

Paris, le 20 septembre 2014

Opération Témoins de Ligne

TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en juillet/août 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 BORDS DE MARNE

BUS 124 (Château de Vincennes – Val de Fontenay RER)

- (PZ) Ancienne Mairie, 3 juillet entre 9h et 9h45. Arrivée à cet arrêt pour prendre le bus direction Val de Fontenay. Premier passage (bus n° 3392) à 9h25, après une longue dérive du temps d'attente annoncé par SIEL. Abandon de la mission à 9h30 à l'arrêt Hôtel de Ville, et débarquement d'un bus quasi-plein à un arrêt où pas mal de clients attendaient depuis longtemps. Arrivée à 9h32 du bus n° 3389 qui avait fini par rattraper le précédent, et qui s'est trouvé de ce fait très chargé. Arrivée à Val de Fontenay à 9h42. Soit 42 minutes de temps cumulés pour effectuer 3 km et desservir 7 arrêts... Par ailleurs, les intervalles entre 2 passages (celui du 3389 et le suivant) ont varié entre 25 et 31 minutes sur cette période, ce qui est inacceptable.

Réponse : Réponse écrite

CENTRE BUS DE SAINT-DENIS

BUS 361 (Saint Denis Université - Gare d'Argenteuil)

- (CR) Epinay RER, 22 juillet à 21h05. La ponctualité s'est fortement dégradée sur la ligne 361 sur la portion que j'utilise quotidiennement. Les suppressions de bus sont quotidiennes et pas toujours signalées au STIF. Le phénomène de bus fantôme est à déplorer. Par exemple au moment où je vous contacte, au départ de la gare d'Épinay vers la gare d'Argenteuil, le bus de 20h53 n'est jamais passé. Sans compter les passages en avances le matin lorsqu'il y a deux bus par heure ceci n'est pas acceptable. La ligne est coupée pour des travaux interminables avec une correspondance sans relais, alors que les bus devraient s'attendre.

Réponse : Après la vérification des relevés de passages à la gare d'Épinay en direction de la gare d'Argenteuil pour la journée du 22 juillet, nous n'avons pas pu constater les mêmes faits. Le bus prévu à 20h53 est bien passé avec 4 minutes de retard à 20h57. Le bus suivant prévu à 21h04 est passé à 21h07.

La ligne 361, qui est fortement impactée par les travaux (T8 et Pont du Havre), a été effectivement coupée en deux tronçons à la Gare d'Épinay jusqu'au 1 juillet 2014. Depuis cette date, nous avons rétabli la ligne en continu et entre 7h-9h nous avons 3 passages de bus par heure. Effectivement, nous constatons les passages en avance et nous avons entrepris différentes actions pour sensibiliser les machinistes sur le respect de la ponctualité.

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP)

- (AA) Châtelet-les-Halles 17 juillet 9h02. « Les missions QUEL de 8h47 et QCEM ont disparu des écrans. 10 mn entre deux trains pour Torcy-Marne-la-Vallée et ensuite il y a 3 missions très rapprochées : QTIE, QQOT et QENO. Ce dysfonctionnement sera désormais la norme jusqu'à mon départ en province. »

Réponse : Après vérification du rapport journalier du 17 juillet, les missions QUEL et QCEM ont été supprimées en raison d'actes de malveillances sur le tronçon central.

Nous traitons en moyenne une trentaine d'incident par jour en semaine. Pour chaque incident nous sommes amenés à modifier peu ou prou la circulation prévue des trains.

Depuis 20 ans la cadence des trains et le nombre de voyageurs ont fortement augmenté. Pour un même type d'incident le nombre de trains retardés a, de fait, augmenté ; les conséquences sont d'autant plus fortes en heures de pointe.

La ligne A est l'une des plus chargées au monde avec une moyenne de plus d'un million de voyageurs les jours ouvrables. L'intervalle théorique entre les trains en heure de pointe dans le tronçon central est inférieur à 2 minutes. Dans ce contexte, le moindre incident a des conséquences immédiates pour des milliers de voyageurs.

