

# Opération Témoins de Ligne

## TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en **AVRIL 2015**

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

---

## RÉSEAU BUS/TRAMWAY

### CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE

#### BUS 91 (Montparnasse - Bastille)

(SS) Montparnasse TGV 2, 1<sup>er</sup> avril à 21h13. Le bus n° 4580 a quitté son arrêt alors que le bandeau défilant affichait « départ dans 2 mns ». Partir en retard peut se rattraper, mais en avance et de 2 mn on risque de laisser des voyageurs à quai, d'autant qu'à cette heure les 91 sont devenus rares. Le machiniste a-t-il opéré un départ anticipé ou l'information embarquée était-elle mal paramétrée ?

---

#### Réponse RATP: Réponse écrite

En attente d'éléments

### CENTRE BUS DE VITRY

#### BUS 47 (Gare de l'Est – Kremlin-Bicêtre)

(HdB) Monge-Claude Bernard, 5 avril à 11h30. A cet arrêt j'ai attendu le bus 25 minutes. Celui qui est arrivé était un service partiel, terminus « Cité-Palais de Justice », alors que je devais me rendre à Gare de l'Est !

---

#### Réponse RATP

Afin de répondre plus exactement, il faudrait plus d'informations comme le numéro du bus, par exemple.

- Voici le relevé des passages à l'arrêt 'Monge Claude Bernard' en direction de Gare de l'Est :
- Passage à 11h02
- Passage à 11h31 (arrivée à 'Gare de l'Est' à 11h55)
- Passage à 11h56
- Passage à 11h58, limité à 'Quai de Montebello'

Le bus qui est passé à 11h31 avait pris 12 minutes de retard, à la suite de difficultés de circulation autour de la Place d'Italie.

La manœuvre qui vise à limiter des bus à 'Cité-Palais de Justice' n'est pas employée sur cette ligne. On limite la ligne soit à 'Quai de Montebello' soit à 'Châtelet'

---

## RÉSEAU METRO

### RAS

## RÉSEAU RER

### PONCTUALITÉ (anc. Critère Régularité/Ponctualité)

---

## RÉSEAU RER

#### RER B (partie RATP)

**Synthèse : 8 témoignages** concernant les retards enregistrés sur la branche Robinson, essentiellement liés à des incidents en zone Nord et à la priorité, à Bourg-la-Reine, des missions en provenance de Saint Rémy.

(CR) Fontenay-aux-Roses, 2 avril à 9h22. Ce matin le train de 9h22 en gare de Fontenay-aux-Roses est arrivé à l'heure. Vraiment dommage que nous n'ayons pu bénéficier de cette ponctualité. Notre train a été bloqué à quai en gare de Bourg-la-Reine pour attendre un train, en retard, provenant de Saint-Rémy-les Chevreuse. Quasiment 10 mn après notre départ de Fontenay, nous étions toujours à Bourg-la-Reine ! Il en faut 15 pour aller jusqu'à Denfert-Rochereau. Notre temps de transport a été multiplié par 2. L'estimation de la durée du trajet de ces trains

sur la partie Saint-Rémy-les Chevreuse -> Bourg la Reine, est complètement à revoir. Manifestement, il n'a pas été tenu compte de l'augmentation du flux de voyageurs. Nous (voyageurs de la branche Robinson) en subissons les conséquences, quasi-quotidiennement. Cette situation est déplorable !

---

#### **Réponse RATP**

Le train arrivant à 09h23 à Fontenay aux Roses, ILOT 45, a stationné 5mn à Bourg la Reine et est arrivé à Denfert Rochereau à 9h44 avec un retard de 5mn.

(En temps habituel, il y a environ 15mn de trajet théorique, ce jour-là environ 20mn).

A Saint Michel, en direction de Paris, un retard de 11mn a été constaté à la suite d'un sac oublié en gare.

3 trains subirent plus de 10mn de retard.

5 missions ont été retardées entre 05 et 10mn dont ILOT45

Les voyageurs en provenance de St Rémy et Orsay ont aussi été retardés entre 05 et 11mn

---

(NT) Châtelet-les-Halles, 3 avril à 19h50. Direction Robinson. Mission SOUS92 : des arrêts et des ralentissements, au total plus de 30 minutes. Aucune information.

---

#### **Réponse RATP:**

A 19h50 à Châtelet voie 1, la mission SOUS 26, retardée de 25mn, est arrivée à Robinson à 20h22 avec un retard total de 32mn, soit un temps de transport de 32mn.

(En théorie, de Châtelet à Robinson : 19h23 à Châtelet 19h49 à Robinson, donc un temps transport de 26mn).

Cette mission a donc, en dehors de son retard, une amplitude de temps de transport supplémentaire de 06mn.

Le retard est dû aux répercussions d'un problème de portes à 19h03 d'une précédente mission à Port Royal (retard de 22mn après évacuation du train).

---

(CR) Fontenay-aux-Roses (direction Paris), 7 avril à 9h22. Le train de 9h22 est arrivé à 9h34. Ceci en raison d'un incident voyageur... en gare de Villeparisis ! Difficile de comprendre qu'il n'y ait pas moyen d'éviter une telle répercussion, à l'autre extrémité de la ligne. Nous avons eu le temps de voir passer 3 trains descendant vers Robinson.

