

Paris, le 12 mai 2013

Opération Témoins de Ligne

TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en avril 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

RAS

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RER B (partie RATP) ()

- (CR) Fontenay-aux-Roses, 3 avril à 9h11. Le train de 9h11 a, encore une fois, plus que doublé son temps de parcours. Il a stationné 8 minutes à Bourg-la-Reine pour laisser passer 2 trains en provenance de Massy ou de Saint-Rémy. A poursuivi sa course avec une lenteur extrême pour arriver à Denfert-Rochereau à 9h48 (soit 37 mns de gare à gare). Le temps de parcours théorique est de 15mns !

Réponse : Réponse orale

- (CR) Fontenay-aux-Roses, 11 avril à 9h26. La rame de 9h26 s'est présentée à quai à 9h37 et est arrivée à Denfert-Rochereau à 9h55. Sans information.

Réponse : Réponse orale

- (CR) Fontenay-aux-Roses, 17 avril à 13h56. La mission de 13h56 a été supprimée, le train suivant est passé à 14h28 !

Réponse : Réponse orale

- (CR) Fontenay-aux-Roses, 19 avril à 18h11. La mission de 18h11 a été mise à quai à 18h18. Elle a stationné longuement à Bourg-la-Reine pour arriver à Denfert-Rochereau à 18h34.

Réponse : Réponse orale

- (CR) Fontenay-aux-Roses, 20 avril à 8h11. Mouvement social ce matin là. Premier train annoncé à 9h02. J'avais un avion à prendre à Orly...

Réponse : Réponse orale

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS DE MONTROUGE

BUS 395 (Clamart Pompidou – Antony RER) ()

- (BE) Hôpital Marie-Lannelongue, 24 avril à 19h16. L'affichage SIEL indique que le prochain bus 395 vers Antony passera dans 20 minutes. Comme le prochain 390 vers Bourg-la-Reine est aussi annoncé dans assez longtemps, le témoin s'apprête à marcher vers le RER B, gare de Robinson. Pris d'un doute, il reste et attend. Effectivement, à 19h18, le bus 395 n° 2787 est passé ! SIEL n'est pas toujours fiable et c'est bien dommage.

Réponse : Transmission du témoignage pour action corrective.

CENTRE BUS DE POINT DU JOUR

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

- (ALG) Meudon-Val Fleury, 1^{er} avril à 17h05. Le bus coquille n° 8555 arrive à l'arrêt ce dimanche 1er avril vers 17h05 en direction de l'Hôpital Européen G. Pompidou et ne comporte aucun affichage indiquant qu'il s'agit du bus 169 : pas d'affichage ni devant, ni sur les côtés, ni derrière.

Réponse : Transmission du témoignage pour action corrective.

RÉSEAU METRO

LIGNE 1 ()

- (CLM) Champs Elysées Clemenceau, 2 avril vers 17h00. Les écrans SIEL sont hors service sur les deux quais.

Réponse : Transmission du témoignage pour action corrective.

- (CLM) Champs Elysées Clemenceau, 2 avril vers 17h00. Les plans situés en bout de quai (direction La Défense) ne sont plus à jour depuis décembre 2012. Une version à jour existe (novembre 2012) et peut être consultée dans d'autres stations, sur d'autres lignes. Pourquoi la ligne 1 est-elle si lente à réagir, d'autant qu'elle est directement concernée par la correspondance avec le T3 à Porte de Vincennes ?

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

LIGNE 12 ()

- (NJ) Madeleine, 22 avril, direction Aubervilliers-Front Populaire : le SIEL est en panne.

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

[Ce dysfonctionnement a été constaté le 20/04 2013. Un signalement a été passé le 20/04 2013.](#)

[Cet équipement a été remis en service le 13/05 à 15h43.](#)

LIGNE 13 ()

- (PJ) Châtillon-Montrouge – Saint-Denis-Université, 22 avril à 12h41. Rame 156G. La rame ne présente pas de girouette (annonce frontale). Sur les plans de trappe, toute la ligne est allumée de Montrouge à Saint-Denis et clignote sur cette dernière, à aucun moment les stations passées ne se sont éteintes. Pas de messages sonores non plus.

