



# Opération Témoins de ligne RATP

Témoignages reçus et réponses de la RATP

**DÉCEMBRE 2015**

*Cette synthèse est basée sur les contributions des Témoins de ligne reçues par l'AUT. Ces contributions, remises au STIF et à la RATP en un rapport mensuel, font référence à 6 critères :*

- 1. Ponctualité**
- 2. Information voyageurs**
- 3. Ambiance (accueil, assistance, sécurité)**
- 4. Propreté et netteté des espaces**
- 5. Accessibilité**
- 6. Vente et disponibilité des équipements (automates, portillons)**

*Un témoignage relate :*

- soit un problème ponctuel : on peut se contenter, dans ce cas, d'une transmission par la RATP au service concerné ...  
**Mais une réponse de la RATP est tout de même appréciée !***
- soit un problème récurrent sur la ligne, ou un problème général auquel il faut rechercher une solution ...  
**Une réponse de la RATP est vivement souhaitée !***

*Lorsque le témoin juge la réponse de la RATP non satisfaisante, il est invité à le signaler par l'envoi d'un message rappelant le témoignage et la réponse de la RATP, et à commenter cette réponse.*

Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
<b>27</b>	<b>Quais de Seine</b>	<i>GS</i>	4	<b>Opéra</b> , 2 décembre à 6h57. Je trouve inadmissible que le conducteur du bus pris à 6h57 fume une cigarette alors qu'il transporte des voyageurs.	Si le témoin accepte de laisser ses coordonnées, nous pouvons transmettre son témoignage au service clientèle.
<b>35</b>	<b>Aubervilliers</b>	<i>JM</i>	2	<b>Évangile-Aubervilliers</b> (dans les deux sens), décembre. Sur le plan de quartier apposé en haut de l'abri voyageur, la gare de Rosa Parks récemment inaugurée et qui est à moins de 200 m de là ne figure pas, alors qu'elle pourrait entrer dans le champ si on décalait légèrement le plan à l'intérieur de son cadre. La même remarque vaut pour les bus <b>54</b> et <b>60</b> qui passent dans le secteur. Le souci d'intermodalité devrait conduire à traiter la gare de Rosa Parks comme un pôle en correspondance non seulement avec le tramway T3b, mais aussi avec ces trois bus.	Les affiches ne sont plus gérées par la RATP sur les nouveaux arrêts de Paris, mais par l'entreprise JC Decaux.
<b>46</b>	<b>Paris-Est</b>	<i>MC</i>	2, 3	<b>Colonel Fabien</b> 17 décembre vers 11h30. Je monte dans le bus à Voltaire pour aller à Gare de l'Est avec une valise. Sur la girouette, à l'avant du bus il est mentionné la destination de Gare du Nord. Une station avant Colonel Fabien, le machiniste annonce : « terminus Colonel Fabien » à la surprise générale. Seconde surprise, le bus suivant est annoncé dans 30 minutes comment fait-on pour aller à Gare du Nord et Gare de l'Est... par le métro ligne 2 : correspondances à pied trop loin quand on a un train à prendre ! Donc seule solution : le taxi (non remboursé par la RATP). Pourquoi une annonce si tardive et une telle attente ?	<b>Réponse écrite en attente</b>
<b>47</b>	<b>Vitry</b>	<i>JM*</i>	5, 6	<b>Maison Blanche</b> , 14 décembre. À l'arrêt commun du 185 et du 47 juste avant l'arrêt Maison Blanche, sortant du bus 185 qui suivait le 47 je me suis dépêchée de rattraper ce dernier avant qu'il ne reparte et suis donc montée par la porte arrière de ce bus. Handicapée en ce moment par des problèmes au genou c'est avec mes cannes anglaises que je me déplace dans les transports, c'est pourquoi très courtoisement un passager m'a cédé sa place ; comme je souffre énormément et que l'affluence était importante je me suis empressée d'accepter. J'étais assez éloignée de l'appareil à validation mais m'apprêtais en cas de contrôle à expliquer la situation. Des contrôleurs montent 3 mn après mon installation, étant assise	Si le témoin accepte de laisser ses coordonnées, nous pouvons transmettre son témoignage au service clientèle.

Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				<p>près de la porte de sortie, leur responsable me contrôle en premier, il passe mon Navigo dans sa machine et se rend bien compte qu'il a été validé dans le bus précédent. Je lui explique alors la situation... il ne veut rien entendre et me demande 5€. Ce n'est pas tant la somme mais je trouve la situation injuste et ne peut cautionner ce manque d'humanité. Sur ce, il détient toujours mon pass, et me dresse un procès-verbal. Il est implacable et en devient presque grossier (je le cite) : - « j'en ai rien à foutre ». Je descends à Maison Blanche, il m'accompagne avec ses collègues et ordonne à l'une d'entre elles de dresser la contravention.</p> <p>Je suis choquée et frustrée. Moi qui mets un point d'honneur à ne jamais tricher dans les transports ! Je trouve normal qu'il y ait des contrôles ceux-ci étant, menés par des humains et non par des « androïdes », j'attends donc qu'il puisse y avoir une analyse raisonnable de la situation. Me sentant démunie face à l'ampleur de celle-ci je vous remercie par avance de votre écoute et votre compréhension.</p>	
<b>54</b>	<b>Rives Nord</b>	<i>BA</i>	2	<p><b>Victor Hugo – 8 mai 1945</b> (Arrêt à l'entrée de Clichy près de l'hôtel Holliday Inn). Depuis des années, à cet endroit il y a un arrêt « provisoire » qui dure. Quand pourrons-nous bénéficier d'un arrêt définitif avec un abri pour les cas d'intempérie et une borne d'information pour nous donner le temps d'attente ?</p>	<p>Historiquement, un potelet matérialisait l'arrêt en question. Les travaux n'étant pas terminés, et étant évolutifs, nous sommes obligés de laisser un potelet provisoire, pour pouvoir le déplacer, le cas échéant.</p> <p>Il n'appartient pas à la RATP, de décider du type de matériel matérialisant l'arrêt, une fois les travaux terminés.</p>
<b>56</b>	<b>Paris-Est</b>	<i>SG</i>	1	<p><b>Simplon</b>, 23 novembre en début et fin d'après-midi. Comme d'habitude la ligne 56 est « fantôme ». Les intervalles sont hors normes. Exemple à 18h02 (heure de pointe) direction Porte de Clignancourt : 15 et 57 minutes, direction Porte de Vincennes : 3 et 28 minutes. Pourquoi ? Si cela était dû à un événement exceptionnel on pourrait comprendre mais c'est journalier.</p>	<p><b>Réponse écrite en attente</b></p>
<b>60</b>	<b>Belliard</b>	<i>SS</i>	1	<p><b>Télégraphe</b>, 8 décembre à 15h25. Direction Gambetta : 21 et 26 minutes, et Porte de Montmartre : 15 et 22 minutes. La témoin a préféré prendre le métro. Ce genre de situation arrive de plus en plus souvent. Pourquoi ?</p>	<p>Des difficultés de circulation peuvent effectivement compliquer ponctuellement la régulation de cette ligne. Nous sommes désolés des retards rencontrés.</p>

Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
<b>72</b>	<b>Point du Jour</b>	<i>NM</i>	2	<b>Porte Saint Cloud</b> , 4 décembre à 15h30. Bus initialement affiché en direction de Pont des Arts, s'arrête à Porte de Saint Cloud pour ne pas repartir, sans explication. Attente de 15 minutes avant que le chauffeur nous dise qu'il a fini son service et que le chauffeur devant le remplacer n'est pas arrivé ....	Il y a eu ce jour-là de fortes perturbations sur la ligne générant un retard important. Le conducteur du bus a attendu son collègue qui n'arrivait pas mais lui-même ne pouvait pas repartir pour respecter le temps de conduite maximum inscrit au code du travail.
<b>74</b>	<b>Rives Nord</b>	<i>BA</i>	5	<b>Porte de Clichy</b> , décembre. La ligne étant déviée entre Brochant et Porte de Clichy, ne pourrait-on pas faire un arrêt supplémentaire, au niveau de l'arrêt du PC ? Cela éviterait de faire 500 m, dans la boue des travaux, quand on sort du métro Porte de Clichy.	Les travaux sont évolutifs et la déviation est temporaire. Rajouter un arrêt pour 2 lignes supplémentaires, au niveau de l'arrêt du PC3, occasionnerait d'importantes perturbations de circulation, dans une zone qui est déjà fortement impactée. De plus, il est important pour la RATP et ses clients, de pouvoir garder une offre cohérente et durable, pendant toute la durée des travaux.
<b>80</b>	<b>Belliard</b>	<i>FLH</i>	5	3 novembre à 20h15. Dans les bus de la ligne, on trouvait en novembre, une petite affiche invitant les personnes en fauteuil roulant à participer à l'opération « Carnet de voyage » ; c'était une très bonne idée ! Mais alors pourquoi l'avoir rédigée en si petits caractères et installée à l'avant du bus, devant le premier siège (surélevé à droite du conducteur) ! Ceux qui ont installé ces affiches à cet endroit ont-ils un instant essayé de se mettre à la place d'une personne en fauteuil ? Aucune personne dans cette situation n'est en mesure de lire une telle affiche : elle ne sert donc à rien (ou presque). Dommage !	Il semblerait qu'il y ait eu un dysfonctionnement concernant cet affichage, car, effectivement, nous devons retrouver ces affiches à de multiples emplacements dans l'autobus afin qu'elles soient visibles et lisibles de tous. Nous sommes désolés du problème rencontré.
<b>82</b>	<b>Croix Nivert</b>	<i>NM</i>	2	<b>Porte Maillot</b> , 12 décembre à 13h30. La BIV ne diffuse pas les informations de temps d'attente des lignes 82 et 73.	En effet, en date du 12 décembre dernier, la BIV de Porte Maillot a connu un dysfonctionnement qui a causé la perte d'informations liées au temps d'attente. Le dysfonctionnement vient sans doute d'un problème d'alimentation électrique de l'arrêt ou d'une pile défectueuse. Le problème est depuis résolu.

Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
89	Seine Rive Gauche	GG	1, 3	<b>Maine-Vaugirard</b> , tous les jours. Ligne très irrégulière. Plus de 15 minutes d'attente un lundi à midi (horaires théoriques affichés : 8' au plus). Deux ou trois bus des lignes 28, 82 et 92 qui passent à cet arrêt pour un seul bus de la ligne 89... Une ligne très fréquentée qui dessert la rive gauche, jusqu'à Vanves ! En plus, la partie avant de l'habitacle est souvent éteinte, impossible de lire un livre...	Des difficultés de circulation peuvent effectivement compliquer ponctuellement la régulation. Si cela se produit à nouveau, n'hésitez pas à indiquer une date. Pour le deuxième point, le responsable de la ligne 89 sensibilisera les conducteurs de la ligne en ce qui concerne l'éclairage intérieur.
91	Quais de Seine	JM	1	Novembre. <b>À l'approche de la gare de Lyon</b> . Après son franchissement du pont d'Austerlitz en direction Gare de Lyon, les bus de cette ligne, censée être à haute priorité puisque desservant trois gares SNCF et une gare RER, se retrouvent souvent bloqués aux heures de pointe boulevard Diderot, son couloir « réservé » étant squatté par une longue file de taxis attendant de pouvoir avancer vers le parvis de la gare. L'Association des usagers des transports m'avait signalé, en début de cette année, qu'une solution était en vue pour régler ce problème : rien n'a changé depuis. La RATP pourrait-elle relancer à ce sujet la Ville de Paris et la préfecture de police ?	Pour le moment nous n'avons pas connaissance d'un planning de réalisation. Il reste un point de désaccord entre la ville et la SNCF lié au financement de ces travaux.
96	Paris-Est	JM	2	Place du 18 juin (direction de Porte des Lilas), 3 décembre à 14h40. Dans ce bus (référence N° 3521), les deux cadres à l'arrière censés contenir un plan de ligne étaient totalement vides. Place des Vosges (direction Montparnasse), 3 décembre à 18h30. Même constat au retour (référence N° 3524) : cadres vides. Les plans de lignes sont utiles pour le voyageur occasionnel et devraient être mieux répartis dans ces bus, sans qu'on doive se lever et se porter à l'avant pour en consulter un.	<b>Réponse écrite en attente</b>
96	Paris-Est	RH	3	<b>Porte des Lilas</b> , souvent. Il est parfaitement regrettable que par temps de pluie, de froid ou/et de vent les voyageurs attendent sous un abribus nouvelle génération, battu par les vents et la pluie alors qu'un bus, avec même souvent son machiniste au volant, stationne en retrait de l'arrêt (à juste quelques mètres) encore deux minutes avant le départ. Alors qu'il serait si simple, et plaisant pour les voyageurs, d'accoster et de leur permettre de monter dans le bus, à l'abri, en attendant le départ.	<b>Réponse écrite en attente</b>

Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
<b>124</b>	<b>Bords de Marne</b>	<i>PB</i>	1	<b>Château de Vincennes</b> , tous les soirs après 20h. Depuis la rentrée 2015, on constate une forte diminution de l'offre avec parfois plus de 30 minutes d'attente si ce n'est 40. Ce qui oblige des usagers âgés à faire le chemin à pied dans des petites rues mal éclairées.	Depuis le 15 décembre 2015, nous avons eu un renfort d'offre et sur les soirées, nous passons sur une fréquence de 10 mn de 20h à 21h, de 11 à 13 mn de 21h à 22h et de 15mn à 20 mn de 22h à fin de service.
<b>124</b>	<b>Bords de Marne</b>	<i>PZ</i>	1, 2	<b>Val de Fontenay RER</b> , 10 décembre à 19h00. Le témoin, déjà passablement retardé du fait de la grève qui sévit sur le RER A, se présente à l'arrêt tête de ligne à 19h01. La borne SIEL indique une attente de 6 minutes. Le décompte du temps s'effectue jusqu'à 3 minutes, puis l'affichage passe à 23 minutes. Finalement, le premier départ a eu lieu à 19h28. Sur l'horaire publié, des départs doivent avoir lieu à 19h02 puis à 19h15 et 19h30. Les nombreuses personnes qui attendaient à l'arrêt (de quoi saturer largement le bus qui nous a pris) ont eu la surprise sur une dizaine de minutes de voir arriver au terminus quatre véhicules, qui se sont empressés d'afficher Retour Centre Bus et de repartir au plus vite : successivement les coquilles 3387, 3394, 3388 et 8218. Il paraît étrange que 4 services se terminent à cette heure-là, ce qui a amené de nombreux voyageurs à se demander si le départ que nous attendions en vain n'aurait pas dû être fait par l'un de ces véhicules. Pour résumer, un seul départ sur les trois prévus a eu lieu, ce qui constitue une situation inacceptable.	Sur cette journée, il y a eu une situation exceptionnelle, (grève du RER A qui a généré du retard sur toute la journée). Lors de grève, le trafic se trouve complètement perturbé et il est très difficile de garder la même fréquence de bus tout au long de la journée. En effet, la charge des bus est beaucoup plus importante que les autres jours et ceux-ci prennent un retard considérable. Les coquilles rentrantes correspondent à des agents qui ont fini leur journée de travail et déjà avec du retard. Nous sommes dans l'obligation de prendre en compte les conditions de travail des machinistes et ils ne peuvent pas tous finir avec des heures de retard.
<b>152</b>	<b>Flandre</b>	<i>GD EM BC</i>	2, 3	<b>Avenue de la division Leclerc au Bourget</b> , arrêt non noté (Direction Porte de la Villette), 1 <sup>er</sup> décembre à 15h38. Le bus n° 7754 double notre groupe de cyclistes et lui fait une queue de poisson très serrée, car l'arrêt est juste à 10 mètres devant les cyclistes. Pourquoi nous avoir mis en danger alors qu'attendre derrière nous que nous ayons franchi les quelques mètres n'aurait pas nui à la ponctualité du bus. Ce bus possède encore un habillage classique (plaque latérale et arrière collées) qui est absolument délabré (décoloré et déchiré). Quand le 152 passe-t-il en habillage électronique, car celui-ci n'est plus entretenu ?	L'agent concerné a été entretenu. Les règles de sécurité lui ont été rappelées.  Les autobus actuels de la ligne 152 sont remplacés progressivement par des autobus Hybrides dont l'habillage est électronique.

Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
<b>170</b>	<b>Aubervilliers</b>	<i>AF</i>	2	<b>Mairie d'Aubervilliers</b> (direction Saint Denis RER), 11 décembre à 14h. La BIV à cet arrêt ne fonctionne toujours pas, et ce depuis le 19 octobre dernier.	Nous connaissons le problème. Après analyse nous avons découvert que la présence de grues pour le prolongement de la ligne 12 crée des interférences dans la réception du signal. Nous ne pouvons malheureusement qu'attendre la fin des travaux.
<b>173</b>	<b>Flandre</b>	<i>BA</i>	2	<b>Curton</b> (direction La Courneuve), permanent. Dans l'abribus à cet arrêt, commun aux lignes 74, 138 et 173, la borne d'information n'affiche pas les temps d'attente pour la ligne 173.	L'arrêt « Curton » direction le Courneuve n'est pas habituellement desservi par la ligne 173. Actuellement, à la suite de travaux Porte de Clichy, la ligne 173 effectue une déviation direction La Courneuve et effectue cet arrêt <u>provisoirement</u> . De ce fait, la BIV n'est pas programmée pour donner des informations d'une ligne en déviation.
<b>188</b>	<b>Montrouge</b>	<i>DF</i>	3	<b>Rue des Brugnauts</b> . décembre. La ligne a été déviée pour cause de travaux sur l'avenue du Maréchal Foch (géothermie) à Bagneux depuis 8 jours. Les habitants du quartier des Brugnauts et Cuverons ne remettent pas en cause la déviation et même si cela dure un mois. Ce qui paraît scandaleux c'est que la ligne, sur le parcours de sa déviation, ne marque aucun arrêt provisoire à proximité des habitations normalement desservies par le 188. Un quartier de près de 3000 à 4000 personnes est exclu des transports publics. Des équipements publics (école, collèges, lycée, centre social et culturel, gymnase et cirque...) sont comme marginalisés et leurs usagers pénalisés. Nous demandons que le 188 marque les arrêts provisoires suivants sur la déviation entre les Blagis et la place Dampierre : Cuverons, Fontaine Gueffier, Sentier des Brugnauts, Porte d'en bas et Mathurins.	<b>Déjà répondu dans le rapport de novembre 2015 :</b> La déviation du 188 est sur le parcours de la ligne 391. Le temps de parcours correspondant au tableau de marche du 188 en temps normal n'absorbe pas la longueur de la déviation par rapport à l'itinéraire normal. De deux arrêts normalement desservis «rue des Brugnauts» et «Collège Romain Rolland», votre suggestion amène la desserte de 4 arrêts supplémentaires, avec toutes les conséquences sur la régularité et la conformité de l'offre de transport contractualisée avec le STIF. Malgré tout, à la demande ponctuelle de clients, la plupart des conducteurs ont desservi ces arrêts. A savoir que l'information voyageur était faite à tous les arrêts direction Bagneux Rosenberg et sur toutes les voitures. A noter que les travaux sont terminés depuis le 4 décembre en avance par rapport à la date initialement prévue du 18 décembre. Nous sommes désolés des désagréments rencontrés.

Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
<b>189</b>	<b>Seine Rive Gauche</b>	<i>BP</i>	3	<b>Corentin-Celton</b> , 28 décembre à 14h. Je souhaite saluer le chauffeur de bus de la ligne 189 ((bus n°4329) qui a su gérer avec professionnalisme deux incidents sur le trajet Corentin-Celton - Porte de Saint Cloud. En effet, face à des incivilités et l'agressivité de deux passagers, il a su garder son sang-froid et son calme afin que le trajet des autres usagers se passe au mieux. Bravo et merci.	Après recherche et identification du chauffeur, nous avons transmis votre message au manager pour ajout au dossier de l'agent. Nous vous remercions pour ce témoignage.
<b>325</b>	<b>Paris-Est</b>	<i>NB</i>	1, 2	<b>Avenue de Gravelle</b> , 17 décembre à 17h57. L'affichage indiquait une arrivée du bus à destination du château de Vincennes dans « 5 mn » depuis 17h48. À 17h57, deux bus indiquant sur leur girouette la destination « Château de Vincennes » sont arrivés simultanément mais sans marquer l'arrêt. Nous avons couru jusqu'au feu rouge pour demander l'ouverture des portes. La jeune machiniste, sympathique, nous a expliqué que ce n'était pas à elle de nous transporter mais à son collègue (le bus n° 6835) qui était stationné en pleine voie, parallèlement à elle. Il nous a été impossible de monter dans cet autre bus, sans risquer d'accident si nous avions cherché à le rejoindre. Heureusement la jeune femme nous a gentiment conduit jusqu'à l'arrêt <b>Demi Lune - Parc Zoologique</b> afin que nous puissions enfin monter dans le bus n° 6835. Voici maintenant plusieurs semaines que nous attendons le bus souvent plus de 10 mn. Y aurait-il moyen d'améliorer l'offre avec des passages plus réguliers, à cet arrêt, aux heures de pointe ? Les affichages des girouettes sont souvent erronés ou modifiés à la dernière minute (ex : destination « Château de Vincennes » changée inopinément pour un service partiel « Parc Zoologique »)	Toutes les informations indiquées dans la réclamation ci-jointe ont été transmises au responsable de la ligne. La responsable Transport du centre ainsi que les régulateurs situés au CRIV ont, eux aussi été informés de ce retour afin de les sensibiliser et d'obtenir une meilleure régularité à l'avenir.
<b>379</b>	<b>Seine Rive Gauche</b>	<i>NT</i>	5	<b>La Croix de Berny</b> , 5 décembre vers 20h. Le bus était stationné en retrait de l'arrêt, portes fermées, avec les feux de détresse en action, mais l'intérieur du bus était éteint. J'ai cru qu'il y avait un problème technique, je me suis donc approchée et le chauffeur qui était en train de regarder son téléphone portable m'a ouvert les portes. J'ai demandé si le bus partait, il m'a répondu « oui », mais qu'il fallait attendre et qu'il était occupé, il a refermé les portes. Sur ce, il est allé au fond du bus qui était dans le noir... Les usagers ont été contraints de patienter dehors, sans avoir accès au bus. Au bout de 10	Grace à votre signalement précis l'agent est identifié. Ce comportement ne correspond pas à notre engagement qualité sur la mise en station et montée en terminus en particulier en ces périodes hivernales. Le Responsable de l'agent est informé de cette affaire. Il jugera des suites à lui apporter.











Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				bonnes minutes, il a approché son bus de l'arrêt et a ouvert les portes aux usagers... Cette pratique devient de plus en plus courante sur le 379... Pourquoi aucun contrôle visuel n'est-il fait à cet arrêt où il y a non seulement des problèmes de fréquence et d'accessibilité, mais aussi une absence d'éclairage qui ne permet pas de voir les horaires et les différents affichages (plan de ligne, horaire papier). Il est urgent d'intervenir.	
<b>379</b>	<b>Seine Rive Gauche</b>	<i>NT</i>	2, 5	<b>La Croix de Berny</b> , 7 décembre à 20h. À cet arrêt, il n'est pas possible de lire le temps d'attente pour le bus 379, car l'arrêt n'est tout simplement plus éclairé et ce depuis plusieurs semaines.	Un signalement auprès de Decaux a été transmis. L'abri n'a toujours été mis en service par la ville d'Antony.
<b>518</b> <b>Traverse Batignolles Bichat</b>	<b>Belliard</b>	<i>AF</i>	2	<b>La Condamine</b> , 7 novembre à 11h34. La partie supérieure du potelet fixe est détériorée.	<b>Réponse écrite en attente</b>
<b>519</b> <b>Traverse Ney-Flandre</b>	<b>Belliard</b>	<i>AF</i>	2, 3	7 novembre à 10h40. Il n'y a eu aucune annonce sonore, ni visuelle dans le bus (coquille 761) durant tout le trajet. Le machiniste a allumé sa radio suffisamment fort pour que tous les passagers en « profitent ».	Le responsable de la ligne est avisé et un rappel sera fait aux agents.
<b>524</b> <b>La Navette Le Bus Fontenaisien</b>	<b>Paris-Est</b>	<i>AF</i>	2	4 décembre à 12h30. Dans le bus (coquille 504), il n'y a pas eu d'annonces sonores ni visuelles durant tout le trajet. La girouette à l'avant du bus était vierge.	<b>Réponse écrite en attente</b>
<b>524</b> <b>La Navette</b>	<b>Paris-Est</b>	<i>AF</i>	2	<b>Louis Auroux</b> , 4 décembre à 11h45. Un simple potelet mobile identifie l'arrêt. Selon quatre usagers interrogés, cette situation dure.	<b>Réponse écrite en attente</b>
<b>524</b> <b>La Navette</b>	<b>Paris-Est</b>	<i>AF</i>	2	4 décembre à 11h50. Il existe deux visuels pour la ligne 524, un sur fond bleu-vert, l'autre sur fond violet. Ne pourrait-on harmoniser cette signalétique ? <a href="#">Voir photo</a>	<b>Réponse écrite en attente</b>



Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
<b>542</b> V1 Valouette	Vitry	AF	2	9 novembre à 13h00. Le bandeau d'information à l'intérieur du bus (coquille 416) ne diffusait pas d'annonces visuelles et il n'y a eu aucune annonce sonore des arrêts, ce qui est très gênant pour les seniors, les mal voyants ou les malentendants.	Ces véhicules ne sont pas équipés d'annonceur sonore et visuel. La ligne 542 (V1) n'étant pas équipée de SIEL, les informations de localisation ne sont pas transmises. Cette ligne est une ligne avec un contrat qui ne prévoit pas d'affichage visuel et sonore dans les bus.
<b>545</b>	Paris-Est	LC	2	<b>Rue de Romainville</b> , 12 décembre à 10h00. Cet arrêt, en direction de Louise Michel, est identifié par un simple potelet mobile... installé depuis 4 ans. Le temporaire dure ! <a href="#">Voir photo</a>	Une réunion, concernant le futur aménagement de cet arrêt, a eu lieu avec l'Agence Territoriale du 93 fin 2013. Afin de positionner les bus correctement au trottoir, il faut déplacer l'emplacement du futur arrêt. Cependant, sur l'emplacement futur souhaité, la mairie met en place des embases les jours de marché, les Mercredis et Samedis matins, pour les exposants. L'Agence Territoriale a donc envoyé un courrier à la commune de Romainville, afin de leur expliquer notre problématique. A ce jour, nous attendons toujours une réponse de leur part.
<b>546</b> TUB	Pavillons	AF	2	<b>La Mare à la Veuve</b> , 4 décembre à 13h15. Dans le bus pris à cet arrêt, il n'y a pas eu d'annonces sonores ni visuelles durant tout le trajet. La girouette à l'avant du bus était vierge.	Il n'y a pas d'information dynamique. La ligne étant un service urbain, elle n'est pas équipée du Siel.
<b>546</b> TUB	Pavillons	AF	2	<b>Lycée Pagnol-Renoir</b> , 4 décembre. Sur le plan de ligne situé à l'intérieur du bus (coquille 479), l'arrêt « lycée Pagnol-Renoir » n'est pas mentionné. Ce plan date de juillet 2009.	Une demande d'intervention a été faite pour le changement du plan.
<b>559</b> Ligne BLEue	Défense Ouest	AF	2	<b>Benoit Frachon</b> et <b>Les Gibets</b> , 6 novembre à 16h25. Il n'est pas mentionné sur le plan de ligne dans le bus (coquille n° 750) les arrêts « Benoit Frachon » et « Les Gibets ». Ce plan date de août 2011.	En effet, l'information n'est pas à jour et nous vous remercions de nous l'avoir signalé. Une demande de modification a été faite et les mises à jour sont en cours sur l'ensemble de la ligne


Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
<b>569</b> <b>TIM</b>	<b>Point du Jour</b>	AF	2	9 novembre à 16h25. Dans le bus (coquille 549), le bandeau d'information à l'intérieur indique inlassablement « Destination gare de Bellevue ». Il serait plus utile qu'une annonce visuelle et sonore indique les noms des stations. Il n'y a pas de plan de ligne dans ce bus, gênant pour les occasionnels.	Cette ligne est un service urbain, utilisé en très grande partie par des habitués et habitants de la ville de Meudon. Il n'est pas pourvu du dispositif d'information sonore et visuel Un plan de la ligne devrait être affiché dans le bus. Nous veillerons à sa présence.
<b>569</b> <b>TIM</b>	<b>Point du Jour</b>	AF	2	<b>Vignes Belgique</b> , 9 novembre. Le plan de quartier à cet arrêt est passablement défraîchi.	Nous veillerons à son remplacement.
<b>571</b> <b>SUBB</b>	<b>Point du Jour</b>	AF	2	<b>Hôtel de ville de Boulogne-Billancourt</b> , 23 novembre à 17h30. Dans ce bus (coquille 452) il n'y avait pas de plan de ligne, ni aucune d'annonce sonore ni visuelle. Sur le bandeau défilant on ne pouvait lire que le message de bienvenue, sans grand intérêt une fois le bus parti du terminus. Beaucoup de seniors utilisent cette ligne, qui est une navette circulaire, et il serait souhaitable de mieux les informer. Est-ce parce qu'il s'agit d'un service gratuit que ses bus sont si mal équipés ?	Les annonceurs visuels et sonores dans le bus ont été configurés depuis cette date afin d'annoncer les arrêts et pas seulement le message de bienvenue, après le départ. Des plans de lignes ont été mis dans ce bus Le service est gratuit pour les utilisateurs mais payé par la communauté d'agglomération.
<b>579</b> <b>Clamibus</b>	<b>Seine Rive Gauche</b>	AF	2	<b>Gare de Clamart</b> , 9 novembre à 17h40. Le poteau fixe de l'arrêt est situé contre un grillage, pas pratique pour accéder aux informations concernant la ligne car elles sont tournées vers ce grillage. <a href="#">Voir photo</a>	L'orientation du cadre info a été modifiée et tournée vers le client.
<b>579</b> <b>Clamibus</b>	<b>Seine Rive Gauche</b>	AF	2	9 novembre à 17h40. Dans le bus (coquille 528) est affiché un plan de la ligne 594 et non 579. La girouette à l'avant du véhicule est vierge. Il n'y a eu ni annonces sonore ni visuelles durant tout le trajet. Le bandeau défilant à l'intérieur du bus n'indique que la date et le message de bienvenue.	La ligne 579 n'est pas localisée sous le système SIEL (GPS) il n'y a pas d'annonce sonore sur cette ligne. En revanche, la vérification et la correction ont été effectuées pour le dysfonctionnement de la girouette.
<b>579</b> <b>Clamibus</b>	<b>Seine Rive Gauche</b>	AF	6	9 novembre à 17h40. L'appareil de validation du bus (coquille 528) était hors service, durant tout le trajet.	La correction a été effectuée pour ce dysfonctionnement.
<b>594</b>	<b>Seine Rive Gauche</b>	AF	2	<b>Division Leclerc</b> , 12 novembre à 16h30. Dans le bus (coquille n° 540) j'ai constaté que la girouette frontale et la girouette latérale étaient vierges, que le bandeau défilant à l'intérieur ne diffusait, imperturbablement, qu'un message de bienvenue, qu'aucun plan de ligne n'était présent dans le bus. Un bus fantôme en somme.	Votre signalement a été transmis aux services techniques, pour les plans de ligne et la girouette. Cependant il est normal que l'information à l'intérieur du bus ne diffuse qu'un message de bienvenue car la ligne ne dispose pas de localisation SIEL (GPS)

Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
<b>594</b>	<b>Seine Rive Gauche</b>	<i>AF</i>	2	<b>École de la Roue</b> (probablement) 12 novembre à 16h09. Face au n° 43 bis avenue Gabriel Péri à Fontenay-aux-Roses, on voit un poteau mobile n'ayant pas de nom, situé avant celui du « Centre commercial Scarron ». Il serait bien que le nom soit ajouté pour identifier correctement l'arrêt.	Une demande d'implantation est en cours pour une mise en place d'un potelet définitif avec le nom de l'arrêt.
<b>Gare Routière du Pont de Sèvres</b>	<b>Point du Jour</b>	<i>JM</i>	2, 4	Depuis la station de métro <b>Pont de Sèvres</b> , cinq lignes de bus permettent de rejoindre le T2 en traversant le pont. La sortie à prendre pour trouver les bus pouvant nous mener au T2 est bien indiquée, mais une fois monté dans la gare routière on ne trouve plus d'indications des lignes de bus qui mènent au T2. Il est vrai que tout est à revoir dans cette gare, tant du point de vue qualité de l'information que qualité de l'entretien.	Cette gare routière est en plein travaux. Les travaux de voirie sont achevés. Les travaux de signalétique et de réfection des espaces voyageurs vont débuter second trimestre 2016. Au sujet de la propreté des quais l'entreprise prestataire a été relancée à plusieurs reprises et le nettoyage est actuellement fait : coup de balai quasiment quotidien et karcher une fois par mois (dernier passage Vendredi 15/01/2016). Nous restons tout de même très vigilants.
<b>T6</b>	<b>Seine Rive Gauche</b>	<i>MP</i>	3, 4	22 novembre. Sur plusieurs véhicules du T6, on constate que les vitres des portes ne sont plus transparentes alors que les grandes baies vitrées le sont. C'est désagréable de ne pas pouvoir regarder à l'extérieur. Y aurait-il un défaut sur ces portes vitrées ? <a href="#">Voir photo</a>	Ce n'est pas un problème de vitres mais de pelliculage. Un film est apposé à l'extérieur afin de protéger la vitre d'éventuels TAG ou gravures. Malheureusement, celui-ci avec le temps s'opacifie. Le département Matériel Roulant Ferré est en relation avec l'industriel fournisseur à ce sujet.