---

#### **Réponse RATP:**

Le train de 09h22 correspond à ILOT45 qui a desservi Fontenay aux Roses à 09h22mn 52sec (pour 09h22 55 prévu). Voir réponse au 1<sup>er</sup> constat

---

(CR) Robinson, 8 avril entre 9 et 10h. Encore un retard sur cette branche RER B Robinson. Je n'ai pas noté en temps réel, donc c'était entre 9h et 10h. De mémoire, retard de 20 mn environ.

---

#### **Réponse RATP: Transmission**

(CR) Fontenay-aux-Roses (direction Paris), 17 avril à 9h07. Le matin, le RER B Robinson est arrivé en gare de Fontenay aux Roses à 9h07. Il a été bloqué en gare de Bourg-la-Reine. Il n'en est reparti qu'à 9h19. Puis lenteur sur tout le trajet. Arrivée en gare de Denfert-Rochereau à 9h 39. Ceci en raison d'un incident grave de voyageur à Villeparisis.

---

#### **Réponse RATP:**

La mission ELEC39, arrivée à Fontenay aux Roses à 09h08 a stationné à Bourg la Reine 07mn, et est arrivée à Denfert à 09h36 avec un retard de 13mn.

La circulation fut ralenti suite aux répercussions d'un accident grave de voyageurs à Villeparisis et des difficultés de circulation en zone SNCF.

L'incident s'étant produit à 08h10, le train « en cause » est reparti à 10h48, avec un temps d'intervention de 02h38. Ceci a entraîné la suppression de 21 missions

---

(CR) Fontenay-aux-Roses (direction Paris), 17 avril à 18h. Le soir tous les trains ont été retardés, en direction de la banlieue sud. Les voyageurs sont restés en attente sur le quai de Denfert-Rochereau, bondé. Lorsqu'un train arrivait, il était impossible de monter dans la rame. Tous les trains arrivaient en retard et aucun ne pouvait absorber la foule des voyageurs. Ceci en raison de l'incendie de La Courneuve qui s'est produit vers 14h, ce vendredi. Dans ces circonstances, sachant que la forte perturbation s'installait dans la durée, le quai 3 de dégagement à Denfert-Rochereau aurait dû être utilisé. Manifestement ce n'a pas été le cas. Pourquoi ?

**Réponse RATP:** Le Quai 3 à Denfert est utilisé comme quai d'arrivée et n'est actuellement pas prévu pour être un quai de départ.

---

(CR) Fontenay-aux-Roses - Laplace 17 avril à 21h10. C'est vraiment dans le sens Nord - Sud que cette desserte prend tout son sens et son intérêt. Dans les cas comme vendredi où tout l'après-midi et jusqu'à la fin du service, les voyageurs ont attendu des heures pour rentrer chez eux. Y compris dans le sens montant vers Paris, j'ai un ami qui a pu prendre un RER B Robinson vers 21h10 à Fontenay-aux-Roses. Le RER n'a pas été plus loin que Laplace. Les voyageurs ont été débarqués et ont dû attendre 3/4 d'heure avant qu'un autre train arrive. S'il ne devait y avoir qu'un seul sens de circulation, c'est bien sur l'axe sud qu'il devait être mis en place. Ce n'est pas à partir de Denfert-Rochereau, dans le sens montant vers le nord, que nous avons besoin d'une desserte. A Denfert-Rochereau, nous avons le choix des correspondances, pour poursuivre notre trajet. Mais encore faut-il y arriver... Dans ce type d'incident, une desserte faisant la navette, dans le sens descendant vers le sud, depuis Denfert-Rochereau, était à privilégier pour éviter de planter les voyageurs sur les quais. Dans l'autre sens, cela ne sert pratiquement à rien, a fortiori quand la circulation des trains est interrompue, sur la partie nord.

#### **Réponse RATP**

La desserte Robinson/Laplace évite une desserte Robinson/Bourg la Reine ainsi qu'un changement de quai via les escaliers. Il s'agit là de choix de mesures de régulation.

---

(CR) (Témoignage indirect) Fontenay-aux-Roses (direction Paris), 17 avril aux alentours de minuit. Au forum de Fontenay aux Roses, une voyageuse qui témoignait du dysfonctionnement continual de la ligne RER B Robinson depuis des décennies, a, le 17, attendu une mission Robinson entre 45 mn et 1 heure.

---

#### **Réponse RATP:**

Ci-joint un tableau des derniers passages à Fontenay aux Roses vers Paris :

Train	Heure	Intervalle
JSZZ35	23:29:59	
JSZZ39	23:49:09	00:19:10
ASZZ47	00:23:09	00:34:00

En remontant les horaires jusque vers 21h, tous les trains ont un intervalle moyen de 25mn.

## **INFORMATION VOYAGEURS**

---

### **RÉSEAU BUS/TRAMWAY**

#### **CENTRE BUS DES LILAS**

**BUS 69** (Champ de Mars - Gambetta)

(JC) Birague, 29 avril à 7h45. Abibus nouvelle génération. L'affichage du temps d'attente pour les prochains bus est hors service. Il est par ailleurs peu lisible lorsqu'il il fonctionne !

