

Paris, le 15 janvier 2013

Opération Témoins de Ligne

TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en Décembre 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'usager 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 » peu 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 QUAIS DE SEINE

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

- (AR) Tolbiac-Glacière (direction Porte de Saint Cloud) 5 décembre, vers 22h30. Le témoin a voulu prendre le bus 62 à cette station, l'attente était de 33 minutes. Il s'étonne de ce délai, même à cette heure tardive.

Réponse: Suite à votre témoignage, des investigations ont été menées. En temps normal à cette heure une attente de 20 minutes est prévue. Concernant cette date, un bus a été délocalisé ce qui explique le temps d'attente plus long.

Je regrette le désagrément vécu.

RÉSEAU METRO

LIGNE 3 ()

- (SS) 14 décembre à 11h41 Havre-Caumartin. SIEL indique vers Pont-de-Sèvres 2 et 11 minutes, c'est à dire 9 minutes entre deux rames. A 11h41, c'est étonnant, on voit plus cela vers 23h.

Réponse: A la suite de votre témoignage, j'ai effectué une enquête, il apparaît que suite à un accident grave de voyageur le jour précédent, le trafic a été perturbé sur l'ensemble de la ligne ce qui explique les répercussions sur la régularité des trains.

LIGNE 12 ()

- (BK) Vaugirard (direction Aubervilliers), 17 décembre vers 9:30. « Les rames se suivent toutes les 4 minutes (information SIEL sur les quais). Chaque rame qui arrive est bondée, obligeant une partie des voyageurs (dont moi) à attendre la suivante. Pas d'incident signalé, il semble que ce soit habituel... A noter que dans la rame où j'ai pu monter, le conducteur déclencheait systématiquement le signal de fermeture des portes quelques secondes après l'arrêt, bien avant que les voyageurs voulant descendre aient eu le temps de le faire (et a fortiori ceux qui voulaient monter!), laissant ce signal durer 10 à 15 secondes. Désagréable voire stressant ».

Réponse: Transmission de ce signalement.

RÉSEAU RER

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

- (CR) Fontenay aux Roses (direction Paris), 9 décembre. Le train de 9h22 à Fontenay a été supprimé. Le train suivant est arrivé en gare à 9h 40 ! Il fallut attendre que le train qui arrivait en gare de Bourg-la-Reine vienne jusqu'à Robinson, puis reparte . . . c'était ce train qui allait remonter sur Paris !?

Réponse: Transmission de ce signalement.

- (CR) Fontenay aux Roses (direction Paris), 10 décembre à 9h07. Le train de 9h07 est arrivé en gare de Fontenay à 9h12. Puis a redémarré lentement pour stopper entre Fontenay et Sceaux jusqu'à 9h23. Puis de nouveau à Bourg-la-Reine. Puis lenteur tout au long du trajet ! Arrivée en gare de Denfert-Rochereau à 9h40 !

Réponse: Transmission de ce signalement.

- (CR) Fontenay, Robinson, 24 décembre à 12h07. L'année 2013 sur la ligne RER B Robinson, s'est terminée comme elle avait commencé. C'est à dire avec ses trains supprimés voire pas de trafic comme le mardi 24 décembre. En direction de Paris, dernier passage d'un train à 12h07 à Fontenay. Ensuite, il a fallu demander au personnel de la station ce qui se passait. Celui-ci n'avait aucune information. Sur l'insistance des voyageurs, le PC de Denfert-Rochereau a été appelé. Il était 12h33 ! Le PC a répondu dans un premier temps, qu'il n'y aurait pas de train avant 13h33 ! Puis, qu'il ne savait pas trop ce qu'il allait mettre en place, peut-être une navette ? Mais à quelle heure au départ de Robinson, il ne pouvait pas le dire.

Réponse: Transmission de ce signalement.

- (LG) Massy-Verrières, 24 décembre à 7h20. Aucun train ne s'est arrêté entre 7h20 et 8h05 en gare de Massy-Verrières. Pourtant, il y en avait en circulation puisque nous pouvions les regarder passer sans s'arrêter. Inutile d'ajouter que le train qui est arrivé en gare à 8h05 était bien chargé et que nous étions, au bout de quelques stations, bien écrasés... Aucune information. Un jour de tempête et le 24 décembre. Quel gentil cadeau pour notre petit Noël !

