

Paris, le 10 février 2014

Opération Témoins de Ligne

TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en JANVIER 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 janvier 2014).



PONCTUALITÉ (anc. Régularité/Ponctualité)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

◆ **CENTRE BUS DES LILAS**

BUS 318 (Château de Vincennes – Romainville)

- (SG) Vincennes (direction Romainville) le 14 janvier à 8h15. La borne SIEL donne le prochain passage dans Omn, pas de bus à l'approche, puis à 8h17 ça se transforme en 2mn, puis à 8h19 ça devient 4 mn et en réalité le bus arrivera à 8h25, soit 10mn après la fin du décompte initial.

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

RÉSEAU RER

RER B (partie RATP)

- (CG) Depuis la rentrée 2013 ce qui est assez stupéfiant, c'est que mes trajets quotidiens sont en moyenne non conformes au trajet théorique 4 jours sur 5, sans exception...

Réponse : Réponse orale.

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

◆ CENTRE BUS D'AUBERVILLIERS

BUS 30 (Trocadéro – Gare de l'Est)

- (VG) Magenta-Maubeuge, 11 janvier vers 14h. Bus n° 3445. « L'indice de girouette de ce bus est correct, mais il n'a aucune destination sur sa girouette, ni sur l'écran latéral, c'est fâcheux pour qui n'est, comme moi, pas habitué de la ligne, pourtant, il est bien en service puisqu'il embarque des passagers à cet arrêt ».

Réponse : Transmission de ce signallement.

◆ CENTRE BUS DE FLANDRE

BUS 61 (Gare d'Austerlitz – Pré-Saint-Gervais)

- (SS) Pont d'Austerlitz-Quai de la Râpée, 29 janvier vers 12h50. Le bus N° 8350, encore équipé en « analogique » arbore deux plaques arrière qui semblent différentes, mais tellement usées qu'aucune des deux n'est lisible.

Réponse : Transmission de ce signallement.

Réponse du centre bus : Concernant les autobus de la ligne 61, une modification du cadre de publicité arrière a été faite. En effet, l'ancien cadre au format 16/9^{ème} horizontal a été progressivement remplacé par un nouveau cadre vertical de 2m2 ce qui a eu pour conséquence de faire ressortir l'ancien indice de ligne. Une remise en conformité de l'ensemble des véhicules a été faite entre le 04 et le 10/04/2014.

BUS 248 (Fort d'Aubervilliers – Drancy RER)

- (SI) Arrêts IUT Paris 13, Cité de la Résistance, Place de l'Amitié, Stade Charles Sage. Depuis l'ouverture de la ligne c'est à dire le 2 septembre 2013, les aménagements définitifs des points d'arrêt susnommés ne sont toujours pas installés, ce sont toujours pour l'instant des potelets provisoires. Les usagers souhaiteraient qu'ils soient équipés, dans la mesure du possible, de bornes SIEL.
- (SI) Les girouettes de certains bus de la ligne n'indiquent pas la destination de ceux-ci.
- (SI) Cité de la Résistance, comme la disposition de l'arrêt est problématique elle est source de méprise pour les voyageurs. En effet étant donné que les bus sont obligés de passer 2 fois à ce même arrêt et dans les 2 directions les voyageurs se perdent. Il aurait fallu renommer l'arrêt, de telle sorte que l'on aurait : « Cité de la Résistance - centre commercial » sur le trottoir de ce dernier et « Cité de la Résistance – tramway » sur le trottoir le plus proche de la station T1.

Réponse : Concernant les arrêts provisoires, une réunion a eu lieu le 28 mars 2014 avec l'ADT 93 afin de vérifier les emplacements exacts des arrêts.
Une note d'exploitation est en cours de rédaction pour demander l'implantation définitive des arrêts.

Il n'y aura que l'arrêt IUT-PARIS 13 en direction Drancy qui restera pour le moment en provisoire car son emplacement actuel risque d'être modifié à cause d'une problématique de circulation. A ce jour, il n'est pas prévu d'équiper les arrêts de borne d'information voyageurs (B.I.V).

Concernant l'arrêt « Cité de la Résistance », c'est en effet un cas très particulier car c'est le même arrêt physique quelle que soit la direction. Cela peut bien évidemment apporter une confusion évidente pour les voyageurs, qui ne peuvent du coup que se repérer à la girouette directionnelle du bus.

Cette configuration a été validée lors du prolongement de cette ligne en septembre 2013.

Un projet est à l'étude avec l'ADT93 pour l'implantation d'un nouvel arrêt qui permettra de clarifier la situation.

