

Paris, le 12 août 2014

# Opération Témoins de Ligne

## TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en **JUIN 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 RIVES-NORD** Fusion des CENTRES BUS d'**ASNIERES** et de **PLEYEL**

#### **BUS 137** (Porte de Clignancourt – Villeneuve-la-Garenne)

- (JCG) Mairie de Villeneuve-La-Garenne, 11 juin. Le bus 137 est le seul bus de Villeneuve-La-Garenne permettant à de nombreux salariés de se rendre à Paris, porte de Clignancourt ou de récupérer la ligne 13 à Mairie de Saint-Ouen. Le créneau horaire 10h00 - 12h00 est devenu difficile sur cette ligne notamment depuis l'ouverture du centre commercial QWARTZ, à cela il faut ajouter que le bus dessert deux lycées à Villeneuve-la-Garenne et Saint-Ouen... Il est étonnant que l'on n'ait pas pensé à l'augmentation de la fréquentation vers ces lieux et jugé utile d'augmenter l'offre de transport en conséquence. Le soir à partir de 16h00 les conditions se sont également dégradées. Cette ligne souffre maintenant d'une surfréquentation, il n'est pas rare de devoir laisser passer un à deux bus avant de pouvoir en prendre un...

**Réponse RATP :** [Envoi au correspondant le 15/09, relance les 3 et 8 octobre 2014](#)

◆ **CENTRE BUS SEINE RIVE GAUCHE** Fusion des CENTRES BUS DE **FONTENAY** et **MALAKOFF**

**BUS 190 (Vélizy 2 – Mairie d'Issy)**

- (ALG) D'Estienne d'Orves (direction Mairie d'Issy), 26 juin. Deux bus se suivent, le second, coquille 2258, qui passe à 8h03 est pratiquement vide (moins de 10 personnes). Le suivant passera à 8H27 soit 25 mn d'attente en heure de pointe. Il n'est pas rare que des bus se suivent, il serait pertinent d'appliquer une meilleure régulation, pour éviter des temps d'attente aussi longs en heure de pointe sans perturber le départ de Mairie d'Issy en direction de Vélizy.

---

**Réponse RATP :** Des investigations ont été menées. Il s'avère qu'il n'y a pas de coquille 2258 sur le centre de Seine Rive Gauche. Cela est sans doute dû à une erreur dans la prise de note. Concernant la journée du 26/06 je peux vous apporter les explications suivantes : deux bus se suivaient à 1 minute d'intervalle sur le secteur d'Estienne d'Orves. Cela peut s'expliquer du fait que le premier bus qui venait de Vélizy a subi des problèmes de circulation dans ce secteur (rapport journalier le confirmant). Par la suite un bus manquant devant a fait subir une charge supplémentaire au bus suivant et l'a retardé. Le second qui le suivait est parti du rond-point du Petit Clamart et n'a pas été retardé (c'était un sortant). Il a donc pris moins de charge compte tenu du retard pris par le précédent et a pris de l'avance sur son passage.

---

- (ALG) Mairie d'Issy, 30 juin à 18h41. Ce lundi, le témoin consulte l'application RATP pour connaître le temps d'attente du bus 190 à Mairie d'Issy en direction de Vélizy pour constater que le prochain bus est annoncé dans 21 minutes. Encore une attente longue, non conforme aux engagements de cette ligne qui annonce 14 minutes d'attente maximum aux heures de pointe.

---

**Réponse RATP :** Réponse orale.

---

◆ **CENTRE BUS DE THIAIS**

**BUS 192 (Robinson RER – Rungis Marché International)**

- (RD) Parc de Sceaux, 18 juin. «Je comptais utiliser le bus 192 pour me rendre à l'opéra de plein air au Parc de Sceaux afin d'assister à Don Giovanni. J'ai vérifié les horaires sur internet de Robinson à parc de Sceaux avant de prendre le bus. Au bout de 10 mn, j'ai constaté avec ahurissement que le trajet du bus changeait. Aucune information sur les horaires ni sur les itinéraires, ni de message de la part du conducteur. Débarquée loin du parc de Sceaux, j'ai pu arriver à temps parce que j'avais 15 mn d'avance et que je connais les lieux. Le retour fut pénible, aucun bus ne passant à moins de 20 mn à pied. Le 18 juin, le site RATP mentionne pour «parc de Sceaux» : arrêt non desservi, sans plus ».