Réponse: Transmission de ce signalement.

- (MV) Fontenay-aux-Roses (direction Paris), 24 décembre. J'avais prévu de prendre le train qui passe à Fontenay-aux-Roses, à 9h20. J'avais vérifié avant de partir sur Internet. Aucune perturbation n'était indiquée. Le train est arrivé à

Fontenay, avec quelques minutes de retard, sans explication. Le terminus affiché n'est plus Mitry-Claye, mais Gare du Nord (donc absence d'interconnexion). Temps d'attente anormal en gares à partir de Bagneux, avec une annonce : « le train est retenu en gare ». Pas d'explications. A Luxembourg, annonce d'un embouteillage - de RER - entre Châtelet et Gare du Nord. Les passagers sont débarqués. Interrogé, le conducteur argue de l'incident de Drancy.

Questions

- 1-le centre de commandement ligne unique (PCC), longtemps arlésienne, existe. Qu'a-t-il changé pour les utilisateurs ?
- 2-l'embouteillage était connu des régulateurs. Pourquoi cette absence d'explications ?
- 3- l'embouteillage était connu des régulateurs. Pourquoi ne pas avoir conseillé aux voyageurs, à Denfert-Rochereau, de quitter le RER B pour prendre les correspondances ?

4-Il se dit que la RATP peut retourner 15 trains/heure à Gare du Nord. Pourquoi ne pas l'avoir fait ?

(NDLR : en fait 12 trains/heure)

Résultat : J'ai raté mon train à Gare de l'Est.

Réponse: Réponse orale.

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

GÉNÉRALITÉS RÉSEAU ()

- (BK) La nouvelle signalétique mise en place dans les stations il y a quelques temps maintenant, me laisse toujours perplexe... en particulier dans l'indication des sorties et des directions dans les couloirs. Quel est l'intérêt de faire toutes ces abréviations ("r." pour "rue" est le cas le plus discutable, mais aussi par exemple "Ch. de Vincennes" - à quand "Ch. de V. ?) alors qu'il y a largement assez de place pour écrire les intitulés dans leur intégralité, d'autant que la taille des caractères à tendance à diminuer ? La langue française est riche de ses "rue", "avenue", "boulevard", "place" et j'en passe, mots utilisés en entier dans beaucoup d'autres pays. Pourquoi en faire des abréviations le plus souvent incompréhensibles, en quoi est-ce que cela se justifie-t-il ? Incompréhensibles notamment pour les touristes, alors que se développent par ailleurs les messages vocaux en anglais, allemand, japonais, chinois, etc.

Réponse: Mise en place depuis 1996 dans tous les espaces de la RATP, la nouvelle signalétique a permis de rendre plus simple l'utilisation des sorties. Ces évolutions répondent à une analyse des besoins de nos voyageurs en cours de déplacement. Des enquêtes, qui ont été menées auprès d'échantillons représentatifs de la clientèle utilisant le réseau de la RATP, ont montré que les voyageurs apprécient fortement les améliorations apportées en matière de simplification des mentions et de facilité de compréhension destinées à des voyageurs de plus en plus diversifiés (jeunes ou moins jeunes, parisiens ou visiteurs).

Nous avons choisi de composer ces informations avec un code numérique (plus simple pour les voyageurs étrangers) et une dénomination mettant en valeur le mot clé. L'élément de voirie est volontairement minimisé par son abréviation afin que le terme principal soit rapidement visible et identifiable. La conservation de l'élément de voirie comme « Boulevard » ou « Avenue » pénaliserait le repérage de la mention recherchée, le dimensionnement des supports et la taille de la typographie. Les abréviations utilisées sont celles de l'Imprimerie nationale et sont majoritairement réservées aux éléments de voirie.

L'élément de voirie peut exceptionnellement être ajouté dans les lieux où les dénominations ne peuvent être distinguées que par cette précision. Pour exemple « **rue de la Chapelle** » et « **rond-point de la Chapelle** » qui seront inscrit en toutes lettres afin d'éviter les confusions à la station Porte de la Chapelle.