◆ **CENTRE BUS DES LILAS**

BUS 318 (Château de Vincennes – Romainville)

- (SG) Vincennes, 10 janvier à 8h30. Le bus n° 9112 se présente à l'arrêt, L'indice de ligne de sa girouette n'est pas éclairé, illisible par ces temps d'hiver.

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

- (SG) Vincennes (direction Romainville) le 14 janvier à 8h15. la girouette du bus qui arrive à cet arrêt n'est pas éclairée.

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

◆ **CENTRE BUS DE MONTROUGE**

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

- (ALG) Vercingétorix- Bellan, 29 janvier vers 13h. Le bus de la ligne 88 n° 6643 circulait ce jour sans destination sur sa girouette électronique ni sur l'écran latéral, c'est pénalisant quand on n'est pas un parisien aguerri du réseau bus.

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

◆ **CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE**

BUS 20 (gare Saint-Lazare - gare de Lyon)

- (SS) Van Gogh, 2 janvier à 12h55. Le bus coquille n° 9492 circule sans aucun habillage électronique, vaisseau fantôme. Seuls les plans dans le bus attestent qu'il s'agit bien d'un bus de la ligne 20.

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

- (AMD) Gare de Lyon – Diderot, 16 janvier à 12h28. Bus à habillage non électronique (analogique) N° 3191 ou 1391 ? Nous avons supposé qu'il s'agissait d'un bus de la ligne 20. Car c'était un bus fantôme quant à son habillage :

- pas de plaque arrière
- plaques latérales absentes des 2 côtés
- pas de direction sur la girouette

Ce bus était bien en service (voyageurs à bord) et se dirigeait vers Saint Lazare.

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

BUS 91 (Montparnasse - Bastille)

- (YBA) Gare Montparnasse TGV 2, 16 janv. A 22h31. Bus n° 1762. Durant l'attente de 13 mns, avant le départ, le bandeau défilant s'est mis à « délirer », il alternait les terminus une fois nous annonçait « Montparnasse » et ensuite « Bastille ». Une fois le bus parti il n'a jamais affiché autre chose que : « bienvenue sur la ligne 91... »

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

◆ CENTRE BUS DE SEINE-RIVE GAUCHE (ex FONTENAY et MALAKOFF)

BUS 58 (Vanves-Lycée Michelet - Châtelet)

- (GD) Losserand-Maine, 8 janvier à 20h47. Encore un bus fantôme, coquille 3083. Pas de girouette, pas de plaque arrière.

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

RÉSEAU METRO

LIGNE 13

- (HB) 6 janvier. Rame 057, voiture B32114. Dans toute la rame les plans de trappe sont limités à « La Fourche ». Le plan de la porte centrale gauche de cette voiture est éteint.

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

- (PJ) 26 janvier à 12h38. Rame 056, voiture B32111. Plan de trappe avant gauche hors service.

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

LIGNE 14

- (SS) Gare de Lyon, 7 janvier à 12h27. « Une fois de plus les écrans SIEL sont figés à cette station, ce qui n'est pas le cas aux autres stations où SIEL me semble fonctionner correctement. Vers Saint-Lazare il affiche Train à quai et 2mn40. Vers Olympiades : 0mn30 et 3mn30. Ces informations n'ont absolument pas varié durant ma présence sur le quai. Cela continue à être trop fréquent, et malgré les informations de la RATP, concernant les différents tests en vue de régler le problème, cela ne semble pas avoir abouti ».

Réponse : [Cet équipement est en cours de renouvellement avec pour date prévisionnelle de mise en service juin 2015.](#)

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP)

- (CC) Gare de Lyon, 16 janvier vers 18h45. Très important dégagement de fumée en station. Il n'y a pas eu de message sonore d'information, sur le quai, de la part de la RATP.

Réponse : [A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Je vous informe que des messages ont été diffusés à partir de 19h02 toutes les 5 minutes puis à partir de 20h08 puis toutes les 2 minutes \(voir extrait du rapport ci dessous\).](#)