#### **Réponse RATP:**

Le département DIT et la Ville de Paris travaillent ensemble sur ce dossier afin de trouver une amélioration lors du déploiement des BIV, notamment sur l'utilisation de filtres antireflets.

---

#### **CENTRE BUS SEINE RIVE GAUCHE**

Fusion des CENTRES BUS DE **FONTENAY** et **MALAKOFF**

**BUS 291** (Pont de Sèvres – Vélizy - Europe Sud)

(BB) Vélizy-Dassault, 15 avril à 18h. Arrivée d'un bus aux couleurs de la RATP à cet arrêt. Les girouettes tant avant que latérales ne comportent qu'un point blanc comme numéro de ligne et un point ambré comme terminus. On ne peut qu'hésiter pour savoir si ce bus est réellement en service commercial. Le conducteur s'arrêtera, l'annonce sonore confirmera qu'il s'agit d'un 291. Le doute est levé. Aux arrêts sur Meudon-la-Forêt, on aura une ambiguïté

supplémentaire entre bus 179 (desserte de Sèvres) et 291 (direct par RN118). Que les girouettes soient HS, cela peut arriver. Mais du temps des plaques latérales, les conducteurs prenaient alors une des plaques et la mettaient derrière le pare-brise, ce qui compensait le manque d'information. Maintenant, si la panne existe dès le départ du centre bus, une feuille imprimée format A4 est collée sur le pare-brise. Mais si ça survient par la suite, rien ne semble prévu, ni dans le bus (collection de feuilles imprimées dans un classeur plastique prêt à être mis derrière le pare-brise ?), ni même aux terminus ou aux arrêts avec présence RATP (par exemple la gare routière Vélizy 2 pour la ligne 291). Cette dégradation de l'information suite à la panne de l'habillage des bus n'est pas rarissime. Apparemment, il y a au moins une personne qui à l'arrêt Dewoitine aura raté le bus faute d'indication du numéro de ligne : le temps qu'elle réalise que le bus était en service commercial, celui-ci était déjà à sa hauteur. Elle a fait signe, mais il était trop tard...

---

#### **Réponse RATP:**

Une procédure existe en interne en cas de dysfonctionnement des girouettes. Effectivement, celle-ci prévoit qu'une feuille de format A4 indiquant le numéro de ligne soit affichée sur le pare-brise.

Concernant les plaques que l'on pouvait trouver sur les anciens bus, elles ont disparu avec l'arrivée de l'affichage électronique à LED frontal et latéral existant sur les nouveaux matériels, Citélis, Citaro.

(BB) Vélizy-Dassault, 22 avril à 16h56. Ce témoignage fait suite à celui ci-dessus. Une nouvelle fois, le bus coquille n° 6611 arrive à l'arrêt Dassault avec des girouettes où ne se trouvent qu'un point blanc en bas à droite de l'emplacement de la ligne, et un point ambré en bas à droite de l'emplacement de la direction. On a le même bus, avec le même problème que celui signalé pour le 15 avril. Pourtant, il n'y a toujours aucune indication de type plaque ou feuille de papier pour donner la moindre information quant à la ligne effectuée par le bus. D'où un certain nombre de questions aux arrêts desservis par plusieurs lignes RATP. Le même bus a été aperçu le lendemain matin 8h45 au terminus "La Cheminée" avec cette fois une girouette en fonctionnement : problème résolu ou problème aléatoire ?

---

#### **Réponse RATP:**

Concernant le dysfonctionnement de la girouette de la voiture 6611, le responsable maintenance est en copie de ce constat, il ne manquera pas de faire contrôler le bloc girouette.

Grâce au signalement précis, l'agent roulant sans indice de ligne a pu être identifié.

Le responsable est en copie et ne manquera pas de lui rappeler les procédures en cas de dysfonctionnement de la girouette. Le responsable suivra aussi sur ligne la coquille 6611 et remontera à la maintenance les informations concernant le fonctionnement de la girouette.

## RÉSEAU METRO

### LIGNE 1

(BB) Palais Royal (direction La Défense), 11 avril à 11h45. Arrivant à Palais-Royal dans le sens est-ouest et situé à l'arrière de la rame, je souhaitais emprunter la correspondance vers la ligne 7 (direction La Courneuve). Surprise ! J'avais dans mon champ de vision trois indications mentionnant cette correspondance : deux, cohérentes, indiquant un couloir pratiquement à l'arrière du quai et une troisième invitant à remonter vers l'avant du quai. J'ai choisi le premier trajet, qui arrive assez directement sur le quai de la ligne 7. Pourquoi cette troisième possibilité moins attractive et perturbante.

---

#### **Réponse RATP: Réponse écrite**

En attente d'éléments

### LIGNE 13

(PJ) Plaisance – La Fourche, 14 avril à 7h34. Rame 089 et voiture M30078. Tous les plans de trappe sont limités à « La Fourche », alors que la rame se dirige vers Saint Denis. Quand aurons-nous des informations embarquées fiables sur cette ligne ? S'il y a des mois ou des périodes de mieux, très vite la dégradation s'installe de nouveau.