Réponse : [Transmission du témoignage pour action corrective. Un élément du système d'annonces sonores automatiques était défectueux. Les services techniques ont procédé à son remplacement.](#)

LIGNE 14 (), ()

- (MP) Bibliothèque François-Mitterrand (BFM), 16 avril. La correspondance ligne 14/T3a est indiquée sur les plans de lignes dans les rames de la ligne 14 et sur les quais du tramway à "Porte de France". Certes cette correspondance n'est pas immédiate mais, dès lors qu'on l'indique sur les lignes concernées, elle devrait être fléchée en sortant du métro à BFM, ce qui n'est pas le cas, quatre mois après le prolongement du tramway. De plus le plan de quartier à BFM ne porte pas mention de la station du T3a.

Réponse : [En effet, cette correspondance avec le T3a n'est effectivement pas immédiate. Actuellement, les services concernés étudient une signalétique adaptée à mettre en place. Pour les plans de quartier, ils sont en cours d'élaboration et devraient nous parvenir prochainement.](#)

- (SS) Gare de Lyon, 2 avril à 12h45. Le système SIEL est figé sur les 2 quais. Il nous a été répondu que la RATP faisait son possible pour gérer ce problème, mais il perdure toujours, et c'est plus particulièrement gênant pour les usagers occasionnels.

Réponse : [À la suite de votre témoignage, j'ai contacté la direction de la ligne 14. Le serveur central de la ligne 14 qui gère entre autre le système SIEL, est par moment saturé avec pour conséquence des écrans momentanément figés. Le retour à la normale, en général est de l'ordre de quelques minutes \(1 et 2 maximum\) afin de rétablir l'affichage correcte des temps d'attente.](#)

[Le dysfonctionnement ne sera éradiqué qu'avec le remplacement de ce serveur qui est envisagé à cours ou moyen terme.](#)

RÉSEAU RER

RER B (partie RATP) ()

- (GD) Châtelet-les-Halles > Denfert-Rochereau, 8 avril à 12h24. SPAC 64, rame 8150, voiture ZBD 8150. Les annonces sonores sont tronquées, et certaines incompréhensibles.

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

- (CR) Fontenay-aux-Roses, 11 avril à 9h26. La rame de 9h26 s'est présentée à quai à 9h37. 11 minutes de retard et aucune information n'a été fournie aux voyageurs.

Réponse : [Transmission du témoignage pour un rappel sur l'information.](#)

- (GD) Châtelet-les-Halles > Denfert-Rochereau, 25 avril à 12h16. Mission SPAC 54, rame 8268 rénovée, voiture ZBD 8268. Plans de trappe inactifs, pas de messages sonores.

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

- (HB) Luxembourg > Bourg-la-Reine, 26 avril à 15h24. Mission SPAC 80, Rame 8752 (?) rénovée. Plans de trappe inactifs, pas de messages sonores.

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

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

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS DE MONTROUGE

BUS 395 (Clamart Pompidou – Antony RER) ()

- (BE) Fontenay-Houdan (direction Réaumur), 4 avril à 7h58. Bus n° 2609. Le bus s'arrête sur un passage piétons (l'arrêt réglementaire est occupé par un autre bus). Une personne chargée de la sécurité des enfants (?) fait signe au machiniste (en s'accompagnant d'un sifflet à roulette) d'avancer pour libérer le passage protégé (la zone d'arrêt a été libérée dans l'intervalle par le 1^{er} bus). Le machiniste avance le bus d'un mètre (le passage protégé est toujours obstrué), la personne recommence à jouer du sifflet, le machiniste avance encore d'un mètre ? On se croirait dans une cour de récréation...