- (CD) Val-de-Fontenay, 26 août, 19h04. Hier comme aujourd'hui, il a fallu attendre 18 à 20 minutes pour avoir un train pour Chessy alors que passaient entretemps deux missions pour Torcy et que passaient ensuite deux trains pour Chessy avec un écart de seulement 4 minutes. Quelle est la cohérence de cette offre ?

QRIN - Marne la Vallée-Chessy : Train à quai (19h04)
ODET – Torcy : 19h11
ORUS – Torcy : 19h22
QROB – MLV-Chessy : 19h24
QIKY – MLV-Chessy : 19h28

Réponse : Le 26 août 2014, le train QROB78 arrive en gare de Marne la Vallée Chessy avec un retard de 14 minutes suite à un incident survenu en zone SNCF. Lors d'un incident ou de ses suites, nous sommes amenés pour des raisons d'exploitation ou de régularité des dessertes à modifier des missions en cours de route. Nous évitons de missionner deux trains qui se suivent pour Torcy.

Toutefois, on ne peut pas toujours modifier la destination des missions pour garantir un retour des trains optimun.

RER B (partie RATP)

- (CR) 3 juillet, Fontenay aux Roses (direction Paris). le train de 8h40 à Fontenay a été à nouveau bloqué en gare de Bourg-la-Reine. Il n'en est reparti qu'à 8h49 ! Et comme toujours dans ce cas, le train n'a cessé de s'arrêter longuement dans chaque station. A Bagneux, puis à Arcueil Cachan, à Gentilly... Finalement nous sommes arrivés en gare de Denfert-Rochereau à 9h12 !!! Encore une fois le RER ROBINSON a plus que doublé son temps de parcours par rapport à son temps de parcours théorique. Et bien sûr, aucune annonce voyageurs n'a été faite. Pourquoi pénaliser systématiquement les usagers du RER B Robinson ?

Réponse : Le jeudi 3 juillet 2014 le matin, deux incidents ont entraînés de fortes perturbations sur la ligne.

Un problème de freinage est survenu à Bourg la Reine.

L'actionnement du signal d'alarme à Châtelet a retardé tous les trains , dont ceux venant de Robinson de 20 minutes.

La mission concernée est partie de Fontenay aux Roses à 8h42 et arrivée à Bourg la Reine à 8h45. Elle est repartie à 8h50, le temps de stationnement de ce train fut de 5mn.

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

LIGNE 9

- (SS) 25 août. Rame G 3021, Voiture B14067. Sur plusieurs plans de trappe de cette rame les autocollants informant de travaux à Oberkampf ont été arrachés, et cette absence d'information sur l'inaccessibilité de la station est préjudiciable aux usagers.

Réponse : Transmission de ce signalement pour action corrective

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP)

- (PZ) Vincennes – Neuilly-Plaisance, 10 juin. Ce témoignage est l'occasion de vous signaler de nombreux changements inopinés de missions sur cette partie de ligne, changements qui ne sont pas toujours annoncés dans les trains, et qui ne sont généralement pas repris par l'affichage sur les quais ce qui crée des différences dans le niveau d'information des voyageurs à quai et de ceux dans la rame. Par exemple : la mission OFRE52 le 10 juin, est devenue QTZZ02 sur les quais avant son passage à Vincennes, mais transformée à l'intérieur de la rame (écrans des MI09) seulement au niveau de Neuilly-Plaisance. Dans d'autres cas, dans la rame s'affiche la bonne mission modifiée, mais pas les quais. La RATP n'utilise-t-elle donc pas un système wifi ou satellitaire qui gèrerait l'ensemble de l'information dynamique en temps réel.

Réponse : Le problème évoqué est lié à la technologie des écrans SIEL, sur les quais, et à celle de l'information visuelle à bord des trains. Lors d'un incident ou de ses suites, nous sommes amenés pour des raisons d'exploitation ou de régularité des dessertes à modifier des missions en cours de route. La modification de l'affichage de quai est commandée à partir du PCC de Vincennes alors que l'information embarquée est commandée par le conducteur sur instruction du PCC. La mise en œuvre de l'une et l'autre de ces dispositions peuvent prendre un peu de temps et entraîner des décalages d'affichage. Ces problèmes ne seront résolus qu'avec la possibilité de télécommander l'affichage à l'intérieur des trains. Ce projet est actuellement à l'étude.