	<i>VD</i>	2	<p><b>Denfert-Rochereau</b>, 25 décembre à 17h45. Suite à un incident, dans les couloirs de la station Denfert-Rochereau et sur le quai de la ligne 6, l'annonce « Trafic interrompu entre Daumesnil et ??? » est complètement inaudible. Je n'ai su que c'était entre Daumesnil et Bercy que parce que j'ai entendu cette même annonce quelques minutes plus tard à Montparnasse-Bienvenue. Il faudrait vérifier le bon réglage des hauts parleurs à Denfert.</p>	<p>Ce dysfonctionnement a été résolu par nos services. Merci pour votre signalement.</p>
	<i>VM</i>	3	<p><b>Bastille</b>. À cette station, il n'y a aucun siège sur les quais ! Alors qu'à Hôtel de Ville il y en a au moins une vingtaine. Qui décide de ces aménagements ? J'ai constaté cette situation dans de nombreuses autres stations.</p>	<p>Les quais de Bastille Ligne 1 sont des quais particulièrement étroits, en courbe et avec des accès à proximité. Par conséquent, ils répondent au souci de ne pas gêner la circulation et privilégient la sécurité des échanges voyageurs sur ce type de configuration.</p>
	<i>JM</i>	2	<p><b>Pont de Sèvres</b>, début décembre. Sur le plan de quartier (qui doit être ancien) affiché dans la station, on ne trouve pas de trace du tramway T2 (qui passe de l'autre côté du pont), alors que son site le long de la rive gauche entre bien dans le cadre du plan et que sa mise en service n'est pas récente ! Il conviendrait de mettre à jour ce plan.</p>	<p>Nous sommes étonnés. La version en vigueur est de mai 2015 et la station Musée de Sèvres y figure. Une vérification a été faite ce jour 26 janvier à la station Pont de sèvres et la dernière version (mai 2015) est bien celle qui est affichée.</p>
	<i>ND</i>	4	<p><b>Croix de Chavaux</b>. J'emprunte la ligne 9 au départ de Croix de Chavaux depuis un an et demi. Cette station est dans un état de saleté permanent, avec des déchets sur les quais et des odeurs d'urine insoutenables. Des SDF vivent sur place, ce qui ne serait pas forcément un problème s'il y avait des toilettes et que le ménage était fait en conséquence. Évidemment, ce n'est pas le cas... Bref, quand on accède au quai, on est souvent pris par une envie de vomir et un sentiment de dégoût, mais aussi d'injustice.</p>	<p>La station Croix de Chavaux bénéficie d'un renfort de nettoyage effectué par notre prestataire pour diminuer les nuisances olfactives et sanitaires à savoir 3 interventions en matin et 2 l'après-midi. Le 7 décembre 2015, un nettoyage patrimonial a été réalisé complété par la suite par deux autres prestations de nettoyage non programmées celles-ci (les 18/12 et 05/01) au vu du contexte de la station. Sachant qu'en parallèle, nos agents nous signalent au cours de la journée les désagréments occasionnés par ces personnes via des dépêches pour présence de déjections, de nourriture, d'urine... cela représente 4 dépêches minimum avant 10h00 en matin.  Le SAMU social est passé mercredi 20 janvier mais des sans domicile sont toujours présents dans la station.  Enfin, pour rappel, il y a 4 associations qui servent quotidiennement des repas à ces personnes au-dessus de la station Croix de Chavaux.</p>






	<i>PB</i>	6	<p><b>République</b>, 9 décembre matin. Lignes 8 &amp; 9, sortie n° 5 (dite « Boulevard de Magenta »). Un des deux valideurs mixtes (tickets + passe Navigo) arbore une affichette d'environ 10 x 10 cm portant, en grosses lettres : « Hors Service ». Elle est placée devant la goulotte du lecteur de tickets, mais elle donne l'impression que l'appareil est totalement en panne. Les voyageurs font donc la queue devant l'autre borne de validation... jusqu'à ce qu'une jeune femme présente son passe Navigo au valideur « hors service »... lequel lui délivre l'accès ! À ce moment la queue se résorbe.</p> <p>Ne pourrait-on, en cas de telle panne du lecteur de tickets, placer devant la goulotte de celui-ci une étiquette de petites dimensions portant le pictogramme « pas de billets à ce tourniquet » : ce dernier existe (en grande dimension) sur les bornes exclusivement dévolues au passe Navigo. Les porteurs de passes Navigo passeraient alors sans hésiter.</p>	<p>Je transmets votre remarque au service en charge de la signalétique.</p>
	<i>NT</i>	2	<p><b>Corentin-Celton</b>, 18 décembre à 18h. La ligne a été coupée pendant 40 minutes en direction de Porte de la Chapelle (à partir de 17h30) à cause d'un incident. Il est scandaleux de devoir passer les valideurs pour avoir l'information, alors que la station Corentin-Celton possède un écran placé avant ceux-ci. Aucune information n'y est affichée. À quoi sert-il si ce n'est pas à informer les usagers ?</p>	<p>A la suite d'un accident grave de voyageur à la station Falguière, des messages sonores et visuels ont été effectués de 16h10 à 19h00, aucune remontée d'anomalie ne nous est parvenue. Nous allons demander à nos services techniques d'enquêter sur ce problème rencontré.</p>
	<i>PM</i>	5	<p><b>Porte de la Chapelle</b>, 14 décembre. Il avait été question, il y a quelques années, d'assurer l'accessibilité de cette station avec l'installation d'un ascenseur. Qu'en est-il ?</p>	<p>La mise en service prévisionnelle de l'ascenseur de Porte de la Chapelle est prévue le 31 mars 2016.</p>
	<i>VD</i>	2	<p><b>Brochant</b> (vers Châtillon), 11 décembre à 20h05 (rame non notée), voiture M30100 arrêtée à Brochant (incident en cours à Invalides). Merci au conducteur qui nous tenait précisément au courant de l'évolution de l'incident toutes les 2 à 3 minutes, avec des annonces claires et audibles.</p>	<p><b>Transmission</b></p>