Informations Sonores en gare de Gare de Lyon du Jeudi 16 janvier 2014

Heure	Provenance	Type	Fréquence	Libellé	messages diffusés	Heure reprise estimée	Sono H.S.?
05:15	Autres	Annonces sonores : Message institutionnel	8 min	ATTENTIF ENS/ LOI EVIN/ VTT/ USAGE DES PEM	Message début d'incident Message réflexe Message position train Message fin incident		
07:40	Multimodalité Réception info	Annonces sonores : Circulation des train	2 min	INCIDENT MATÉRIEL, TRAFIC INTERROMPU	Message début d'incident Message réflexe Message position train Message fin incident		
11:45	Multimodalité Emission info	Annonces sonores : Message institutionnel	5 min	ATTENTIF ENS/ LOI EVIN/ VTT/ USAGE DES PEM	Message début d'incident Message réflexe Message position train Message fin incident		
19:02	CDSMG Tetra AG	Annonces sonores : Circulation des train	5 min	incident à châtelet, gare non desservie	Message début d'incident Message réflexe Message position train Message fin incident		
20:08	CDSMG Tetra AG	Annonces sonores : Circulation des train	2 min	train NZZZZ stationne à châtelet	Message début d'incident Message réflexe Message position train Message fin incident		
21:00	Multimodalité Emission info	Annonces sonores : Circulation des train	5 min	txx ligne B et institutionnel	Message début d'incident Message réflexe Message position train Message fin incident		

- (GD) Nation, 18 janvier à 19h puis 00h15. « Vers 19h en entrant dans la ligne 1 j'entends un message concernant un colis suspect à Nation qui provoque l'interruption de la ligne A du RER entre Nation et Vincennes. Cette information est répercutée sur les écrans d'informations dans différentes stations où je passe, dont ma destination : Charonne. En reprenant le métro à 00h15, le même message qu'à 19h est toujours affiché sur les écrans (Charonne, Bastille). Est-ce un problème de mise à jour de l'information (sur tout le réseau) ou alors cet incident a-t-il duré toute la soirée et jusqu'à fin de service ? »

Réponse : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Il n'y a pas de signalement d'incident pour la journée du 18 janvier 2014 sur la ligne A du RER.

- (YLC) Gare de Lyon – Nation, 18 janvier à 18h44. Rame type MS61, mission ZEBU, voiture 15088. Tous les plans de trappe sont hors service.

Réponse : Transmission de ce signalement.

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

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

◆ CENTRE BUS DES LILAS

BUS 318 (Château de Vincennes – Romainville)

- (SG) Vincennes (direction Romainville) le 14 janvier à 8h15. Il pleut et le chauffeur du bus n'ouvrira qu'une demi porte pour la montée.

Réponse : Transmission de ce signalement.

◆ CENTRE BUS DE POINT DU JOUR

BUS 22 (Porte de Saint Cloud - Opéra)

- (MM) La Muette-Boulogne-Boulay (direction Porte de St Cloud), 26 décembre à 11h14. « J'ai pris le RER D à Maisse pour Paris-gare de Lyon, j'ai réglé par CB la somme de 8,65 € un ticket donnant la possibilité de voyager dans le métro parisien. Ensuite j'ai pris le métro ligne 9, arrivée à la Muette : panne. Après une attente de plus d'un quart d'heure, sans explication solide quant à la reprise du trafic, j'ai décidé de prendre le bus 22 (plaque minéralogique : 888 QWL 75). Je pensais, à tort, que mon explication de panne du métro (que la machiniste pouvait vraisemblablement vérifier), m'abstiendrait exceptionnellement d'un autre paiement. Que nenni - la conductrice m'a intimé, assez sèchement, l'ordre de payer un ticket « sans correspondance ». Ce que j'ai fait (validé à 11h14). Les usagers qui règlent leur titre de transport semblent moins bien traités que les « non-payeurs » comme ceux qui passaient goguenards devant la conductrice. Pas de répression devant leur attitude. »

Réponse : Réponse orale.

NDLR : En fait, la témoin aurait espéré un geste commercial de la part de la machiniste-receveuse, suite à l'incident qui l'empêchait de poursuivre son voyage sur la ligne 9. Devant un cas de force majeure (ici coupure momentanée de la ligne) il devrait y avoir des attitudes commerciales adaptées sur la partie du réseau pouvant suppléer à la ligne interrompue.

◆ CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE

BUS 91 (Montparnasse - Bastille)

- (YBA) Gare Montparnasse TGV 2, 16 janv. A 22h31. Bus n° 1762. Il fait environ 3 à 4° à l'extérieur. Le départ est annoncé sur le bandeau : 13mns. Le chauffeur n'est pas à bord, alors que je voulais lui signaler la situation. Toujours est-il que le moteur tournait à fond et que les 3 portes étaient grandes ouvertes et le chauffage ne fonctionnait pas.

Réponse : Transmission de ce signalement.

