (SG) Marcadet-Poissonniers, 28 mars à 10h. Bus N° 7490. Ce bus n'est équipé que de 2 strapontins latéraux.

Réponse : Transmission de ce signalement.

- (SG) Place des Fêtes, 28 mars à 13h20. Bus N° 7484. Ce bus n'est pas équipé de strapontins latéraux.

Réponse : Transmission de ce signalement.

CENTRE BUS DE FONTENAY

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

BUS 294 (Châtillon–Montrouge Métro – Igny RER) ()

- (MV) Robinson RER, mars 2014. Depuis le 1er septembre 2013, l'arrêt a été déplacé avenue Jules Guesde. Toujours pas d'abribus. Cela fait 7 mois. Qu'attend-t-on ?

Réponse : L'implantation des abribus dépend des collectivités. Toutefois, le Conseil Général du 92 et la ville de Châtenay Malabry contestent l'emplacement actuel qu'ils jugent dangereux. Le STIF fait la même analyse pour demander à ces deux collectivités de réaliser sans attendre des aménagements sécurisés. En l'absence de consensus, la RATP pourrait être amenée à déplacer l'arrêt bien en amont ou en aval de l'accès ouest de la gare RER. Cette situation regrettable serait de nature à détériorer la qualité de la correspondance Bus – RER. le déplacement de l'arrêt 194/294 a été rendu obligatoire à la suite de l'arrêt du Maire de Sceaux visant à interdire aux Bus supérieur à 5 tonnes d'emprunter l'avenue de la gare.

CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE

BUS 91 (Montparnasse - Bastille) ()

- (GD) Pont d'Austerlitz-Quai de la Râpée, 6 mars de 22h à 22h06. Nous sommes restés bloqués par les taxis se rendant à la Gare de Lyon durant 6 bonnes minutes, malgré les coups de clochettes, puis de klaxons, rien n'y a fait, le machiniste a même essuyé quelques quolibets. Les passagers se sont outrés de cette situation récurrente se demandant pourquoi la RATP n'intervenait pas auprès de la Préfecture de Police afin de faire respecter cet aménagement. Il est totalement inadmissible que depuis des années les chauffeurs de taxis utilisent le couloir de bus le long du boulevard Diderot comme zone de stockage pour se rendre au point de chargement de la gare de Lyon. Selon les heures, les bus sont englués dans cet embouteillage « autorisé » et perdent de précieuses minutes au profit d'une catégorie de professionnels qui ne respecte pas le partage de la voirie et abuse des équipements (couloir de bus) à leur seul et égoïste profit.

Réponse : Réponse par l'agence territoriale de Paris (ADT 75). La RATP est bien consciente des problèmes engendrés par les taxis. Aussi elle a mené plusieurs actions récemment pour tenter de remédier à la présence gênante des nombreux taxis dans les couloirs réservés du Bd Diderot et de la rue de Bercy.

L'intervention des agents de la Préfecture de Police (BOERS) a été demandé.

Des propositions d'aménagement ont été faites auprès du gestionnaire de voirie du 12ème arrondissement.

Ces actions sont en cours. Une communication et une action de sensibilisation auprès de la société « Itérémià » (filiale SNCF en charge de la gestion de l'espace d'attente / prise en charge clients de la Gare de Lyon) ont été misent en place.

Une rencontre prochaine avec tous les acteurs locaux (Préfecture de Police, Ville, SNCF, RATP) est prévue pour améliorer les conditions de desserte taxis et la circulation générale aux abords de la gare de Lyon.

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP) ()

- (PO) Charles de Gaulle – Etoile, 22 mars à 21h50. Annonces de quai assourdissantes. Quand la RATP prendra-t-elle en compte le témoignage ? On n'est plus dans une question de réglage : c'est de l'agression caractérisée.

Réponse : Transmission de ce signalement.