---

#### **Réponse RATP: Transmission du signalement**

(PJ) Saint-Lazare – Plaisance, 15 avril en fin de matinée. Rame 158G (une habituée de ce dysfonctionnement) et voiture M30315. Tous les plans de la rame sont éteints.

---

#### **Réponse RATP: Transmission du signalisation**

---

(PJ) Saint Lazare 18 avril. Rame 148G voiture M30206. Plans de trappe tous hors service

---

#### **Réponse RATP: Transmission du signalisation**

---

##### LIGNE 14

(NJ) Madeleine, Saint Lazare, 1<sup>er</sup> avril à 13h et 13h09. Le SIEL est une nouvelle fois bloqué sur : « Train à l'approche » ; arrivée à Saint Lazare c'est la même chose.

---

#### **Réponse RATP: Transmission du signalisation**

---

##### Gare Routière de La Défense

**Synthèse : 2 témoignages fusionnés sur le même sujet.**

(KB), (GD) La Défense, avril. Depuis de nombreuses années, face à l'accès au « CC des 4 Temps », un panneau de type de ceux que l'on trouve dans les aéroports ou certaines grandes gares parisiennes « Arrivées/départs » nous donnait tous les horaires des bus, trains SNCF, tramways sur le même panneau, c'était très pratique et efficace. Il vient de disparaître pour être remplacé par une gigantesque publicité « animée », ne demeurent que, repoussés vers les coins, les horaires des « Transiliens SNCF ». Plus d'horaires de bus et tramways RATP ! Cette perte d'information est très dommage, d'autant que l'information concernant les bus et le T2 n'a été remplacée, par un écran « Image », posé près de la sortie de l'espace RER A que plusieurs semaines après la disparition du panneau.

---

#### **Réponse RATP:**

---

Avec le déploiement des écrans IMAGE, la Maîtrise d'Ouvrage en charge de l'information voyageur a décidé de déposer le PAM (panneau info-multimodal) qui diffusait une information redondante.

Par ailleurs, le PAM ne semblait que peu utilisé par les voyageurs selon les résultats des études qui ont pu être conduites sur le sujet.

L'emplacement a donc été proposé à Métrobus

L'information des Transilien, non disponible sur les écrans IMAGE avant 2017, a bien été reportée sur les faces latérales de l'écran et bénéficie d'une excellente visibilité.

cf photo en pj.



## RÉSEAU RER

### RER A (partie RATP)

(YLC) Auber – Nation, 17 avril à 12h40. Rame 8182, mission PIST16. Les plans s'éteignent, se rallument, clignotent en permanence durant tout le parcours. Il est parfois impossible de définir quelle sera la prochaine station, difficile pour un touriste de s'y retrouver.

---

### **Réponse RATP:** Transmission du signalement

---

### RER B (partie RATP)

(HB) Châtelet-les-Halles – Cité U, 17 avril à la mi-journée. Rame 8283. Les plans de trappe clignotaient tous sur la station « Orsay Ville ».

---

### **Réponse RATP:** Transmission du signalement

---

(MB) Bourg-la-Reine, 8 avril à 16h40. Direction St Rémy les Chevreuse, le trafic est annoncé comme normal : aucun alerte ou information particulière.

Les horaires théoriques (Internet) :

KANE - 16h46

PINA - 16H53

LEVE - 17H00

KUBY - 17H02

PAPO - 17H09

LEVE - 17H12

KUBY - 17H14

Les horaires annoncés sur les écrans :

KANE - 16h51

LEVE - 16h59

PINA - 17h03

KUBY - 17h14

Donc, cela se réduit à trois trains au lieu de six, avant 17h14 ! Soit trois suppressions potentielles et 11 mn d'attente avant de monter dans la prochaine mission. Pourquoi ? Quelle cause ? Pourquoi aucune information sur ces perturbations ?

---

### **Réponse RATP:**

---

Le 8 avril dernier, à 15h24 la mission ILUS 65 est arrivée à Gare du Nord avec un retard de 34 mn après le traitement d'une avarie sur le système de sécurité embarqué.

Les trains pour Roissy/Mitry, voie 2, furent retardés, de même que les missions retours sur la voie 1 et ce, malgré 9 suppressions de trains. 8 RER ont vu leur desserte modifiée et quelques trains ont été déclassés. En tout, 73 missions furent retardées voie 1 et 14 voie 2.

Ci-après un tableau comparant la circulation théorique présentée par le plaignant à la circulation effective des trains.

En effet, 3 trains supprimés et un intervalle plus important.

A 16h40 l'attente théorique de KANE est de 6mn ; en temps réel elle fut de 11 mn.