---

**Réponse RATP :** Réponse orale.

---

**RÉSEAU METRO**

**LIGNE 6**

- (BK) Charles de Gaulle-Etoile, 11 juin, 19h05. Arrivé sur le quai de la ligne 6 à 19h05, celui-ci est bondé et une annonce, diffusée dans la station, précise que la rame à quai ne prend plus de voyageurs. La rame suivante arrive presque immédiatement mais stationne 3 minutes. Entretemps deux rames de la ligne 1 sont passées et ont encore rempli la rame. Arrêt supplémentaire de 3 minutes à Kléber. Sur tout le parcours et à chaque station, des voyageurs ne pourront monter et devront attendre la (les ?) rame suivante. D'où mon interrogation : lorsqu'une rame est sortie du service pour cause de fin de pointe (discutable à 19h), pourquoi faire attendre la suivante pendant de longues minutes ?

---

**Réponse :** Le programme d'exploitation de la ligne 6 prévoit le retrait programmé de la circulation d'un certain nombre de rames de métro. De ce fait, certaines rames de métro bien identifiées partent sans voyageur depuis le terminus de Charles De Gaulle-Etoile pour être remisées dans les voies de garage du terminus de Kléber. La station Kléber est un point de régulation impératif de toutes les rames de métro se dirigeant sur le terminus de Nation pour conserver le même intervalle entre 2 trains. Le prolongement de stationnement à quai à Kléber contribue à cette manœuvre de régulation.

---

## RÉSEAU RER

### RER A (partie RATP)

- (AG) Châtelet Les Halles, 18 juin à 8h28. La mission QENO direction Marne-la-Vallée est inaccessible et suivie de trois trains allant dans l'autre direction (Boissy Saint Leger). Pourquoi comme pour le métro n'y a-t-il pas d'alternance entre des directions.

---

**Réponse :** La mission (QENO48) a été supprimée au départ de Poissy, ce qui a causé un manque de mission en direction de Marne la Vallée et plusieurs missions en direction de Boissy. Concernant votre question, je vous informe qu'il n'est pas possible de comparer le RER au métro. Le RER est une ligne à horaire avec des trains omnibus et semi direct. Le Métro est régulé par des intervalles.

---

- (NB) Depuis plusieurs mois et ce entre 14h et 14h30, à la gare de la défense (vers Marne la Vallée), le train prévu a souvent entre 3 et 8mn de retard l'affichage n'est pas conforme souvent en gare de surface on vous met « train à l'approche » et quand on descend, en l'espace d'une dizaine de secondes le train est déjà à quai prêt à fermer ses portes je sais qu'un travail à été fait dans ce domaine et il fonctionne très bien en gare de Lognes, mais à la défense c' est le bin's total.

---

**Réponse :** Afin d'éviter tout accident, le voyageurs qui se précipiterait dans les escaliers pour ne pas rater leur train, le système SIEL ne prend volontairement pas en compte les trains à quai.

---

### RER B (partie RATP)

- (CR) Fontenay-aux-Roses - Bourg-la-Reine, 18 juin. Le train de 9h50 en gare de Fontenay n'a pas été plus loin que la gare de Bourg la Reine. Aucune mission provenant de Robinson n'allait sur Paris. Il fallait que nous allions prendre un train en provenance de Saint-Rémy-les-Chevreuse, que nous avons attendu 15mn environ, pour voyager debout dans un train bondé. A Cité Universitaire, deux groupes scolaires n'ont pu monter dans le train. A Denfert-Rochereau, c'était tous les voyageurs avec sacs et valises qui essayaient désespérément de monter à bord.

---

**Réponse 1 :** La mission de 9h50 est partie de Fontenay à 9h53, ce train avait pour terminus Bourg la Reine. Ce jour-là à 9h15 à Gare du Nord, un incident matériel roulant (problème de freinage), répercuta un retard maximal pour les voyageurs de près d'une heure.

Des mesures de régulation durent être prises suite à la suppression de nombreuses missions, et dans le but d'assurer une certaine fluidité de circulation des trains. 2 trains en provenance de Robinson ont eu pour terminus Bourg la Reine, afin de minimiser le nombre de trains dans le tronçon central (de même des missions en provenance ou en direction de Massy ou Saint Rémy, furent modifiées). Je regrette les désagréments vécus.

**Réponse 2 :** En effet, le 18 juin 2014 à 9h50, la mission est partie de Fontenay à 9h53 et a eu pour terminus Bourg la Reine.

Le jour précité suite à un incident matériel roulant (problème de freinage) à la Gare du Nord, vers 9h15, le trafic a été perturbé.

Des mesures de régulation ont été prises suite à la suppression de nombreuses missions, et dans le but d'assurer une certaine fluidité de circulation des trains. 2 trains en provenance de Robinson ont eu pour terminus Bourg la Reine, afin de minimiser le nombre de trains dans le tronçon central (de même des missions en provenance ou en direction de Massy ou St Rémy ont été modifiées, voire supprimées).