RER B (partie RATP) (), ()

- (DD) Orsay-Ville, mars 2014. « Depuis des jours, les lumières du quai sur Saint Rémy ne sont plus éteintes, j'ai déjà prévenu deux fois, je ne suis pas la seule, un message a été envoyé aux responsables RATP mais rien... Cette consommation d'électricité est aberrante, à l'approche de la semaine du développement durable ! »

Réponse : Transmission de ce signalement.

- (HB) Cité Universitaire, 12 mars à 1éh50. Mission PIST 16. Sur la porte 1D de la voiture de queue du premier élément, il y a des traces de vandalisme. Le panneau de la porte présente un enfoncement et le pelliculage a été arraché.

Réponse : Transmission de ce signalement.

NETTETÉ/PROPRETÉ

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RAS

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

◆ CENTRE BUS D'AUBERVILLIERS

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

- (SG) Porte des Lilas (direction Vincennes) 13 mars à 13h51. Une rame arrive vide arrive, elle s'arrête quelques instants à quai sans ouvrir ses portes et repart vide. Quel intérêt de faire rouler des rames à vide alors que la rame suivante sera bondée ?

Réponse : La rame en question avait une panne au niveau des portes. Elle devait donc rentrer dans son site de Maintenance, bien sûre sans prendre de voyageurs.

◆ CENTRE BUS DE FONTENAY

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

BUS 294 (Châtillon-Montrouge Métro – Igny RER) ()

◆ CENTRE BUS DE MONTROUGE

BUS 395 (Clamart Pompidou – Antony RER) ()

- (MV) Robinson RER, mars 2014. Depuis le 1er septembre 2013, l'arrêt a été déplacé avenue Jules Guesde. Un arrêt devant une encoche dans le trottoir trop courte pour que le bus puisse y accoster. Il laisse donc les voyageurs sur la chaussée. Est-ce conforme aux normes du STIF ? Tous les voyageurs avec poussettes, ou valises et tous ceux qui ne sont pas sportifs sont donc très gênés par l'accessibilité impossible de cet arrêt. Cela fait 7 mois. Qu'attend-t-on ?

Réponse : Même signalement que pour le bus 294

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

RÉFLEXIONS & SUGGESTIONS, HORS TÉMOIGNAGES

RÉACTIONS DE TÉMOINS AUX RÉPONSES DE LA RATP ()

- (SG) « Coup de gueule » concernant les réponses formulées en octobre pour la ligne 60. En fin de compte quoiqu'il arrive ce n'est pas la faute de la RATP mais d'événements extérieurs. Si l'on peut comprendre qu'il y ait des écarts entre le théorique et le réalisé comment peut on justifier des intervalles de 20 mn puis des petits trains de bus qui se suivent. A quoi ça sert de faire remonter des infos si elles sont traitées ainsi par la RATP. Je constate que le métro ou le RER portent plus d'attention à la qualité de leurs réponses que le bus.

Réponse : Réponse orale.

STATISTIQUES MENSUELLES

PONCTUALITÉ (anc. Régularité/Ponctualité)

BUS/TRAM : 3	Nb de témoins : 2
METRO : 0	Nb de témoins : 0
RER : 1	Nb de témoins : 1
Total : 4	Nb total de témoins : 3

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

BUS/TRAM : 10	Nb de témoins : 9
METRO : 3	Nb de témoins : 2
RER : 1	Nb de témoins : 1
Total : 14	Nb total de témoins : 12

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

BUS/TRAM : 5	Nb de témoins : 4
--------------	-------------------

METRO : 0	Nb de témoins : 0
RER : 3	Nb de témoins : 3
Total : 8	Nb total de témoins : 7

NETTETÉ/PROPRETÉ

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

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

BUS/TRAM : 2	Nb de témoins : 2
METRO : 0	Nb de témoins : 0
RER : 0	Nb de témoins : 0
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 : 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

BUS/TRAM : 20	Nb de témoins : 15
METRO : 3	Nb de témoins : 2
RER : 5	Nb de témoins : 5
Total : 28	Nb total de témoins : 17

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