- (AG) 3 juillet à 8h58. La ligne est « plantée » entre Saint Michel et Châtelet-les-Halles. Seule info, un message préenregistré « notre train est arrêté en pleine voie. Veuillez ne pas descendre sur la voie pour votre sécurité », qui auraient l'intention de descendre, de plus les portes demeurent bloquées. Je regrette que le conducteur ne nous parle pas directement en donnant des informations circonstanciées, mais use de messages automatiques peu appropriés, il a le pouvoir de communiquer puisqu'on l'a entendu discuter avec un interlocuteur et recevoir des consignes, de l'autre côté de la paroi, dans son poste de conduite.

Réponse : Un rappel a été fait aux conducteurs afin qu'ils fassent des annonces sonores pour palier à cette information insuffisante.

- (BB) Charles-de-Gaulle – Etoile, 14 juillet à 16h59. La mission QODE qui a suivi NUIR58 à Etoile (motrice 1665 en tête de la 2e rame), départ 16h59, alors que les affichages de quai indiquent une mission omnibus jusqu'à Chessy, tant les écrans que les plans dynamiques de la rame, indiquent eux une mission directe de Noisy-Mont d'Est à Torcy, ce qui a pu inciter les voyageurs à destination de Noisy-Champs, Noisiel et Lognes à quitter le train.

Réponse : Lors d'un incident ou de ses suites, nous sommes amenés pour des raisons d'exploitation ou de régularité des dessertes à modifier des missions en cours de route. La modification de l'affichage de quai est commandée à partir du PCC (Poste de Commandes Centralisés) de Vincennes alors que l'information embarquée est commandée par le conducteur sur instruction du PCC. La mise en œuvre de l'une et l'autre de ces dispositions peuvent prendre un peu de temps et entraîner des décalages d'affichage. Ces problèmes ne seront résolus qu'avec la possibilité de télécommander l'affichage à l'intérieur des trains. Ce projet est actuellement à l'étude.

- (PZ) Vincennes, 18 juillet, 18h50. Quai direction Boissy/MLV-Chessy, entre 18h45 et 19h00. SIEL a eu un coup de chaud ce soir ! Circonstances : suite dégagement de fumée au Vésinet, affichage situation perturbée. Au lieu d'indiquer des heures de passage, SIEL indique l'emplacement des trains sur la ligne "à Auber", etc. Ce soir, l'affichage changeait en permanence avec indication aléatoire de trains aussi bien en amont de Vincennes qu'en aval. Je n'avais malheureusement pas d'appareil photo avec moi pour illustrer mon propos, mais on pouvait sur trois trains affichés (le maximum avec ce mode d'affichage) voir des suites comme : NZZZ Boissy-St-Léger à Châtelet QZZZ MLV Chessy entre Val-de-Fontenay et Neuilly-Plaisance QUDO MLV Chessy entre Noisy-Mont d'Est et Noisy-Champs. Le premier train indiqué en amont n'était pas forcément le premier à se présenter. Les annonces sonores étaient rares, trop rares (2 en 10 minutes) alors qu'il paraît étonnant que personne ne se soit rendu compte des dysfonctionnements de SIEL et n'ait tenté d'assurer un minimum d'information par une autre voie.

Réponse : Transmission de ce signalement au Responsable de la ligne.

- (AA) Châtelet-les-Halles 23 juillet 8h31. « Vers Marne la Vallée Torcy, la mission QUEL a disparu des écrans, les quais sont saturés, le train qui arrive est bondé. Pas d'information. Aucune alerte RATP reçue, pourtant j'ai bien programmée l'appli. Ah si ! mais une heure après ! »

Réponse : Le 23 juillet s'est produit un incident technique important entre Gare de Lyon et Nation, le trafic a été interrompu pendant près d'une heure. Pour continuer à exploiter le reste de la ligne, les trains ont été retournés de part et d'autre de l'incident soit à La Défense et à Auber d'un coté et de Nation et de Vincennes de l'autre, ce qui explique que des trains aient disparus des écrans d'information.