Circulation prévue	Intervalle	Circulation Réelle	Intervalle
KANE 10 16:46:19		PAZZ04 16:32:07	
PINA 14 16:53:21	00:07:02	KANE 10 16:52:00	
LEVE16 16:59:45	00:06:24	LEVE 16 16:59:24	00:07:24
KUBY 18 17:01:57	00:02:12		
PAPO22 17:09:07	00:07:10	PINA 14 17:09:31	00:10:07
LEVE 24 17:11:45	00:02:38		
KUBY 26 17:13:57	00:02:12	KUBY 18 17:17:47	00:08:16

## AMBiance/ACCUEIL/SÉCURITÉ

---

### RÉSEAU BUS/TRAMWAY

#### Gare Routière de La Défense

(MB) Au centre de la gare routière de La Défense, un escalier, en accès libre, mène vers les sous-sols. Aucune indication de direction. L'escalier est sale, les sous-sols sont glauques, déserts et semblent inutilisés. Pourquoi ne pas fermer cet accès ? Si cet accès a une quelconque utilité (sortie ? sortie de secours ? Correspondance ?), pourquoi n'est-elle pas indiquée ? Quoi qu'il en soit, cet accès ne peut rester en l'état.

---

#### Réponse RATP:

Cet accès est une issue de secours mentionnée dans la consigne de gare et donc impossible à fermer.

Nous demandons, dès ce jour, un nettoyage complet et la remise en état de l'éclairage.

### CENTRE BUS DE MONTROUGE

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

(GD) Vercingétorix-Hopital Bellan – Félix Faure, 30 avril vers 18h. Bus coquille n° 6618. Les 3 ou 4 brise-vitres ne sont pas en place sur leurs supports, ceux-ci sont vides. Je croyais que la présence de ces outils de sécurité était obligatoire ? Je sais que ces outils font l'objet de vandalisme. S'ils ont été confiés au machiniste pour éviter les vols, dans le cas d'un accident où le conducteur se trouverait dans l'incapacité de nous aider, que se passerait-il ?

---

#### Réponse RATP:

Toutes les voitures sont équipées de brise-vitres, y compris la 6618, car c'est effectivement un élément de sécurité obligatoire. Les brise-vitres se trouvent dans le poste de conduite, derrière le machiniste, où ils ont été regroupés pour l'ensemble des bus RATP, pour éviter les risques de malveillance. Ils sont à la portée de toute personne en cas d'indisponibilité du machiniste. Les supports ont cependant été maintenus dans la plupart des bus.

(GD) Vercingétorix-Hopital Bellan – Félix Faure, 30 avril vers 18h. Bus coquille n° 6618. Ce bus sent fortement l'essence à l'intérieur. Des voyageurs s'en plaignent. Déjà noté par le témoin sur ce même matériel en 2013.

---

#### Réponse RATP:

La voiture incriminée a été contrôlée, mais aucune odeur d'essence n'a été relevée.

### RÉSEAU METRO

#### GÉNÉRALITÉS MÉTRO

(ML) 2 avril, sur toutes les lignes. Un débat s'est ouvert dans les médias : La RATP a censuré l'affiche sur les prêtres Chrétiens (qui passent en concert à l'Olympia) au profit des Chrétiens d'Orient, au nom de la laïcité ? Je trouve cela inadmissible puisque la RATP autorise des affiches parlant du Ramadan et d'autres montrant des femmes voilées, ainsi que des appels à dons pour le Croissant Rouge et une ONG d'obédience musulmane (de type Secours Catholique ou Populaire) sur ces espaces publicitaires. Laïcité ou parti pris ? Ce n'est pas normal, il n'e peut pas y avoir deux poids, deux mesures, tous doivent être traités sur un pied d'égalité.

---

#### **Réponse RATP:** Transmission du signalement

##### LIGNE 7bis

(MB) Toutes les stations, permanent. « En août 2013, j'avais fait part de l'inconfort des voyages sur la 7 bis : mauvais état de la voie, absence de suspension des MF88. La réponse m'indiquait qu'un meulage était programmé. En octobre 2014, en l'absence d'amélioration, je relançais. On m'indiquait alors que :

- un meulage avait été réalisé en septembre 2013 !
- un renouvellement partiel de rails avait été réalisé au second semestre 2014.

Je constate que l'inconfort persiste avec des vibrations et secousses incroyables sur certains tronçons. Donc, le meulage a été inefficace et/ou le renouvellement de rails a été trop limité.

Que compte faire la RATP pour aboutir à un confort normal et acceptable ? J'invite celui qui formulera la réponse à parcourir la 7 bis auparavant, le voyage est court.

---

#### **Réponse RATP:**

Effectivement, un tronçon de 1500 mètres de rails a déjà été remplacé par l'Unité en charge du renouvellement des voies sur la ligne 7bis.

Une nouvelle demande de meulage est en cours sur la partie Buttes Chaumont – Botzaris mais le chantier n'est pas encore programmé.

Le renouvellement du matériel roulant MF88 par un matériel plus confortable est envisagé à l'horizon 2025.

Je vous remercie de l'intérêt que vous portez aux installations.

---

##### RÉSEAU RER

##### RER A (partie RATP)

(NJ) *Gare de Lyon, 1<sup>er</sup> avril.* La porte située près du pilier C11 dans la salle d'échange est toujours hors service depuis plusieurs semaines (brisée et enrubannée de « rubalise » rouge et blanche).