L'allègement de l'offre transport ne facilite pas les conditions de transport mais permet, sauf autre incident, une remise à l'heure au plus tôt.

---

- (CR) « Je suis absolument furieuse ! J'avais regardé le 22 juin les horaires des RER B en direction de Paris. Je voulais prendre le train de 5h41, ce 23 juin, en gare de Fontenay-aux-Roses, comme indiqué sur le site de la RATP. Je suis arrivée à 5h36 à la gare de Fontenay, or le train de 5h41 était purement et simplement supprimé ! Le prochain train était affiché pour 5h56 ! Les agents de la RATP n'étaient pas au courant du problème. Il a fallu leur demander de se renseigner. Et ils ont ainsi appris, qu'en raison d'une réorganisation d'horaires, les fréquences étaient modifiées. Le précédent train était passé à 5h32 et le suivant serait donc à 5h 56. J'ai donc loupé ma correspondance prévue à Bourg-la-Reine et loupé par la même occasion l'avion que je devais prendre à Orly. Ce n'est absolument pas tolérable que les voyageurs soient ainsi mis en difficulté.

---

**Réponse :** Transmission de ce signalement au responsable de la ligne : nécessaire fait.

---

- (CR) Fontenay-aux-Roses 21 juin, Le train de 8h56 n'est arrivé qu'à 9h06. Comme les agents de la RATP n'ont pas d'information à leur disposition, ils répondent systématiquement que c'est en raison de la grève SNCF.

---

**Réponse :** A 7h48, une mission est partie avec un retard de 15 mn de Gare du Nord, et est arrivée à 08h15 avec un retard de 13 mn à Robinson, à la suite d'un conducteur assurant une relève tardive. Cet événement est à l'origine de l'ouverture manuelle d'une enquête.

---

- (GD) Châtelet-les-Halles, 25 juin à 12h40. Les heures de passage sur l'écran des missions évoluent ainsi :  
PIST 12h40 > à quai à 12h43  
KALI 12h47  
SOSO ? > arrivera avant KALI à 12h46  
PIST 12h55  
KALI 12h56  
SOSO 12h58  
Est-ce que 7 et 8 mn entre 2 missions puis 3 missions en 4 mn reflètent un bon service rendu aux usagers ? Alors qu'en fait le PIST, annoncé à 12h40 n'est arrivé à quai qu'à 12h43 (après 3 mn d'approche !) ?

---

**Réponse :** A 11h52 une mission fut supprimée partiellement entre Aéroport CDG et Denfert-Rochereau à la suite d'une avarie au matériel (non-maintien de fermeture des portes du train et dysfonctionnement du timbre bi-coup). A 12h35, une mission fut assurée au départ de Denfert-Rochereau, avec un retard de 6 minutes. En zone SNCF et RATP, les voyageurs empruntant la mission que vous citez ont subi un retard de 13 mn. Je regrette les désagréments vécus

---

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

### **RÉSEAU BUS/TRAMWAY**

#### ◆ **CENTRE BUS D'AUBERVILLIERS**

##### **BUS 31 (Charles de Gaulle-Etoile – Gare de l'Est)**

- (SS) Jouffroy d'Abbans – Tocqueville, 11 juin. Bus Coquille 4577. « Alors que j'attends le 31 à cet arrêt, où plusieurs lignes sont en correspondances, le bus qui est censé être un 31, si je me fie au SIEL, porte une girouette totalement illisible, ce n'est qu'en m'adressant au machiniste que j'ai la confirmation qu'il s'agit bien du bus 31.

---

**Réponse :** Transmission de ce signalement.

---

#### ◆ **CENTRE BUS DE BELLIARD**

##### **BUS 94 (Montparnasse - Levallois)**

- (CL, GD, AD, SI) Sèvres-Babylone, 11 juin vers 15h30. Bus coquille 7876 (probable) Ce bus porte une plaque arrière du bus 341 ! Une attention particulière devrait être portée à l'habillage des bus de cette ligne.

---

**Réponse :** Transmission de ce signalement.

---

#### ◆ **CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE**

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

- (CL, GD, AD, SI) Sèvres-Babylone, 11 juin vers 15h14. Petit florilège des défauts d'habillage observés sur cette ligne.  
Coquille 9363 : La girouette de ce bus est illisible (problème du système d'affichage à pastilles).  
Coquille 9319 : Pas de plaque arrière  
Coquille 9361 : La girouette de ce bus est illisible (problème du système d'affichage à pastilles).

---

**Réponse :** Transmission de ce signalement.  
Les girouettes vont bientôt être remplacées sur les SCANIA S4 des lignes 83 et 64.