La résolution de cette panne qui au départ semblait simple s'est compliquée au fur et à mesure des différentes étapes de résolution et la prévision de reprise de trafic a du être plusieurs fois reportée. Cela explique l'absence d'information sur l'application d'alerte basée sur les prévisions de reprise (15 minutes). Enfin, une panne de sonorisation dans la gare de Châtelet ne nous a pas permis de diffuser l'information sonore nécessaire sur cet incident.

RER B (partie RATP)

- (GD) Châtelet-les-Halles – Denfert-Rochereau, 13 août. Mission SOZI 48, Rame 8296 (matériel signalé à plusieurs reprises). Voiture ZBD 8296. Une fois de plus les plans de cette rame sont inactifs. Comme mois après mois, témoignage après témoignage on voit réapparaître les mêmes références de matériel et qu'on nous assure que l'information est transmise à la maintenance, est-ce de « l'enfumage » et la maintenance ne fait rien, ou est-ce qu'on n'ose pas nous dire que l'information dynamique embarquée de ces rames réhabilitées ne fonctionnera jamais correctement, voire plus du tout.

Réponse : Le système SISVE (Système d'Information Sonore et Visuel Embarqué) ainsi que les plans dynamiques de cet élément 8296 ont été vérifiés début septembre 2014.

Concernant ces plans de localisation dynamiques, ils ne sont fonctionnels que si l'élément équipé est couplé avec un élément matériel également rénové.

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

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS DE NANTERRE

BUS 258 (La Défense – Saint-Germain en Laye RER)

- (ALG) la Défense, 14 août à 21h15. Bus coquille n° 3705. Le chauffeur est particulièrement avenant, demandant aux personnes de se lever pour une dame avec un bébé et aidant une personne à descendre sa valise avec le sourire. Ça fait du bien !

Réponse : Remerciements. Transmission de ce signalement au Responsable de l'agent.

CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE

BUS 91 (Montparnasse - Bastille)

- (AG, MV) Port Royal-Berthollet - Montparnasse, 31 juillet vers 8h35. Nous avons vu passer un bus presque vide à cet arrêt. Le suivant est passé 10 minutes après, bondé et accumulant du retard jusqu'à Montparnasse. Durant notre attente, nous avons vu passer 3 bus dans l'autre sens. Le bus qui suivait celui que nous avons pris, avec difficultés, l'a rattrapé à Montparnasse. Le conducteur ignorait les voyageurs qui se bousculaient, chargés de valises, de sacs à dos et de poussettes très encombrantes. Nous ne comprenons pas pourquoi cette situation se répète alors que la circulation automobile est fluide. Cela donne le sentiment que la régulation des bus n'existe plus et que les conducteurs sont abandonnés à leur sort. Nous ne sommes pas les seuls à nous plaindre de cette dégradation

de l'offre de transport qui serait consécutive à la centralisation de la régulation qui mettrait en difficulté les conducteurs soucieux du travail bien fait, information que nous tenons d'un conducteur d'une autre ligne, elle-même touchée par ce problème.

Réponse : En effet, durant le mois de juillet la ligne a été impactée par de gros travaux sur le secteur Gare de Lyon . Ce qui peut expliquer ce retard de passage avec 10 minutes d'attente.

- (AMD) Saint-Marcel La Pitié - Gare de Lyon (arrêt provisoire) 6 août à 22h22 (à la pendule de la Gare de Lyon). Bus n° 1774. La conduite de ce bus était très « sportive ». Les usagers s'en plaignaient à haute voix, ce qui semblait amuser le machiniste qui nous a fait subir un « tour de machine à laver », ballotés dans tous les sens. « Il n'y va pas de main morte » se plaint un touriste monté à Montparnasse. « ben, Il est pressé de rentrer au dépôt » s'amuse un autre. Le seul bénéfice de cette aventure c'est la convivialité qu'elle a créée entre les voyageurs.