- (YBA) Gare Montparnasse TGV 2, 21 janv. A 21h53. Bus n° 1752. Le bus en partance pour Bastille présente une anomalie à sa porte arrière. L'un des 2 blocs « bouton poussoir » intérieur d'ouverture des portes (pour la sortie) a été arraché de la barre sur lequel il est fixé est pend au bout de 20cm de fil électrique le long de celle-ci.

Réponse : Transmission de ce signalement.

La voiture 1752 n'appartient pas au Centre Bus de Quais de Seine mais au Centre Bus de Thiais.

RÉSEAU METRO

LIGNE 8

- (MP), (GD) Ledru-Rollin et Bastille, 18 janvier vers 00h28. Rame 146. La rame passée à cette heure à Bastille à fait aux stations précitées deux arrêts à mi-quai et a du repartir pour se positionner convenablement. Que cela arrive exceptionnellement on peut comprendre, mais deux fois consécutives, c'est étonnant et un tantinet stressant puisque les portes restent bloquées avant la mise à quai définitive. Que c'est-il passé ?

Réponse : Les trains fonctionnent normalement dans cette zone en PA (pilotage Automatique). Lorsque le train ne reconnaît plus les balises du PA, il se met en sécurité et provoque un freinage d'urgence. Ce qui est arrivé sur la 1^{ère} station. Le conducteur repasse en Conduite Manuelle pour finir son entrée en station. Il doit ensuite repartir en PA pour déterminer l'origine du dysfonctionnement. Lors de l'arrivée à la 2^{ème} station le train a reproduit l'avarie, d'où le 2^{ème} freinage d'urgence. Dans ce cas le conducteur repart définitivement en Conduite Manuelle et signale l'avarie au centre de maintenance pour investigations plus poussées.

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP)

- (CC) Gare de Lyon, 16 janvier vers 18h45. Très important dégagement de fumée nauséabonde et âcre, très désagréable. Cette fumée m'a provoqué une importante migraine par la suite. Aucune information obtenue, de quoi s'agissait-il ?

Réponse : [Même question que plus haut.](#)

NETTETÉ/PROPRETÉ

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP)

- (YB) La Défense – Gare de Lyon, 8 janvier à 23h01. Rame 1649, mission OPUS. Voiture de queue, niveau supérieur inutilisable : quelqu'un (ou un animal) a fait ses besoins sur les sièges.

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

- (SG) Torcy (direction Paris), 10 janvier à 7h54. La voiture 2154 est particulièrement sale : boîtes de hamburger vides d'un fast-food bien connu, gobelets, etc. traînant au sol ou sur les sièges, et pourtant il est tôt !

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

- (SG) Gare de Lyon, tous les jours. La sortie numéro 7 pue l'urine et lorsqu'on arrive sur le trottoir pour prendre le 20 ou le 63 l'odeur est encore plus forte. Déjà signalé plusieurs fois, aucune amélioration.

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

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

LIGNE 6

- (TD) Bercy 23 janvier. Quand on vient de la gare de Bercy l'accès le plus proche pour rejoindre la ligne 6 est inaccessible aux usagers qui ne possèdent pas de passe Navigo. Cette situation est inadmissible, c'est de la discrimination. Je rappelle qu'en terme de flux, le chemin le plus court est toujours le meilleur. Aucun motif de sécurité ne peut justifier cette décision et qui dit argument de sécurité sous-entend en général : perte de temps ou désagrément injustifiable pour les usagers.

Réponse : [Réponse écrite.](#) [La station Bercy appartient à la ligne 14.](#) En attente de réponse. Une relance a été faite le 11 avril 2014

RÉSEAU RER

RAS

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

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RAS

STATISTIQUES MENSUELLES

PONCTUALITÉ (anc. Régularité/Ponctualité)

BUS/TRAM : 1	Nb de témoins : 1
METRO : 0	Nb de témoins : 0
RER : 1	Nb de témoins : 1
Total : 2	Nb total de témoins : 2

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

BUS/TRAM : 11	Nb de témoins : 9
METRO : 3	Nb de témoins : 3
RER : 3	Nb de témoins : 3
Total : 17	Nb total de témoins : 15

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

BUS/TRAM : 4	Nb de témoins : 3
METRO : 1	Nb de témoins : 2
RER : 1	Nb de témoins : 1
Total : 6	Nb total de témoins : 6

NETTETÉ/PROPRETÉ

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

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

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

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

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

NOMBRE TOTAL DE TMOIGNAGES POUR LE MOIS

BUS/TRAM : 16	Nb de témoins : 13
METRO : 5	Nb de témoins : 6
RER : 8	Nb de témoins : 7
Total : 29	Nb total de témoins : 2

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