Concernant vos deux autres signalements, ils vont être transmis au responsable de la maintenance du centre bus de quais de Seine.

---

#### ◆ **CENTRE BUS DE SAINT-DENIS**

##### **BUS 256 (Gare d'Enghien – Saint Denis Université Métro)**

- (PB) Saint Denis Université Métro. 12 juin. Le bus 256 n'est mentionnée nulle part dans la station terminus du métro ligne 13, ni dans la gare routière. Un agent RATP m'a fort aimablement conduit au point d'embarquement de la ligne qui n'est repéré qu'à son emplacement. Ailleurs, elle n'est aucunement signalée, pas de fléchage. L'agent RATP a ajouté « La gare routière a été remaniée en 2013, mais la signalétique n'a pas suivi. » Merci de bien vouloir faire le nécessaire.

---

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

---

#### ◆ **CENTRE BUS SEINE RIVE GAUCHE** Fusion des CENTRES BUS DE **FONTENAY** et **MALAKOFF**

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

- Sèvres-Babylone, 11 juin vers 15h30. Les bus, coquilles 3298 et 3294, circulent à la queue leu-leu suite à des problèmes de manifestation, mais ils circulent tous les deux sans girouette, alors que SIEL annonce que le prochain 68 est un service partiel limité à Opéra. Auquel des 2 bus doit-on faire signe si l'on va au delà d'Opéra ?

---

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

---

##### **BUS 190 (Vélizy 2 – Mairie d'Issy)**

- (ALG) Mairie d'Issy 30 juin à 18h41. Le témoin consulte l'application RATP pour connaître le temps d'attente du bus 190 à Mairie d'Issy en direction de Vélizy pour constater que le prochain bus est annoncé dans 21 minutes. Encore une attente longue, non conforme aux engagements de cette ligne qui annonce 14 minutes d'attente maximum aux heures de pointe.

---

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

---

- (ALG) Mairie d'Issy 30 juin. Il n'y a plus d'affichage SIEL à Mairie d'Issy, nous ne savons pas si c'est temporaire, et si tel est le cas, quand l'information sera-t-elle à nouveau disponible. Les voyageurs sont exaspérés de ne plus avoir d'information sur les temps d'attente à Mairie d'Issy.

---

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

Suite à des travaux à Mairie d'Issy qui ont eu lieu du 07 Juillet 2014 au 29 Septembre 2014, l'information donnée par SIEL n'était plus disponible. A ce jour, les travaux sont terminés mais les équipements n'ont pas été remis en service. Les services techniques concernés sont avisés. A ce jour, je ne peux pas vous donner une date pour la remise en fonction de cet équipement. Je regrette le désagrément subi.

---

#### **RÉSEAU METRO**

##### **LIGNE 1**

- (BD) Champs Elysées Clemenceau, 10 juin. Le plan de métro IM012 sur le quai vers La Défense est gondolé et s'affaisse derrière sa vitre. Il devient de plus en plus illisible. Depuis quelques temps, je s'aperçois que ce type d'incident est fréquent, il semblerait que les plans ne soit plus rigides que par le passé mais édités sur un papier assez fin et qu'ainsi ils n'ont plus la tenue qu'on leur connaissait auparavant. A moins que ce soit les porte-plans qui ne sont peut-être plus adaptés à ce « nouveau » matériel.

---

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

---

#### LIGNE 4

- (CS) Régulièrement, on nous informe « prochain train dans... 2 minutes ». Il m'est arrivé au moins deux fois de constater qu'au même moment la borne SIEL indique encore la prochaine rame dans 4 minutes et passe seulement à 3 minutes, au moment de l'annonce, et non pas 2 comme communiqué par le haut-parleur. A quoi sert donc le message sonore s'il n'est pas synchrone avec l'affichage SIEL ?

---

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

---

- (CS) Souvent, les conducteurs dans les rames et les messages diffusés en station donnent des informations contradictoires. Ex : en station : « suite à un incident « x » il y a au moins 10 mn d'attente ». Les voyageurs commencent à descendre alors que, dans la rame, le conducteur annonce que l'on va repartir, s'ensuit l'activation du signal de fermeture des portes et la rame se remet effectivement en marche.

---

**NDLR :** [Ce type de disfonctionnement a déjà été signalé par d'autres témoins sur d'autres lignes, notamment sur la ligne 14.](#)

---

**Réponse :** [Il se peut qu'il y ait un décalage dans le temps entre les messages diffusés en station et ceux du conducteur du train. Le conducteur du train est en ligne directe avec les chefs de régulation qui donnent l'ordre de repartir au conducteur. Alors que les annonces faites en station concernent toutes les stations de la ligne ou un secteur de la ligne et portent sur l'ensemble des trains de la ligne.](#)

---

#### LIGNE 13

- (PJ) Saint Lazare – Plaisance. Florilège des disfonctionnements de l'information embarquée en juin.
  - 3 juin à 12h59 - voiture M 30075 tous les plans de la voiture sont éteints, c'est à dire hors service.