Réponse : Transmission de ce signalement pour action corrective.

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP)

- (BB) La Défense Grande Arche, 2 juillet à 7h18. Mission UPAC39, assurée par la motrice 1566 en tête (MI2N). A La Défense, arrêt à quai voie 2 direction Cergy, chacun appuie sur le bouton d'ouverture de sa porte, rien ne se passe. Au bruit, il semble que ce soit les portes côté mur qui aient pu être débloquées. Il faudra 50 secondes montre en main pour qu'on ait pratiquement simultanément le ronfleur (fermeture des portes côté mur ? ou signal du départ ?) puis le déblocage des portes côté quai. 50 secondes perdues (et éventuellement des correspondances pour certains), heureusement avant la pointe du matin. N'y a-t-il pas de possibilité d'avoir une sélection automatique du côté d'ouverture ?

Réponse : réponse orale.

- (PZ) Noisy-Champs (sens Est-Ouest) 15 juillet 17h14. Arrivée sur le quai SIEL annonce le prochain passage pour 17h27. Le quai est déjà noir de monde. Après plusieurs décalages, la mission UGUI65 arrive à 17h35. Le train lui-même est déjà plein ; il n'embarquera pas tout le monde. Sans information préalable (une seule annonce du conducteur en gare de Noisy-le-Grand), la mission est rendue omnibus entre Noisy-le-Grand Mont d'Est et Val-de-Fontenay, décision contestable car elle ne satisfait personne :
 - le train est déjà saturé et personne ne descendra aux arrêts supplémentaires (puisque la mission affichée sur les quais en amont est directe) ;
 - chaque arrêt implique une entrée en gare en marche prudente et un redémarrage lent compte-tenu de l'affluence, et les temps d'arrêt sont allongés du fait de la saturation de la rame ;
 - Il reste du monde à quai dans chaque gare desservie après de vaines tentatives d'accès au train. Or, le train suivant (5 minutes plus tard), qui n'avait pas à absorber de surcroît de passagers en amont, aurait eu une capacité résiduelle plus importante.Finalement, après un parcours éprouvant de 18 minutes (contre 12 à 13 minutes en temps normal), le train est arrivé à Vincennes à 17h53.

Réponse : Le 15 juillet à 16h32 un incident s'est produit à Noisy le Grand en direction de Chessy. Cet incident cumulé au retard déjà enregistré précédemment a provoqué un retard de près de 30 minutes au départ de Torcy et de Chessy. En heure de pointe tous nos trains sont mis en circulation ce qui ne nous permet pas d'intercaler de train supplémentaire.

La décision de modifier la mission des trains pour les rendre omnibus permet aux voyageurs qui attendent sur les quais de ne pas voir passer un train sans arrêt. Pour des raisons techniques il est difficile de modifier en temps réel l'affichage des quais mais il est demandé aux conducteurs de faire une annonce dans le train ainsi que sur les quais pour en informer les voyageurs.

NETTETÉ/PROPRETÉ

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

LIGNE 1

- (SS) Porte de Vincennes, 7 juillet. Rame 34, voiture N1RA534. Plan de trappe avant droit brisé en 2.

Réponse : Transmission de ce signalement pour action corrective.

LIGNE 7bis

- (MM) 26 août, 11h40. Depuis plusieurs mois, certaines rames de la ligne 7bis sont extérieurement très sales (Cf. photos jointes du 26/08/2014 et 10/06/2014) : traces de coulures/poussière, jusqu'au point d'opacifier les vitres et rendre la vision vers le quai difficile. Ces rames restent sales de très nombreuses semaines. C'est tout à fait inacceptable. D'autant plus que la RATP fait d'importants efforts pour la propreté de ces espaces. Le contraste est d'ailleurs frappant entre la saleté extérieure et la propreté intérieure des rames. Quelle que soit la cause de cette saleté, et si la RATP ne peut en stopper la cause de façon pérenne, il est nécessaire de procéder à un nettoyage extérieur plus fréquent. **Annexes 1, 2 et 3.**

Réponse : La RATP est consciente de ce problème depuis quelques mois, tout en sachant qu'elle applique les préconisations du marché de nettoyage des trains, contractualisées avec le prestataire (à savoir un nettoyage extérieur des trains en moyenne tous les 35 jours). Ces encrassements des vitres extérieures sont le fait de coulures de calcaire liées à des infiltrations d'eau dans le tunnel au niveau des positions de garage des trains.