---

#### **Réponse RATP:** Transmission du signalement

(SB) Lognes, 23 avril à 7h20. Notre rame est bloquée en gare de Lognes pour cause de malaise voyageur dans un train stationné à Noisiel. C'est bien de nous en informer, mais faut-il pour autant répéter l'annonce toutes les minutes et avec quel niveau sonore ? Imaginez le ras-le-bol de cette répétition au bout d'un quart d'heure d'attente ?

---

#### **Réponse RATP:** Transmission du signalement

(SB) De manière générale, la pollution sonore est très importante sur les quais du RER A, où il n'est pas possible de rester plus de 5 minutes sur un quai sans entendre littéralement hurler des annonces, inutiles dans 90% des cas et diffusées en plusieurs langues ! Le niveau sonore, très divers par ailleurs d'une gare à l'autre, est généralement bien trop élevé. Pourquoi ne pas mettre plutôt une musique en sourdine (je précise bien : en sourdine, et non pas trop forte comme par le passé, et qui ne soit ni une pénible musique d'ascenseur, ni entrecoupées de publicités commerciales). La RATP ne pourrait-elle pas suivre l'exemple réussi de « Radio Ligne D » sur la ligne RER D de la SNCF, diffusée sur les quais de l'ensemble de la ligne ? C'est une vraie radio sur le style de 107.7 « Autoroutes Infos » la radio des autoroutes, avec des flashes sur la situation du trafic et des séquences sur la culture et les animations dans les secteurs traversés par le RER D ainsi qu'une programmation musicale éclectique.

---

#### **Réponse RATP:**

Nous avons consigné en début d'année par écrit des règles spécifiques pour les annonces génériques qui ne sont pas en lien avec l'exploitation du réseau. D'une façon générale, celles-ci ne peuvent donc être diffusées qu'une fois

toutes les 15 à 20 minutes, sur une plage horaire de 8h à 20h, en préservant les dimanches et jours fériés, sauf activités particulières liées à ces jours. Nous avons rappelé ces règles aux exploitants de la ligne A.

Ensuite, le volume peut différer d'une gare à l'autre en raison des aléas acoustiques propres à des espaces aussi variés et la présence ou non de nombreux voyageurs ou de trains en roulement. Dans tous les cas, nos services acoustiques font régulièrement des mesures afin de trouver le meilleur compromis. Il ne faut pas hésiter à signaler à un agent des gares si un son était anormalement fort afin qu'une vérification soit faite.

Concernant la radio, la RATP a déjà expérimenté vers la fin des années quatre-vingt-dix jusqu'au tout début des années 2000, en partenariat avec une radio, une diffusion qui proposait régulièrement des flashes trafic des transports de la même manière que le fait le RER D actuellement.

#### RER B (partie RATP)

(GD) Denfert-Rochereau, 17 avril vers 20h30 – 21h. « Malencontreusement j'ai l'idée saugrenue de prendre le RER B à Denfert, ce que je n'ai pas fait depuis des mois. Je tombe le plus mauvais jour, celui de l'incendie de La Courneuve ! Tous les trains sont limités à Gare du Nord. Le quai direction sud est noir de monde, ce n'est pas peu dire ; le mien est, quant à lui, plutôt clairsemé...

Sur la voie 3 une rame rénovée trône, sans bouger, pas la moindre activité autour qui pourrait laisser présager une quelconque utilisation pour désengorger les quais (même si ce n'est qu'à partir de Cité U) et permettre aux usagers de rentrer chez eux.

Sur mon quai les ordres et les contre ordres s'affichent et se désaffichent à vitesse grand V. Enfin une rame même pas bondée. Il est passé 21h, je quitte la station. Sur le quai d'en face rien n'a bougé, pas une rame n'est revenue de Gare du Nord... serait-ce devenu un « trou noir » ? » Pas le moindre message en une demi-heure.

#### Réponse RATP:

Effectivement, les répercussions sur l'ensemble de la circulation des trains, engendrées par le feu allumé dans l'intergare Le Bourget / La Courneuve-Aubervilliers, furent importantes tout au long de la journée.

- 20 missions furent retardées de plus de 10 minutes sur la voie 1
- 2 missions furent retardées entre 5 et 10 minutes sur la voie 1
- 28 missions furent retardées de plus de 10 minutes sur la voie 2
- 4 missions furent retardées entre 5 et 10 minutes sur la voie 2

En zone RATP, les voyageurs subirent un retard de presqu'une heure.

Quant au constat du garage d'un train sur la « voie 3 » à 20h46, il s'agit du quai 3 et, celui-ci est initialement prévu comme quai d'arrivée et non de départ.

(GM) Fontaine-Michalon. Avez-vous comme projet d'abandonner cette gare ? Vu l'absence récurrente de RER s'y arrêtant aux heures de pointe, on se pose la question et on apprécie peu de payer le tarif zone 4 pour cette première gare en zone 4 quand on est régulièrement obligés de rentrer à pied à partir d'Antony, la dernière gare en zone 3.