---

**Réponse :** [La rame a été traitée le 15/09/14 pour disjonction de l'ASVA.](#)

---

- 4 juin - rame 152G, voiture 30303 – Plans HS

---

**Réponse :** [La rame a été traitée le 04/09/14.](#)

---

- 10 juin – rame 111, plans éteints

---

**Réponse :** [La rame a été traitée le 18/09/14.](#)

---

- 11 juin à 20h15 – rame 058, voiture M30115 – Plans de trappes allumés, mais figés et qui donnent comme terminus Asnières /Gennevilliers alors que la rame va vers Saint Denis.

---

**Réponse :** [La rame a été traitée le 11/09/14.](#)

---

- 11 juin 00h17, même rame, même problème, plans de trappes figés.

---

**Réponse :** [La rame a été traitée le 11/09/14.](#)

---

Vous allez me répondre que vous êtes au courant, mais la réhabilitation de ces rames MF77 est terminée depuis déjà plusieurs années et dès la fin de cette remise à niveau j'ai signalé ces défaillances. Quand pourra-t-on avoir de l'information embarquée fiable sur la ligne 13. L'information embarquée sur les rames MF01 (lignes 2, 5 et 9) est, quant à elle beaucoup plus fiable.

---

**Réponse :** [Ce système installé lors de l'opération de rénovation manque de fiabilité. La remise à niveau est longue compte tenu des nombreux trains. Les équipes de maintenance font le maximum pour terminer cette remise à niveau.](#)

---

- (PJ) Saint Lazare – Plaisance, 26 mai à 18h12. Rame 045, voiture 30089, le message sonore du conducteur, fort clair au demeurant, nous parvient beaucoup trop fort à travers les haut-parleurs et agresse les tympans. Un réglage semble nécessaire.

- (PJ) Saint Lazare, 3 juin à 12h45. Quai Châtillon, la borne SIEL est hors service.

---

**Réponse :** [Transmission de ces signalements.](#)

---

## RÉSEAU RER

### RER B (partie RATP)

- (NJ) Luxembourg, 23 juin à 12h35. Rame 8258, mission KADO 64, voiture ZBD 8258. Tous les plans de cette rame rénovée sont hors service.

---

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

---

- (GD) Châtelet-les-Halles, 25 juin à 12h40. « Sur l'écran des missions (écran cathodique) la mission PIST16 est annoncée « train à l'approche », à 12h40, alors que sur l'écran des dessertes elle est annoncée dans 3 mn. En 3 mn « d'approche » le quai est devenu noir de monde et il est devenu impossible pour moi de monter mon vélo sur la plate-forme sans gêner les voyageurs. Des voyageurs avec valises et poussettes restent également à quai.  
Le PIST est donc à quai à 12h43 et quitte le quai à 12h44. Train suivant sur l'écran des missions est KALI prévu à 12h47. Sur l'écran des dessertes c'est la mission SOSO20 pour Robinson qui s'affiche avec une attente 2mn (soit arrivée théorique 12h46), alors que sur l'écran des missions elle est affichée sans horaire.  
Est-il normal d'afficher ces différences de plusieurs minutes entre l'horaire affiché sur un écran et le temps d'attente sur l'autre, alors que cela devrait être cohérent. Serait-il possible de réduire la différence entre l'attente d'un côté et l'horaire affiché de l'autre, cela serait moins perturbant. Par ailleurs, afficher des missions différentes sur les deux écrans qui nous permettent de connaître quelle sera la prochaine mission devant arriver effectivement à quai, frise l'absurde. J'ai remarqué ces incohérences à plusieurs reprises, sans toujours les rapporter dans le cadre de cette opération. Je constate que cela met certains usagers en difficulté, rend ce système de suivi de la marche des trains peu compréhensible pour le voyageur occasionnel et le touriste et même parfois pour le voyageur aguerri lorsque les incohérentes s'accumulent. »

---

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

---

- (GD) Châtelet-les-Halles > Denfert-Rochereau, 25 juin à 12h46. Mission SOSO20, rame 8222, voiture ZBD 8222. Les plans de ligne ne sont pas à jour et présentent deux niveaux d'informations. L'un porte encore l'ancien Logo SNCF (disparu en 2005) !!! L'autre, bien que plus récent, ne porte pas la correspondance TVM à Croix de Berny.