Ce dispositif possède les mêmes qualités lorsqu'il est utilisé sur le plan de quartier associé aux représentations des entrées. Le plan de quartier où les voyageurs retrouvent sur le fond géographique, les appellations urbaines en toutes lettres.

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS DE CROIX-NIVERT

BUS 92 (Montparnasse - porte de Champerret) ()

- (PP) Etoile (direction Montparnasse), 18 décembre à 17h23. Bus coquille n° 8780. Tous les plans de ligne à l'intérieur du bus sont ceux de la ligne 70.

Réponse: Transmission de ce signalement.

CENTRE BUS DE POINT DU JOUR

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

- (ALG) Mairie d'Issy – Fleury, 2 décembre à 18h10. La témoin emprunte à Mairie d'Issy le 169 direction Pont de Sèvres et constate que le trajet a été remanié. Aucune information préalable n'avait été affichée dans les bus empruntés par le témoin la semaine précédente, pas d'information non plus à Fleury, arrêt fréquenté habituellement. Par ailleurs, le nouvel itinéraire donné par les plans à bord des bus (bus n° 8554) ne mentionnent pas l'arrêt Marcel Sembat par lequel nous sommes pourtant passés. Bref, une information voyageurs à revoir totalement d'autant plus que l'impact sur le temps de trajet n'est pas négligeable.

Réponse: Un affichage aux points d'arrêts a eu lieu une dizaine de jours avant la mise en place entre Mairie d'Issy et Epinettes (Cimetière) ainsi qu'une information à bord des bus 169 – 290 et TUVIM par affiche dans les bus et flyer à destination des voyageurs.

Le 2 décembre 2013 à la mise en place du nouvel itinéraire de la ligne 169 les arrêts Marcel Sembat et Cimetière ont changé de nom. Ils s'appellent maintenant E. Duployé et Epinettes.

L'allongement de l'itinéraire du 169 par la gare de Clamart augmente le temps de trajet pour se rendre à la Mairie d'Issy. Pour palier cela, la ligne 290 a été renforcée en journée. Il a été créé un couloir à contre sens permettant un accès direct à la Mairie d'Issy depuis le Parc Henri Barbusse.

La ligne 169 a aussi eu un renfort d'offre pour la rendre plus attractive avec une fréquence de 12 minutes aux heures de pointe et 15 minutes aux heures creuses de la journée pendant la période scolaire.

Je regrette le désagrément vécu.

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP) (), (), ()

- (GD) Vincennes – Gare-de-Lyon, 4 décembre à 20h33. Mission TETE. Rame MI2N N° 1581, voiture ZB 3509 (ou 5509) ; Tous les plans de trappe sont inactifs.

Réponse: Transmission de ce signalement.

- (GD) Par ailleurs, déjà signalé maintes et maintes fois : dans tous les MI2N, les plans du réseau, collés près des portes, proposent encore 6 zones tarifaires. Il serait tant d'y remédier.

Réponse: Je vous informe que l'ensemble des 43 éléments des MI2N va être contrôlé et remis en conformité au passage des éléments en atelier. Une vingtaine de plans sont en stock et le solde est en commande.

- (JS) Nanterre, 5 décembre. Le trafic est très perturbé à cause d'un rail endommagé. Aucun agent à Nanterre sur les quais et aucune information sonore ou visuelle pour nous informer de l'évolution du trafic et de la résolution du problème. Nous étions comme du bétail parqué sur des quais sursaturés.