Aussi afin de résoudre ce problème l'entreprise a lancé deux actions distinctes :

- Dans le cadre du Maintien En Propreté des trains (nettoyage intérieur avec ramassage des déchets, nettoyage des souillures sur les sols). L'entreprise a mis en place avec le prestataire de nettoyage depuis le mois de septembre 2014 un nettoyage des vitres extérieures. Des trains sont ainsi mis à disposition du prestataire pour le nettoyage des vitres au terminus de Pré Saint Gervais du lundi au dimanche.

- Depuis la fin du mois de septembre 2014 des travaux d'injections sont réalisés dans les zones de garages des trains dans le but de réduire ces infiltrations.

La RATP espère que ces actions auront un effet positif sur la propreté des parois extérieures des trains dans les semaines à venir. Il a été constaté une amélioration sur le mois de septembre.

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP)

Synthèse : 2 témoignages sur le même désagrément, au même endroit, à quelques jours d'intervalle.

- (AL) Châtelet-les-Halles, 6 août. L'ascenseur PMR 4 qui conduit du quai du RER D à la salle d'échange pue l'urine très régulièrement, tout aussi régulièrement le nettoyage est fait et on sent l'odeur du détergent, mais on ne manque pas le lendemain de découvrir une mare d'urine dans un coin de l'ascenseur. Ce n'est pas intéressant de faire durer ce jeu de cache-cache, il faut verbaliser le (les) contrevenants, n'y a-t-il pas de caméra dans cet équipement ?

Réponse : Réponse orale. Ce témoignage a été transmis au Responsable de la ligne et au Responsable propreté.

- (SS) Châtelet-les-Halles, 13 août. Ascenseur entre le quai RER D et la salle d'échange, près de l'équipement LC/PM 207 Depuis plusieurs jours quelqu'un vient uriner dans l'ascenseur.

Réponse : Transmission de ce signalement pour action corrective.

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

◆ CENTRE BUS DE LAGNY

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

- (GA) Parc Floral, 21 août vers 12h45. Dans le bus coquille n° 7835, en direction du Parc Floral, 6 poussettes ouvertes. Les passagers sont excédés à cause des difficultés que cela engendre pour sortir du bus. Le machiniste ne dira rien, pas un mot, aucune réaction. A-t-il peur du conflit, n'est-il pas « maître à bord » dans son bus ?

Réponse : réponse orale.

◆ CENTRE BUS DE POINT DU JOUR

BUS 169 (Pont de Sèvres – Hôpital Georges Pompidou)

- (ALG) Fleury, 17 juillet à 12:00. Le 2 décembre 2013, le témoin rapporte les incidents d'affichage suite au changement de trajet survenu sur la ligne 169. Le retour de la RATP mentionne les éléments suivants : « 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. » Malheureusement, l'intérêt de ce renforcement pour les Clamartois n'est pas si intéressant que la RATP laisse l'entendre. En effet, les stations sont très éloignées les unes des autres sur la commune de Clamart alors qu'elles sont très rapprochées sur la commune d'Issy-les-Moulineaux. A quand un arrêt à Fleury pour compenser réellement l'allongement de trajet de la ligne 169 ?

Réponse : Le responsable du Centre Bus ne comprend pas bien la demande du témoin. Pour la ligne 169, il y a bien un arrêt qui a pour nom « Fleuri »

◆ CENTRE BUS SEINE RIVE GAUCHE

Fusion des CENTRES BUS DE FONTENAY et MALAKOFF

BUS 379 (Vélizy 2 – Fresnes-Roosevelt)

- (NT) Direction Croix de Berny. Le tramway Chatillon-Viroflay va entrer en fonction en fin d'année. Le trajet et les horaires de certaines lignes de bus devraient être modifiés et améliorés. Il serait, de toute évidence, judicieux de pousser le trajet du 379 jusqu'à Antony RER. Quels sont les projets du STIF et de la RATP en la matière ?