	<i>VD</i>	2 (x 3)	<p><b>La Fourche</b> (vers Saint Denis/Asnières), 16 décembre à 23h18. Voiture B32317 (rame MF77 n°159). Sur les plans au-dessus des portes, la branche empruntée (Saint-Denis ou Asnières) n'est pas indiquée (dernier point clignotant : La Fourche), et pas d'annonce vocale de cette branche. À l'avant du train : girouette éteinte. Pas d'annonce de branche non plus par le conducteur. Comment sait-on où va ce train ? Ce problème est récurrent sur la ligne 13.</p> <p>Même problème le 6 décembre à 19h43. Dans la rame 031 (voiture NA310131) sur les plans de trappe, la dernière station desservie est « La Fourche ». Impossible, à l'intérieur du train, de savoir s'il va vers Asnières ou vers Saint Denis.</p> <p>Même problème le 23 décembre. rame n° 070 passée à Miromesnil à 19h27 et La Fourche à 19h33. Sur les plans de trappe, les stations desservies ne sont pas indiquées au-delà de La Fourche. A l'avant du train : girouette éteinte. Pas d'annonce automatique à La Fourche indiquant la direction prise par le train. Comment sait-on où il se dirige ? Heureusement que la conductrice a fait une annonce de sa propre initiative.</p>	<p>Ce type de dysfonctionnement peut être consécutif à un problème d'IHM (interface homme machine) ou d'initialisation de celui-ci (incrémentation du code mission). L'IHM est vérifié lors de l'entretien.</p> <p>En cas d'anomalie technique, le conducteur doit faire une annonce à la station La Fourche pour informer les voyageurs de la direction de la rame. Pour compenser ce dysfonctionnement, les voyageurs disposent d'un système d'information sur les quais pour indiquer la direction et le temps d'attente du prochain train.</p>
	<i>VD</i>	2	<p><b>Varenne</b>, 25 décembre à 17h59 (désolé j'ai oublié la référence de la rame) Sur les plans de trappe, une nouvelle fois, les stations desservies ne sont pas indiquées au-delà de La Fourche. À l'avant de la rame : girouette éteinte.</p>	<p>Ce type de dysfonctionnement peut être consécutif à un problème d'IHM (interface homme machine) ou d'initialisation de celui-ci (incrémentation du code mission). L'IHM est vérifié lors de l'entretien.</p> <p>En cas d'anomalie technique, le conducteur doit faire une annonce à la station La Fourche pour informer les voyageurs de la direction de la rame. Pour compenser ce dysfonctionnement, les voyageurs disposent d'un système d'information sur les quais pour indiquer la direction et le temps d'attente du prochain train.</p>




	<i>VD</i>	2	<p><b>Saint-Lazare – Miromesnil</b>, 22 décembre à 12h30. Voiture M30130. Sur les plans de trappe, après avoir quitté Saint-Lazare vers Châtillon, le voyant Saint-Lazare reste clignotant comme si c'était la prochaine station desservie, alors qu'on vient de la quitter. Selon les jours, le voyant s'éteint et tout revient à la normale à l'arrivée à Miromesnil, ou cela se produit à l'arrivée à Champs-Élysées-Clemenceau.</p> <p>La même anomalie a été constatée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dans la voiture M30187 le 23 décembre à 17h29</li> <li>- dans la voiture B32145 le 25 décembre à 11h56</li> <li>- et bien d'autres fois où je n'avais pas la possibilité de le noter.</li> </ul> <p><b>NDLR</b> : Je l'ai constaté également depuis pas mal de mois (années ?) et fait des témoignages en conséquence. Cela se produit avec d'autres stations, c'est très perturbant pour qui n'est pas un habitué de la ligne.</p>	<p>Pour le premier matériel, un contrôle a été effectué le 08/01/2016.</p> <p>Le deuxième matériel sera vérifié lors de son prochain passage en entretien.</p> <p>Pour le troisième matériel, lors d'une vérification effectuée le 04/01/2016, il a été constaté un lecteur de badge du système hors service, celui-ci a été déposé pour réparation.</p> <p>Nous vous remercions pour ces signalements.</p>
---	-----------	---	--	---










	AF	2	<p><b>Nanterre Préfecture</b>, 6 novembre à 15h21. Les écrans IMAGE sont déréglés sur le quai en direction de Saint-Germain-en-Laye. Il semble que tous les horaires affichés présentent 1 heure de retard.</p> <p><a href="#">Voir photo</a></p>	<p>Les écrans affichaient une information erronée et les équipes de la maintenance les ont réparés le jour même à 18h00.</p>
	DB	1, 2	<p><b>Chatelet Les Halles</b>, 16 novembre à 18h43. À cette heure, direction Est, les missions à venir sont dans cet ordre : Boissy, Noisy-le-Grand, La Varenne, Boissy. Le 1<sup>er</sup> train pour Torcy est annoncé à 18h51, soit 1 sur 5. Ceci alors qu'aucune perturbation n'est signalée. Pourquoi en l'absence de toute perturbation, supprimer des missions pour Torcy et les remplacer par des missions Boissy ? Pourquoi continuer à envoyer des missions terminus Noisy-le-Grand alors les quais sont pleins de voyageurs pour Torcy ?</p>	<p>Ce jour, nous avons eu 3 incidents, coup sur coup, avec un retard voyageur cumulé en moyenne de 25 minutes.</p> <p>La suppression de certaines missions permet aux chefs de régulation de remettre à l'heure les trains au plus vite.</p>
	DB	1	<p><b>Châtelet-les-Halles</b>, 16 novembre, en fait presque tous les jours. Pourquoi, pratiquement tous les soirs, vers 18h30-19h, et notamment en dehors de toute perturbation, la plupart des missions avec arrêt Lognes sont-elles supprimées ? Exemple typique : La mission OLAF de 18:38 est supprimée, la mission DROP circule systématiquement (celle-là n'est jamais supprimée), la mission QBIK 18:44 est remplacée par une QAHA (pas d'arrêt à Lognes), la mission ODET 18:49 est remplacée par une DROP (également systématique). Toutes les missions pour Boissy sont maintenues, avec même de l'avance sur l'horaire théorique.</p>	<p>Lorsque les chefs de régulation décident de supprimer une mission, ils demandent aux conducteurs des trains suivants de les rendre omnibus.</p> <p>Cette consigne de modification de desserte n'a pas été respectée. Un rappel a été adressé au responsable de la circulation des trains.</p>
	DB	1, 2	<p><b>Châtelet-les-Halles</b>, 25 novembre à 20h20. Quatre missions pour Boissy avant d'en avoir une pour Torcy. Pourquoi ? Alors qu'aucune perturbation n'est signalée.</p>	<p>Ce jour-là, un train stationne à Nanterre Préfecture venant de la branche Cergy bloquant les trains derrière lui.</p> <p>Les trains en provenance de la branche de Saint Germain-en-Laye arrivent. Le chef de régulation prend la décision de les laisser passer afin de ne pas retarder le trafic.</p>
	SG	1	<p><b>Vincennes RER</b>, 30 novembre à 16h15. Pourquoi, en cas d'incidents, la branche Chessy est-elle moins bien desservie que celle de Boissy ? Les voyageurs peuvent comprendre que l'incident perturbe le trafic, mais pourquoi la répartition des missions est-elle si déséquilibrée ?</p> <p><a href="#">Voir photo</a></p>	<p>L'accident grave de voyageur à la gare de Nation (Le trafic était interrompu entre Auber et Vincennes de 15h11 à 17h30) a désorganisé le trafic. Les chefs de régulation ont fait tourner les trains sur les différentes branches en gare de Vincennes en fonction de la situation au moment de l'accident. Les équipes de la ligne A travaillent en ce sens pour éviter ce déséquilibre.</p>