Réponse: Transmission de ce signalement au responsable de la ligne du RER A

- (PB) Nation, 8 décembre à 18h20. Le témoin a constaté que, comme depuis plusieurs semaines, il faut être expert très, très, spécialisé, et encore, pour comprendre l'écran d'information qui se trouve dans la salle de contrôle en sortie de la station Nation du RER A, au pied de l'escalier fixe EF 282 de correspondance qui conduit vers le quai direction Montreuil de la ligne M9

```

Hex: 00000000 ebx: 00000001 ecx: 00000000 edx: 00000000
rs: 0010 es: 0010 cs: 0010 gs: 0010 fs: 0010
traces: sampler (pid: 0, stackpage:c24000)
Stack: c011f505 c032ca40 00000000 c0235a00 00000000 c011f505% c011f505
c032ca40% c0235a00% c011f505% c011f505% c011f505% c011f505% c011f505%
Call Trace: (c011f505) time_bb (kernel) 0x5
(c011f505) _do_nmi (kernel) 0x5
(c011f505) _do_softirq (kernel) 0x5
(c011f505) _do_IRQ (kernel) 0x5
(c011f505) default_idle (kernel) 0x5
(c011f505) __idle (kernel) 0x5
(c011f505) __idle (kernel) 0x5
(c011f505) default_idle (kernel) 0x5
(c011f505) stext (kernel) 0x5
(c011f505) default_idle (kernel) 0x5
(c011f505) cpuidle (kernel) 0x5

Code: b8 02 05 c0 74 07 b8 02 03 e9 02 74 06 b1 c1 00 00 00 00 b0
<0>Kernel panic: nice, killing interrupt handler
in interrupt handler - not syncing
-
```

Réponse: Cet écran appartient à la station Nation. Aussi, je transmets votre signalement à la ligne concernée.

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

- (LG) Laplace (direction Saint-Rémy), 2 décembre entre 16h20 et 17h25. Suite à un incident caténaire au nord de la ligne. Il est passé quatre missions Robinson pour une Saint Rémy. Aucune information en ce qui concerne les trains prévus ou supprimés au dernier moment.

Réponse: Transmission de ce signalement.

- (GD) Denfert-Rochereau (direction Roissy), 2 décembre à 22h21. Un train qui arrive à quai est indiqué sur le panneau de desserte « sans voyageurs » avec un code « W », alors que l'écran des missions affiche quant à lui un train EDDY à destination de l'Aéroport Roissy-CDG ; La rame « sans voyageurs » s'arrête, les portes sont déverrouillées. Les voyageurs sur le quai sont décontenancés par ces informations contradictoires.

Réponse: Transmission de ce signalement.

- (CR) Fontenay aux Roses (direction Paris), 9 décembre. Le train de 9h22 à Fontenay a été supprimé. Aucune annonce voyageurs pour nous en indiquer la cause exacte. Juste un affichage indiquant que le train "ILOT" était à Robinson. Information parfaitement inutile, car ce n'est pas ce train qui fera le trajet pour nous prendre à 9h40.

Réponse: Transmission de ce signalement.

- (CR) Fontenay aux Roses (direction Paris), 10 décembre à 9h07. Le train de 9h07 est arrivé en gare de Fontenay à 9h12, passé à Sceaux à 9h23. Après de nombreux aléas de parcours nous arrivâmes à Denfert-Rochereau à 9h40. Nous n'avons eu aucun affichage sur les écrans à Denfert pour expliquer ce retard. Aucune annonce voyageurs faite par le conducteur de la rame.

Réponse: Transmission de ce signalement.

- (CR) Fontenay, Robinson, 24 décembre à 12h07. En direction de Paris, dernier passage d'un train à 12h07 à Fontenay. Ensuite plus de train, les agents n'en savent pas plus, le PCC quant à lui ne savait pas sur quel pied danser. Il semblerait qu'il n'y ait pas eu de conducteur de rame au départ de Robinson. En résumé, il n'y avait plus aucun train, aucun affichage si ce n'était pour dire qu'un train était à Robinson. Ce qui n'informait absolument pas les voyageurs, parce qu'il n'y avait aucune garantie que le train reparte pour desservir les gares, ou alors comme cela se produit régulièrement, il pouvait remonter à vide sur Paris et ne s'arrêter à aucune station.

Réponse: Réponse écrite - En attente de réponse. Relance le 12 mars et le 31 mars 2014.

•

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

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP) (), ()

- (PO) Charles de Gaulle – Etoile, 6 décembre à 23h35. Annonces sonores tonitruantes. D'une manière générale depuis les signalements précédents, aucune action n'a, apparemment, été entreprise. Annonces toujours beaucoup trop fortes causant une gêne certaine et inexcusable. Evénement de ce jour : une annonce (d'essai) à volume fortissimo. Nombreux voyageurs les mains sur les oreilles. Est-ce bon signe. Quelqu'un semble avoir trouvé le bouton. Et bien, il suffit de tourner dans l'autre sens maintenant.