---

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

---

## NETTETÉ/PROPRETÉ

### RÉSEAU BUS/TRAMWAY

#### RAS

### RÉSEAU METRO

#### LIGNE 4

- (CS) Gare du Nord, à la sortie du quai vers le Faubourg Saint Denis, ça sent régulièrement l'urine.

---

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

---

#### LIGNE 10

- (AMD) Gare d'Austerlitz, 3 juin. Entrée du métro ligne 10, bld de l'hôpital, situé près d'un établissement de restauration rapide. Le panneau supportant le plan de réseau porte au-dessus une fenêtre lumineuse avec les différentes lignes en correspondances à cette station. L'état des néons et de la vitre (encrassement, vieillissement ?) ne permet plus une

lecture correcte de ces informations la nuit venue, surtout à une certaine distance, il faut vraiment être très proche pour décrypter les informations derrière la crasse s'ajoutant à la pénombre. Un nettoyage semble s'imposer.

---

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

---

## RÉSEAU RER

### RER B (partie RATP)

- (PJ) Fontenay aux Roses, 8 juin. Le train de 13h53 est arrivé de Robinson dans un état de saleté épouvantable ! Journaux au sol, papiers, gobelets écrasés, reliefs de "grignotages", déchets divers, etc. Une véritable honte ! Comment se fait-il que les rames, à leur terminus, ne soient pas vérifiées et nettoyées si cela s'avère nécessaire ?

---

**Réponse 1 :** Un ramassage rapide de gros déchets est effectué au terminus. Mais le peu de temps de stationnement de la rame à son terminus ne permet pas toujours d'effectuer le nettoyage prévu.

**Réponse 2 :** Je vous informe que le nettoyage des trains est effectué selon la charte qui régit nos relations avec le prestataire en charge de ce travail, chaque train est nettoyé chaque jour à la fin de son service et fait l'objet d'un nettoyage complet intérieur extérieur environ une fois par mois. Ces prestations sont contrôlées par un agent RATP.

Toutefois et au-delà de ce que fait l'entreprise, entre deux cycles de nettoyage, le manque de civisme de certains voyageurs peut entraîner une dégradation rapide de l'état de propreté.

---

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

### RÉSEAU BUS/TRAMWAY

#### ◆ CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE

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

- (CL, GD, AD, SI) Sèvres-Babylone, 11 juin vers 15h14. Bus coquille 9366 : l'accès au réservoir d'essence visible, la porte qui obture habituellement son accès est absente.

---

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

---

### BUS 91 (Montparnasse - Bastille)

- (AG, MV) Carrefour Saint-Jacques - Port-Royal, 16 juin. Bus 1775. Vers 8h30 nous avons pris le bus à l'arrêt Port Royal Berthollet, en direction de Montparnasse. Le feu du couloir de bus, au croisement de la rue Saint Jacques et du boulevard de Port Royal, était bloqué au rouge dans les deux sens. En direction de Bastille, les bus passaient prudemment, mais en direction de Montparnasse, notre machiniste refusa de passer et bloqua le bus pendant plus de dix minutes, nous faisant prendre du retard, ainsi qu'aux bus qui le suivaient. Pour ne pas rater notre train, nous avons achevé notre trajet à pied, en courant. Vu que les bus passaient dans l'autre sens, quelles sont les consignes données aux machinistes en pareil cas ?

---

**Réponse :** Le franchissement d'un carrefour en mode « dégradé » dans Paris, tient compte de la priorité à droite, cependant, le Machiniste Recepteur peut ne pas se sentir à l'aise pour passer un carrefour défectueux, et auquel cas, il aurait fallu que le CRIV envoie une voiture pour sécuriser le carrefour (c'est peut-être ce qui a été fait...). Les consignes données aux machinistes sont dans le respect du code de la route.

---

#### ◆ CENTRE BUS SEINE RIVE GAUCHE Fusion des CENTRES BUS DE FONTENAY et MALAKOFF

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

- (CL, GD, AD, SI) Sèvres-Babylone, 11 juin vers 15h14. La borne SIEL de l'arrêt commun aux lignes 68, 83, 94, (direction Place Clichy, pour le 68) est détériorée (fendue ?).



---

**Réponse :** Transmission de ce signalement.

---

### **BUS 290 (Mairie d'Issy – Europe Nord / Pasteur)**

- (ALG) Mairie d'Issy (direction Meudon), 30 juin à 18H53. Bus coquille 6606. Le bus est bondé, notamment compte tenu d'une attente anormalement longue pour voir partir un bus 190, au point que certains usagers ne peuvent pas monter. C'est la pagaille : le chauffeur n'encourage pas les voyageurs à avancer vers le fond du bus, et la grogne des voyageurs qui sont las d'attendre et de ne plus avoir d'information sur les temps d'attente à Mairie d'Issy.