Réponse : [À la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Un rappel est fait aux machinistes receveurs de ne pas faire leur arrêt avec les portes centrales en face de l'arbre. Toutefois cet arrêt est en cours d'aménagement pour le rendre plus accessible. \(ex réponse orale\)](#)

- (BE) Antony RER (direction Réaumur), 8 avril à 7h45. Le bus n° 2412 est en place. Lorsqu'il est plein, au moment de partir : panne mécanique. Les passagers sont orientés vers le bus suivant (n° 2787) qui normalement est un service partiel en direction de Robinson, il part presque aussitôt et fera un service complet (terminus Réaumur). Bravo pour la réactivité !

Réponse : [Remerciements.](#)

RÉSEAU METRO

LIGNE 9 ()

- (JG) Iéna, problème permanent. La faible hauteur d'échappée sous caisson à Iéna (sortie vers jardins du Trocadéro), où le pied d'escalier arrive juste au ras du rideau de fermeture, rend dangereux celui-ci particulièrement à la descente. »

Réponse : Transmission du témoignage pour action corrective.

LIGNE 12 ()

- (SG) Marcadet-Poissonniers, tous les jours. « Je suis inquiète de la présence permanente de consommateurs de drogue sur le quai de la station Marcadet-Poissonniers. Au moins une dizaine de personnes sont sur le quai et consomment souvent ouvertement des produits devant les voyageurs. Ils montent parfois dans les voitures pour se rendre à la Porte de la Chapelle. Mes enfants, en rentrant de l'école sont souvent témoins de scènes de ce type et ce, quelque soit l'heure. Cette situation n'est évidemment pas acceptable, mais les agents de la RATP à qui j'ai pu m'adresser m'avouent leur incapacité à agir. Je souhaiterais contribuer à faire évoluer cette situation. »

Réponse : Suite à votre témoignage qui a été transmis au Département de la Sécurité RATP, je vous communique les informations suivantes :

La Préfecture de Police coordonne actuellement des actions avec la Police et des partenaires associés (Mairie, douanes, etc.) dans le but de lutter contre les phénomènes locaux de la délinquance dans le périmètre « Barbès-Château Rouge-La Goutte d'Or ».

La station Marcadet-Poissonniers ne se trouvant pas dans ce périmètre, les équipes de sécurité de la RATP effectuent chaque jour des visites dans cette station. A titre indicatif, malgré ces actions cette population réinvestit l'espace peu de temps après le départ du GPSR et il est impossible de poster une équipe à plein temps sur chaque station environnante.

Le 16 mai dernier, une rencontre avec la RATP sur la thématique de la prise en charge des toxicomanes sur le 18^{ème} arrondissement a été organisée à la demande du maire

Au cours de cette rencontre, il a été convenu qu'un travail collaboratif serait mis en place entre les services du département de sécurité de la RATP (Recueil social et GPSR) et l'association « Coordination toxicomanie » Cette association est investie localement d'une mission de médiation sociale à l'égard des toxicomanes. Une première réunion de coordination des divers acteurs, parties prenantes à cette démarche a eu lieu le 5 juillet 2013.

Il s'ensuit :

- le maintien des visites des stations par le GPSR et la Brigade des Réseaux Ferrés (BRF) ;
- la mise en place, en phase préventive, d'interventions communes planifiées avec le Recueil social et l'association, dans les stations les plus affectées, afin de recenser les toxicomanes installés de manière pérenne dans nos espaces et tout particulièrement à la station Marcadet-Poissonniers. Les premières interventions ont été réalisées le 17 juillet 2013 sur différents créneaux horaires de la journée.