Réponse : Il n'est pas envisagé de prolonger le trajet du bus 379 jusqu'à Antony RER. La ligne 379 a déjà un point d'arrêt en correspondance avec le RER B à Antony Croix de Berny. Il est par contre prévu d'améliorer la fréquence de cette ligne le matin.

RÉSEAU METRO

LIGNE 13

Synthèse : 3 témoignages concernant le matériel en maintenance ou en panne. Incompréhension quand à la maintenance globale d'appareils d'une même trémie avec des délais de remise en service longs, qui imposent des circulations plus contraintes pour les PMR et les gens encombrés (colis, valises, poussettes)

- (CC) Invalides, 29 août. « Je tiens à vous pour faire part de mon "ras le bol" après 5 mois de travaux sur 2 des 3 escalators montant à Invalides pour cause de rénovation, aujourd'hui on nous annonce 7 mois d'indisponibilité des trottoirs roulants qui sont juste devant. Ca fait beaucoup et surtout, pourquoi sont-ils déjà à l'arrêt quand les travaux ne commencent qu'au 1^{er} septembre ? N'y aurait-il pas la possibilité de faire un roulement en n'immobilisant qu'un escalier ou qu'un trottoir à la fois, la gêne serait moindre ? »

Réponse : Les escaliers mécaniques Invalides C et D ont été arrêtés pour travaux de rénovation du 28/10/2013 au 24/01/2014. Ces deux escaliers mécaniques sont jumelés. La rénovation de l'un impose la mise à l'arrêt de l'autre pour des questions sécuritaires. De ce fait, les deux ont été traités en rénovation en parallèle.

Les travaux sur les trottoirs roulants d'Invalides devaient démarrer au 1er septembre 2014 et se terminer fin mars 2015. Une semaine avant le début des travaux, il s'est avéré que des travaux préalables à l'ouverture du chantier étaient nécessaires. Les 2 trottoirs ont donc été mis à l'arrêt quelques jours avant le début planifié des travaux. L'affichage indiquant les dates de démarrage des travaux n'a peut-être pas été réajusté, à tort.

Les deux trottoirs roulants d'Invalides ont été mis à l'arrêt simultanément pour des raisons sécuritaires, à l'instar des escaliers mécaniques évoqués précédemment.

La proximité des installations induit d'importantes difficultés à traiter l'une sans mettre l'autre à l'arrêt. La durée des chantiers serait ainsi bien supérieure si ceux-ci étaient traités séquentiellement.

- (GD) Saint Lazare, 25 Août. 2 escaliers mécaniques (utilisés habituellement pour la descente) sont en maintenance depuis juin et les dates de remise en service sont repoussées de mois en mois. Pourquoi avoir effectué la maintenance de ces 2 appareils simultanément, car pour l'instant il n'y a aucun appareil en descente, juste 2 en montée. Pour la descente il n'existe qu'un ascenseur peu capacitaire qui ne remplace pas le débit de deux escalators.

Plusieurs questions :

1/ pourquoi n'avoir pas mis 1 des 2 escaliers mécaniques utilisés pour la montée en descente ?

2/ pourquoi n'avoir pas effectué la maintenance d'un seul escalator à la fois ?

Les PMR sont pénalisés par ce chantier. Et l'afflux de touristes engorge le seul escalier disponible.

Réponse 1 : Les deux escaliers mécaniques concernés ont subi des grosses casses et posé divers problèmes de maintenance préalablement aux chantiers.

Il fallait donc les traiter rapidement en révision générale.

Les deux chantiers ont été parallélisés en partie sur la période estivale afin de gêner le moins possible les usagers. Cependant, les travaux de révision générale, initialement prévus sur 6 semaines, ont duré 10 semaines en raison d'une grave défaillance de notre sous-traitant.