---

**Réponse :** A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. En effet, un retard général s'est avéré le jour précité sur l'ensemble de la ligne. Ce retard a engendré des manœuvres de régulation qui ont entraîné une dégradation de l'offre. Le machiniste a été identifié et nous lui avons rappelé d'utiliser les messages prévus à cet effet pour conseiller aux voyageurs de se diriger vers le fond du bus.

---

### **RÉSEAU METRO**

#### **LIGNE 3**

- (CS) 13 Avril, direction Levallois, nous avons été secoués de droite à gauche durant tout le voyage. Très désagréable.

---

**Réponse :** Transmission de ce signalement. Concernant ce constat, il manque des précisions (heure, station etc...) pour faire des recherches.

*Je rappelle aux témoins de ligne que les constats doivent être le plus précis possible pour effectuer des recherches sur les signalements.*

---

#### **LIGNE 4**

- (CS) Etienne Marcel, 13 Avril. Coup de frein très brusque. Aucune information, ni excuses.

---

**Réponse :** Réponse orale.

---

- (CS) Les Halles (direction Montrouge), 10 avril à 13h. Les voyageurs se plaignaient d'être secoués durant une bonne partie du voyage. Comment éviter ce désagrément récurrent ?
- (CS) Odéon (direction Montrouge), 27 avril à 13h33. Coup de frein très brusque. Aucune information, ni excuses.
- (CS) Entre Etienne Marcel et Les Halles (direction Montrouge), 4 mai vers 16h30. Nous avons subi deux freinages brusques très déséquilibrants. Aucune information, ni excuses.

---

**Réponse :** Croyez bien que je comprends votre réaction face à la situation que vous décrivez. Effectivement le freinage est beaucoup plus puissant sur les nouveaux trains surtout en fin de freinage (semelle de frein en composite); une signalétique "Attention au freinage puissant" dans ces rames, à l'identique des Lignes 14 et 1, a été ajoutée. Nous avons aussi sensibilisé les conducteurs aux freinages puissants qui génèrent de l'inconfort et des risques de chutes pour nos voyageurs.

---

- (CS) Entre Gare du Nord et Strasbourg Saint Denis (direction Montrouge), 5 mai à 14h45. "Arrivée sur ski" (glissement sur son aire) durant 2 mn environ. La rame est-elle toujours opérationnelle au niveau sécurité dans ces conditions ?

---

**Réponse :** Réponse orale.

---

- (CS) En Juin, nous avons dû descendre trois fois de la rame en 8 jours, notamment le 2 Juin vers 13h40 à la station Réaumur-Sébastopol. Aucune raison clairement invoquée.

---

**Réponse :** Suite à une altercation entre voyageurs dans un train dans le nord de la ligne, le service provisoire de Réaumur-Sébastopol a été utilisé le 2 juin 2014 à 13h40. Ce qui explique la descente des voyageurs à la station Réaumur. En effet plus aucun train n'allait dans le nord de la ligne.

---

## LIGNE 13

- (GD) Pernety, 10 juin, soirée. Quai vers Saint Denis/Asnières-Gennevilliers. Le 2<sup>ème</sup> siège depuis l'arrière du quai est désolidarisé de sa base, il bascule vers l'avant lorsqu'on s'y assoit.

---

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

---

## RÉSEAU RER

### RER B (partie RATP)

- (NT) Robinson, 2 juin vers 20h. Valideurs, côté av Jules Guesde : la rapidité avec laquelle celui du milieu se ferme peut être dangereuse !

---

**Réponse :** [Transmission de ce signalement pour vérification de cet équipement.](#)

---

- (GD) Châtelet-les-Halles > Denfert-Rochereau, 25 juin à 12h46. Mission SOSO20, voiture ZBD 8222, rame 8222. Sur cette plate-forme tous les autocollants « interdit de fumer » ont été arrachés.

---

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

---

## ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

### RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

### 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

## LIGNE 4

- (CS) Etienne Marcel, 28 Mai. J'achète un carnet de tickets de métro au distributeur en introduisant un billet de 20 Euros pour régler 13,70 Euros. Je récupère alors un nombre énorme de petites pièces jaunes. Très désagréable.

---

**Réponse :** Je souhaite vous préciser que, conformément à la législation en vigueur, l'obligation est faite à tout acquéreur de solder exactement la somme dont il est redevable. Toutefois, pour éviter dans la mesure du possible les désagréments qui résulteraient pour la clientèle d'une stricte application de cette prescription légale, les agents vérifient ces équipements à chaque prise de service. Néanmoins, les appareils distributeurs de billets n'ont pas toujours la possibilité de

rendre la monnaie, en particulier quand plusieurs clients se sont présentés successivement avec des coupures importantes. Aussi, dans la journée, il arrive que certains tambours du monnayeur soient vides.