RÉSEAU RER

RER B (partie RATP) (), ()

- (JG) Luxembourg, 24 février vers 10h30. « Sortie coté jardin, à l'ouverture de la station, le rideau métallique qui condamne l'accès a été levé et s'est bloqué à 30/35 cm du caisson. Il est resté plusieurs heures dans cette position sans aucun avertissement des usagers. J'en ai moi même été victime vers 10h30 : choc frontal, chute dans l'escalier et poignet brisé. J'ai également le témoignage d'une amie vers 11h du matin. J'aimerais avoir une reconnaissance claire de la RATP de l'existence prolongée de cet incident technique. Au delà de ma situation personnelle que le département juridique de la RATP n'ignore pas, je voudrais attirer l'attention sur la faible hauteur d'échappée sous caisson, même en situation normale (de l'ordre de 2,05 m, c'est à dire moins qu'une porte intérieure d'appartement, alors que la règlementation ERP préconise au moins 2,20 m). Cette faible hauteur s'observe dans bien d'autres stations (voir témoignage Ligne 9). »

Réponse : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Un signalement a été passé le 24 février 2013 suite au dysfonctionnement de cet équipement.

- (YLC) 3 avril. Rame rénovée 8178. Voiture ZBD 8178. Déjà des dégradations : grattage des vitres, et petite vitre de protection brisée à proximité de la porte 1D.

Réponse : Transmission du témoignage pour action corrective.

RER A (partie RATP) ()

- (ML) Le Vésinet-Le Pecq. Problème permanent depuis 2011. Parking RATP de la gare du RER au Vésinet le Pecq : les 200 usagers du parking de la gare payent un loyer de 50 € par mois pour y stationner. La RATP encaisse les recettes et une convention a été signée avec la Mairie du Vésinet. Le ménage est notamment fait environ 4 fois par an et pris en charge par la Mairie du Vésinet. En revanche les « gros travaux » relèveraient de la RATP. Or, depuis début 2011, où le gel a fait craquer le revêtement (enrobé ?) en surface, créant de nombreux nids de poule, et mettant à nu des tuyaux et des joints de dilatation, aucun travaux de colmatage n'a été fait et la dégradation s'accroît. Quand la RATP compte-t-elle intervenir et restaurer ces surfaces ?

Réponse : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Je souhaite vous apporter les explications suivantes : En effet, suite à une convention signée entre la ville du Vésinet et la RATP, l'entretien des structures est à la charge de la RATP et les joints de dilatations sont inclus dans ces structures.

Toutefois un projet de labellisation du parc est en cours de réalisation.

Ces travaux pourront être traités en 2014 sous réserve des validations budgétaires.

NETTETÉ/PROPRETÉ

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RAS

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

BUS 395 (Clamart Pompidou – Antony RER) ()

- (BE) Hôpital Marie-Lannelongue (direction Réaumur), 5 avril à 8h05. Bus n° 2650. Arrêt avec la porte de sortie en face d'un arbre entouré d'une barrière, nécessité de se contorsionner pour descendre, pas pratique surtout pour un arrêt qui dessert un hôpital.

Réponse : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Un rappel est fait aux machinistes receveurs de ne pas faire leur arrêt avec les portes centrales en face de l'arbre. Toutefois cet arrêt est en cours d'aménagement pour le rendre plus accessible.

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RAS

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 : 0	Nb de témoins : 0
METRO : 0	Nb de témoins : 0
RER : 5	Nb de témoins : 1
Total : 5	Nb total de témoins : 1

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

BUS/TRAM : 2	Nb de témoins : 2
METRO : 4	Nb de témoins : 5
RER : 4	Nb de témoins : 3
Total : 10	Nb total de témoins : 10

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

BUS/TRAM : 2	Nb de témoins : 1
METRO : 2	Nb de témoins : 2
RER : 3	Nb de témoins : 3
Total : 7	Nb total de témoins : 6

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 : 1	Nb de témoins : 1
METRO : 0	Nb de témoins : 0
RER : 0	Nb de témoins : 0
Total : 1	Nb total de témoins : 1

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 : 5	Nb de témoins : 4
METRO : 6	Nb de témoins : 7
RER : 12	Nb de témoins : 7
Total : 23	Nb total de témoins : 18

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