Réponse 2 : La machinerie des Trottoirs roulants est au milieu et le fait de travailler sur l'un nous oblige à condamner le deuxième pour la sécurité des ouvriers sans pouvoir faire cheminer les voyageurs sur le tapis.

LIGNE 14

- (GD) Saint Lazare, août 2014. Alors que des matériels de même modèle ont été réhabilités à Bercy et Cours Saint-Emilion après de longues années d'immobilisation, il existe toujours un matériel de ce type « hors service » depuis des lustres également dans la ligne de contrôle entre M 14 et Saint Lazare Grandes Lignes, pour l'instant il sert de poubelle sauvage.

Réponse : Transmission de ce signalement pour une vérification de cet équipement.

Le constat n'étant pas assez précis concernant le matériel, je pense qu'il s'agit des PMR (portillons pour personnes à mobilité réduite).

En effet depuis des années ces PMR sont hors service sur la ligne 14 ainsi que sur la ligne 13 et la ligne 6. Un programme de remise à niveau a été lancé sur la ligne 14 et sera opérationnel fin novembre 2014 et pour les autres lignes fin décembre 2014.

RÉSEAU RER

RER B (partie RATP)

- (CM) 15 juillet. Dans la voiture ZRAB 28260, rame 8260, une des portes n'avait plus de système d'ouverture fonctionnel (absence du bouton à presser) et même de l'extérieur elle ne s'ouvrait pas (constaté à Laplace, où le quai est exceptionnellement du côté gauche en allant vers Paris). Je n'ai pas eu le temps de sortir, j'ai dû aller jusqu'à la station suivante.

Réponse : Transmission de ce signalement pour une vérification de cet équipement.

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

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP)

- (PZ) Fontenay-sous-Bois. La disposition de la ligne de contrôle et des écrans SIEL en salle d'échanges est inversée par rapport aux flux dominants, ce qui crée des croisements de flux et favorise la fraude en rendant l'usage du passage élargi quasi-permanent. Ainsi, le flux entrant, qui va très majoritairement en direction de Paris, doit passer par la partie droite de la ligne de contrôle et ensuite se diriger vers les accès au quai à gauche. Les écrans SIEL correspondant à ce flux sont à gauche de la ligne, ce qui oblige à faire un crochet à gauche pour consulter les horaires. Le flux sortant, arrivant de droite, doit passer par la partie gauche de la ligne de contrôle (toujours vu de l'entrée de la station), ce qui n'est pas très intuitif. Le passage élargi, à l'extrémité droite de la ligne de contrôle, focalise de ce fait un flux important et crée un effet d'aubaine non négligeable pour des voyageurs qui n'ont pas vocation à y passer.

Réponse : A la suite de votre témoignage, votre demande est en cours d'analyse.



ANNEXES PHOTOGRAPHIQUES

Annexes

1, 2, 3 – Propreté ligne 7 bis.



STATISTIQUES MENSUELLES

PONCTUALITÉ (anc. Régularité/Ponctualité)

BUS/TRAM : 2	Nb de témoins : 2
METRO : 0	Nb de témoins : 0
RER : 3	Nb de témoins : 3
Total : 5	Nb total de témoins : 5

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

BUS/TRAM : 0	Nb de témoins : 0
METRO : 1	Nb de témoins : 1
RER : 6	Nb de témoins : 4
Total : 7	Nb total de témoins : 5

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

BUS/TRAM : 3	Nb de témoins : 4
METRO : 0	Nb de témoins : 0
RER : 2	Nb de témoins : 2
Total : 5	Nb total de témoins : 6

NETTETÉ/PROPRETÉ

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

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

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

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 : 1	Nb de témoins : 1
Total : 1	Nb total de témoins : 1

NOMBRE TOTAL DE TEMOIGNAGES POUR LE MOIS

BUS/TRAM : 0	Nb de témoins : 0
METRO : 0	Nb de témoins : 0
RER : 0	Nb de témoins : 0
Total : 29	Nb total de témoins : 27

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