#### Réponse RATP:

**Fontaine Michalon est régulièrement desservie aux heures de pointe, à raison de 5 trains/heure aux heures pleines (7h à 9h et 17h à 21h) et 4 trains/heure aux heures creuses, dans les deux sens de circulation.**

**Du cadre théorique aux circulations réelles des trains, ces dernières fluctuent selon les aléas de la ligne.**

## NETTETÉ/PROPRETÉ

#### RÉSEAU BUS/TRAMWAY

##### CENTRE BUS SEINE RIVE GAUCHE

Fusion des CENTRES BUS DE FONTENAY et MALAKOFF

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

(OG) Jules Guesde, 8 avril à 7h20. Je me permets de vous adresser ce témoignage, suite à l'état de saleté inouï que j'ai remarqué ce matin vers 7h20 - 7h25, en prenant un bus de la ligne 68 à Montrouge - Jules Guesde, à destination de « Place de CLlichy » ; je n'ai pas l'habitude de faire appel aux associations d'usagers, mais dans ce cas, j'en ai pris l'initiative, car transporter des usagers, qui pour la plupart se rendent à leur travail, dans de telles conditions relève presque de la maltraitance, et, en tout cas pour le moins d'un mépris incompréhensible pour une société dont la seule raison d'être est le transport de voyageurs. Une attention particulière à la propreté des bus au départ de leur centre est pour le moins le minimum.

---

#### **Réponse RATP: Réponse écrite**

En attente d'éléments

#### **RÉSEAU METRO**

**RAS**

#### **RÉSEAU RER**

**RAS**

---

## **ACCESSIBILITÉ**

---

#### **RÉSEAU BUS/TRAMWAY**

##### **CENTRE BUS SEINE RIVE GAUCHE**

Fusion des CENTRES BUS DE **FONTENAY** et **MALAKOFF**

##### **BUS 379** (Vélizy 2 – Croix de Berny RER)

(NT) Président Allende, 30 avril. Suite à la réponse de la RATP sur l'inexistence de l'arrêt Président Allende en direction de Paris et Croix de Berny RER, je tiens à signaler qu'il existe un emplacement horizontal pour créer un arrêt de bus dans ce sens. Cet arrêt permettrait aux usagers : d'avoir une offre plus fluide et concentrant l'ensemble des bus, et de ne plus courir pour traverser le carrefour au risque d'avoir un accident. Il conviendrait de créer un arrêt à cet emplacement

---

#### **Réponse RATP: Transmission du signalement**

##### **CENTRE BUS DE VITRY**

##### **BUS 47** (Gare de l'Est – Kremlin-Bicêtre)

(HdB) Monge-Claude Bernard, 5 avril à 11h30. Je devais me rendre à la Gare de l'Est mais le bus qui est arrivé était un service partiel jusqu'à « Cité-Palais de Justice » ! Handicapée avec deux cannes, j'ai du effectuer une rupture de charge pour reprendre un autre bus. Sauf, que ce « service partiel » n'a quitté l'arrêt qu'au bout de plusieurs minutes, si bien que trois bus se succédèrent en n'ayant d'autre possibilité que de se positionner hors arrêt, dont un 47 terminus « Gare de l'Est », arrivé 2 minutes après lui. Certains voyageurs ont couru pour l'attraper, ce que je ne peux pas faire, lorsque le bus est passé à l'arrêt j'ai fait signe au machiniste, mais il ne m'a pas vue et m'a laissée sur place.

---

#### **Réponse RATP:**

Voici les horaires des bus passés à 'Censier Daubenton', soit l'arrêt juste après l'arrêt 'Monge Claude Bernard' :

Ligne	TM	Sens	Mission	CB - CENSIER-DAUBENTON Hr Réal
47	47DIM49V0	KB->GE	KB -> GE	11:02:55 (jour J)
47	47DIM49V0	KB->GE	KB -> GE	11:32:07 (jour J)
47	47DIM49V0	KB->GE	KB -> GE	11:34:31 (jour J)
47	47DIM49V0	KB->GE	KB -> GE	11:57:59 (jour J)

47 47DIM49V0	KB->GE	KB->QML	11:58:19 (jour J)
47 47DIM49V0	KB->GE	KB -> CH	12:27:05 (jour J)

KB : Terminus Kremlin-Bicêtre  
GE : Terminus Gare de l'Est  
QML : Quai de Montebello

Le bus de 11h30 est allé jusqu'à la gare de l'Est et n'a pas été limité en Cité Palais de justice.

Par contre, il est possible que le machiniste n'ait pas vu cette cliente. Je vais voir avec le Responsable de Ligne du 47 s'il peut avoir des informations complémentaires auprès du machiniste.  
Dans tous les cas de figure, un rappel sera fait sur l'accueil de tous nos clients.