---

## **RÉSEAU RER**

### **RER A (partie RATP)**

- (CLM) Gare de Lyon, durant plusieurs jours, dont 3 juin. Une nouvelle fois, plusieurs jours de suite fin mai et début juin, le passage élargi G370M/375M était hors service et ouvert, ainsi les gens pénétraient dans l'espace sous contrôle sans billet ou sans valider s'ils en avaient un. Ce matériel est régulièrement vandalisé, comment comptez-vous arriver à faire cesser ses dysfonctionnements ? On voit généralement, une personne qui valide et plusieurs qui s'engouffrent derrière, ou forcent le passage dans le sens inverse, si les portes se referment certains n'hésitent pas à les forcer. Les sas (qui répondent parfaitement à cette définition) mis en place par la SNCF, quoiqu'un peu lent lors de la validation et temporisés à la sortie (5 secondes) présentent nettement moins de vandalisme, grâce aux portes « guillotine » qui ne peuvent être forcées.

---

**Réponse :** Le PEM G370-375 subit régulièrement des actes de vandalisme, coups de pieds et forçage des portes, ce qui a pour effet de générer des dysfonctionnements qui ne permettent plus la validation des titres de transport. De ce fait les agents ne peuvent plus ouvrir la porte à distance. Ces actes de vandalisme qui coûtent très chères à l'entreprise nécessitent de nombreuses interventions du service de la maintenance. Le remplacement de ces passages élargis est prévu pour une partie du PARC par des portes NPV 90 (Nouveau Passage de Validation). (Photo ci-dessous).



- 
- (GD) Gare de Lyon, 4 juin à 10h45. Ligne de contrôle LC 428 (échange RER vers M 14), espaces CR257/58. Le passage I316M ne s'ouvre pas depuis plusieurs jours. Sans indication d'incident. I305M quant à lui à l'une de ses deux portes ouverte en permanence

---

**Réponse :** Transmission de ce signalement.

---

### **RER B (partie RATP)**

- (NT) Robinson, 2 juin vers 20h. Les valideurs, côté av Jules Guesde sont en tellement mauvais état que ce lundi un seul fonctionnait à peu près correctement.

---

**Réponse :** Transmission de ce signalement

---

# STATISTIQUES MENSUELLES

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

<b>BUS/TRAM : 4</b>	<b>Nb de témoins : 3</b>
<b>METRO : 1</b>	<b>Nb de témoins : 1</b>
<b>RER : 6</b>	<b>Nb de témoins : 4</b>
<b>Total : 11</b>	<b>Nb total de témoins : 8</b>

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

<b>BUS/TRAM : 7</b>	<b>Nb de témoins : 7</b>
<b>METRO : 5</b>	<b>Nb de témoins : 3</b>
<b>RER : 3</b>	<b>Nb de témoins : 2</b>
<b>Total : 15</b>	<b>Nb total de témoins : 12</b>

## **NETTETÉ/PROPRETÉ**

<b>BUS/TRAM : 0</b>	<b>Nb de témoins : 0</b>
<b>METRO : 2</b>	<b>Nb de témoins : 2</b>
<b>RER : 1</b>	<b>Nb de témoins : 1</b>
<b>Total : 3</b>	<b>Nb total de témoins : 3</b>

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

<b>BUS/TRAM : 4</b>	<b>Nb de témoins : 7</b>
<b>METRO : 8</b>	<b>Nb de témoins : 2</b>
<b>RER : 2</b>	<b>Nb de témoins : 2</b>
<b>Total : 14</b>	<b>Nb total de témoins : 11</b>

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

<b>BUS/TRAM : 0</b>	<b>Nb de témoins : 0</b>
<b>METRO : 0</b>	<b>Nb de témoins : 0</b>
<b>RER : 0</b>	<b>Nb de témoins : 0</b>
<b>Total : 0</b>	<b>Nb total de témoins : 0</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 : 1</b>	<b>Nb de témoins : 1</b>
<b>RER : 3</b>	<b>Nb de témoins : 3</b>
<b>Total : 4</b>	<b>Nb total de témoins : 4</b>

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

<b>BUS/TRAM : 15</b>	<b>Nb de témoins : 17</b>
<b>METRO : 17</b>	<b>Nb de témoins : 9</b>
<b>RER : 13</b>	<b>Nb de témoins : 12</b>
<b>Total : 45</b>	<b>Nb total de témoins : 38</b>

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