Réponse: Transmission de ce signalement.

- (SS) Châtelet-les-Halles, 14 décembre vers 11h30. Mission ZEBU. Rame 8403, voiture ZBD8403. Un néon sur deux est éteint. Ambiance blafarde.

Réponse: Transmission de ce signalement.

- (PO) Charles de Gaulle – Etoile, 26 décembre à 21h05. Annonces sonores de sécurité tonitruantes. Efficacité des témoins de ligne apparemment nulle.

Réponse: Transmission de ce signalement.

NETTETÉ/PROPRETÉ

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

LIGNE 14 ()

- (SS) Saint Lazare, 14 décembre en soirée. Voiture 89 S 1022. Plan de trappe endommagé plusieurs griffures en travers ont arraché l'autocollant.
-

Réponse: Transmission de ce signalement.

RÉSEAU RER

RAS

ACCESIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

LIGNE 1 ()

- (BK) Esplanade de la Défense, 17 décembre entre 19h 20h30. Le problème est ancien (il existait avant l'automatisation) : entre 19h et 20h30 les rames entrant en station, direction Château de Vincennes, sont bondées, obligeant nombre de voyageurs à attendre la (ou les) rames suivante(s). A cette heure-ci, il y a de nombreux travailleurs qui n'ont pas forcément choisi de rester tard au bureau... L'automatisation permettant plus de souplesse, ne devrait-il pas être relativement simple d'améliorer cette situation ?

Réponse: Si l'automatisation de la ligne 1 a permis de donner plus de souplesse dans l'exploitation de cette ligne en pouvant injecter de nouvelles navettes rapidement, il n'en reste pas moins que, les distances de sécurité entre les trains doivent être respectées. Par ailleurs mettre beaucoup de navettes en début de lignes peut résoudre le problème de charge à Esplanade de La Défense mais entraînerait des problèmes de régulation par la suite sur le reste de l'itinéraire de la ligne en direction de Château de Vincennes.

LIGNE 14 ()

- (GD) Bercy (direction Olympiades). 1^{er} décembre vers 13h30. Deux portes palières proches l'une de l'autre sont hors service, pas d'informations préalables ou sonores dans les rames. Du coup vu l'affluence (manifestation) à la descente pour accéder à la porte la plus proche (à l'autre extrémité de la voiture) des gens n'ont pas pu descendre avant la fermeture des portes et se sont retrouvés à Saint Emilion...

Réponse: A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. En effet, les portes palières 119 et 123 étaient condamnées fermées. Mais 3 portes palières qui les séparent fonctionnaient. De plus elles sont dans 2 voitures différentes.

La porte palière 123 était HS depuis le 21 Novembre, en attente de pièce pour réparation. La porte palière 119 a été condamnée le matin du 1^{er} Décembre car vandalisée dans la nuit. Un concours de circonstances malencontreuses.

L'affichage pour prévenir la fermeture de porte palière est uniquement visuel, il n'y a pas d'annonce sonore.

RÉSEAU RER

RAS

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

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RÉSEAU METRO

RÉSEAU RER

RAS

STATISTIQUES MENSUELLES

PONCTUALITÉ (anc. Régularité/Ponctualité)

BUS/TRAM : 1	Nb de témoins : 1
METRO : 2	Nb de témoins : 2
RER : 5	Nb de témoins : 3
Total : 8	Nb total de témoins : 6

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

GENERALITES : 1	Nb de témoins : 1
BUS/TRAM : 2	Nb de témoins : 2
METRO : 0	Nb de témoins : 0
RER : 9	Nb de témoins : 7
Total : 12	Nb total de témoins : 10

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

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

NÉTTETÉ/PROPRÉTÉ

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

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

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

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 TEMOIGNAGES POUR LE MOIS

GENERALITES : 1	Nb de témoins : 1
BUS/TRAM : 2	Nb de témoins : 2
METRO : 5	Nb de témoins : 5
RER : 17	Nb de témoins : 12
Total : 25	Nb total de témoins : 20

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