#### RÉSEAU METRO

RAS

#### RÉSEAU RER

RAS

---

### VENTE/ACCÈS AU RÉSEAU

#### (disponibilité des automates, guichets de vente, lignes de contrôle)

---

#### RÉSEAU BUS/TRAMWAY

#### RÉSEAU METRO

#### RÉSEAU RER

RER A (partie RATP)

(JS) Vincennes 13 avril à 18h19. « A l'accès « rue du docteur Lebel », il y a trois valideurs d'entrée. J'introduis mon ticket « Vincennes-Paris » dans l'appareil le plus à droite, l'appareil le composte, mais le tourniquet refuse de tourner. Les autres refusent dès lors mon ticket puisqu'il est déjà composté. Heureusement, un aimable voyageur me fait passer avec lui dans le passage central. Ce n'est pas la première fois que ce tourniquet ne tourne pas. Parfois, celui du centre est aussi défaillant et il ne reste alors que le tourniquet de gauche pour passer. La « maladie » des tourniquets est donc récurrente : ne parvient-on pas à les « guérir » durablement ? »

---

#### Réponse RATP: Transmission du signalement

---

(GD) Vincennes 17 avril vers 19h. « A l'accès « rue du docteur Lebel », encombré d'un vélo, je valide mon passe à l'appareil gérant l'entrée du passage large. La validation se passe correctement, la porte par contre ne se débloque pas. J'utilise le bouton d'appel, une sonnerie du type « occupé » me signale que personne ne me répondra. C'est un usager qui de l'autre côté de la porte, d'un violent coup de pied, débloquera celle-ci. S'il faut se luxer la cheville pour accéder aux quais à Vincennes, vite ! Faites venir un serrurier !

---

#### Réponse RATP:

Conscient de la situation de l'état des équipements Péages des accès supplémentaires de la gare de Vincennes, des démarches de fiabilisation sont en cours afin d'en garantir une utilisation viable pour nos clients.  
Concernant les interphones, ils sont reliés sur la ligne téléphonique qui correspond au bureau du chef de service ou bureau de vente. Si la ligne est occupée, un peu de patience aurait permis d'obtenir une réponse. Pour autant, cela ne nous autorise pas à faire attendre trop longtemps les clients. Votre remarque a été prise en compte et une action managériale a été réalisée.

RER B (partie RATP)

(GM) Fontaine-Michalon, 29 avril vers 20h. « Cela fait des années que le 2e valideur de sortie à droite (direction sud) fonctionne mal (mon nigo annuel ne passe jamais mais le problème date de bien avant mon nigo annuel, et je ne suis pas la seule à noter ce problème). Quand on le signale à l'agent on se fait traiter de fraudeur. Hier, en outre, le deuxième valideur était en panne. Déjà quand les tourniquets avaient été renouvelés, et qu'ils avaient été réduits de 5 à 4, engendrant désormais des queues pour quitter le quai aux heures de pointe (à un point qu'il est parfois difficile de quitter le RER par la porte qui se trouve juste en face des valideurs). Qu'est-ce que cela va donner s'il ne reste que 2 tourniquets ? Est-ce que les 2 tourniquets en panne seront réparés de sorte à ce qu'ils marchent réellement ?

---

#### **Réponse RATP:**

La RATP remercie la cliente pour l'intérêt qu'elle porte à la qualité de nos services et notamment de nos équipements.

Concernant les appareils de validation sans contact de cette gare, nous n'avons que très peu de défauts constatés (moins de 3 fois le seuil d'« alerte ») et les durées moyennes de réparation sont aussi dans des proportions « normales ».

Indépendamment de ces valeurs moyennées, aucun valideur ne ressort du lot en terme de nombre de pannes ou de durée d'arrêt.

---

Gilles DURAND,  
Marcelle VERNET  
rapporteurs.



## **STATISTIQUES MENSUELLES**

### **PONCTUALITÉ** (anc. Régularité/Ponctualité)

<b>BUS/TRAM : 2</b>	<b>Nb de témoins : 2</b>
<b>METRO : 0</b>	<b>Nb de témoins : 0</b>
<b>RER : 7</b>	<b>Nb de témoins : 2</b>
<b>Total :9</b>	<b>Nb total de témoins : 4</b>

### **INFORMATION VOYAGEURS** (anc. Information/signalétique)

<b>BUS/TRAM : 3</b>	<b>Nb de témoins : 2</b>
<b>METRO : 7</b>	<b>Nb de témoins : 5</b>
<b>RER : 3</b>	<b>Nb de témoins : 3</b>
<b>Total :13</b>	<b>Nb total de témoins : 10</b>

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

<b>BUS/TRAM : 3</b>	<b>Nb de témoins : 2</b>
<b>METRO : 2</b>	<b>Nb de témoins : 2</b>
<b>RER : 5</b>	<b>Nb de témoins : 4</b>
<b>Total :10</b>	<b>Nb total de témoins : 8</b>

### **NETTETÉ/PROPRETÉ**

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

### **ACCESIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)**

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

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

<b>BUS/TRAM : 0</b>	<b>Nb de témoins : 0</b>
<b>METRO : 0</b>	<b>Nb de témoins : 0</b>
<b>RER : 3</b>	<b>Nb de témoins : 3</b>
<b>Total : 3</b>	<b>Nb total de témoins : 3</b>

### **NOMBRE TOTAL DE TEMOIGNAGES POUR LE MOIS**

<b>BUS/TRAM : 11</b>	<b>Nb de témoins : 9</b>
<b>METRO : 9</b>	<b>Nb de témoins : 7</b>
<b>RER : 18</b>	<b>Nb de témoins : 12</b>
<b>Total : 38</b>	<b>Nb total de témoins : 28</b>