	SG	1	<p><b>Châtelet-les-Halles</b>, 30 novembre. 6 trains avant d'avoir un Chessy. Même si la ligne a été perturbée, cette situation est anormale. Pourquoi un tel déséquilibre ?</p>	<p>L'accident grave de voyageur à la gare de Nation (Le trafic était interrompu entre Auber et Vincennes de 15h11 à 17h30) a désorganisé le trafic. Les chefs de régulation ont fait tourner les trains sur les différentes branches en gare de Vincennes en fonction de la situation au moment de l'accident. Les équipes de la ligne A travaillent en ce sens pour éviter ce déséquilibre.</p>
	YLC	2	<p><b>Châtelet-les-Halles &gt; Gare de Lyon</b>, 1<sup>er</sup> décembre à 22h10. Voiture 3662 (N° de rame MI09 non noté). Tout le système embarqué (écrans, plans de trappe, annonces sonores) s'est brusquement mis en veille (plans éteints, écrans avec seulement le logo RER A) entre Châtelet et Gare de Lyon, alors que depuis La Défense il fonctionnait correctement.</p>	<p>Une nouvelle version du logiciel devrait être installée fin février pour corriger les dysfonctionnements.</p>
	SG	1, 2	<p><b>Nation &gt; Torcy</b>, 2 décembre 16h06 &gt; 16h30. Le train qui part de Nation à 16h06, en direction de Chessy, sera terminus à Torcy. Pour quelles raisons ? aucune information autre que l'annonce du terminus. L'attente à Nation avait été de 20 mn avant d'avoir ce train, le précédent étant déjà une mission terminus Torcy. Il n'y avait pourtant aucune perturbation d'annoncée, pas de problème de colis suspect.</p>	<p>Si le train a beaucoup de retard, afin de réguler le trafic, les régulateurs limitent la mission à Torcy. Ce qui permet de réinjecter le train sur Paris plus rapidement. Les régulateurs le font uniquement si le train suivant est juste derrière.</p>
	PL	1, 2	<p><b>Bussy-Saint-Georges</b>, 9 décembre à 7h30. Ce matin le RER de 7h31 à Bussy (mission UVAR) a mis 45 minutes de plus que le temps normal pour rejoindre la Gare de Lyon... Il a sauté les stations Bry-sur-Marne, Neuilly-Plaisance et Val-de-Fontenay. Le chauffeur a annoncé un feu de câble à Bry, mais ne semblait pas avoir plus d'infos sur l'importance du retard. Hier soir, c'était le même constat pour retourner de Gare de Lyon à Bussy, vers 18h05 : 1h30 pour rentrer et aucune information, pas le moindre message. Depuis fin août, le service se dégrade de plus en plus et c'est quasiment un incident par jour.</p>	<p>Nous avons plusieurs incidents par jour. Les équipes se mobilisent pour limiter l'impact sur le temps de parcours.</p>
	VD	1	<p><b>Nanterre-Université</b> (direction Saint-Germain), 9 décembre à 9h54. Le 9 décembre entre 9h30 et 10h07, aucun train de Nanterre Université vers Saint Germain. À 9h54 un train marqué WYWB (donc, faisant La Défense -Rueil à vide) traverse la gare sans s'arrêter. Pourquoi ce train n'a-t-il pas fait La Défense-Rueil avec des voyageurs ? À Rueil, aucun train de stationnait en voie centrale et cela aurait évité d'être resté presque 40 mn sans train.</p>	<p>Le train à 9h54 aurait dû s'arrêter. Cette consigne de modification de desserte n'a pas été respectée. Un rappel a été adressé au responsable de la circulation des trains.</p>

 <b>M 7</b>	VD	2	<b>Auber – Opéra</b> , 9 décembre à 19h35. Dans la correspondance d'Auber vers Opéra, après le trottoir roulant se trouvent 3 escalators qui desservent la ligne 7 et la ligne 8. Pour aller vers la ligne 7 « Mairie d'Ivry/Villejuif », le fléchage indique l'escalator le plus à gauche. Auparavant, le fléchage nous proposait d'emprunter l'escalator du milieu, ce qui correspond au chemin le plus court pour rejoindre le quai de la ligne 7 vers Mairie d'Ivry/Villejuif. Pourquoi avoir changé le cheminement, et faire passer les voyageurs par un chemin plus long et qui impose désormais de reprendre un escalier fixe après l'escalier mécanique ?	Actuellement il y a des travaux dans la gare même s'ils ne sont pas situés en haut de l'escalier. La décision de changer le flux voyageurs permet d'éviter un engorgement des couloirs.
	SL	1, 2	<b>Nanterre Ville</b> , 11 décembre à 16h20. Le train en direction de Paris était annoncé (à l'affichage) à 16h20, puis 16h22, puis 16h24... puis, plus rien. Plus d'horaire affiché pour ce train. Finalement affiché à 16h33. Plus de 10 minutes de retard. Aucune annonce sur le quai, aucune explication, aucune excuse. La routine...	Le problème évoqué est lié à la technologie des écrans SIEL sur les quais. 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 commandé à partir du Poste de Contrôle (PCC) La mise en œuvre peut prendre un peu de temps et entraîner des décalages d'affichage. Des évolutions du système sont actuellement à l'étude pour le rendre plus réactif.
	VD	2	<b>Rueil-Malmaison</b> , 14 décembre à 9h13. Le train YRIS indiqué (à l'intérieur du train) « terminus Rueil » arrive voie 2. Sur les panneaux d'affichage dans la gare il est marqué ZNZZ : terminus Saint-Germain. Changement de conducteur, ni le conducteur descendant ni le conducteur montant ne font d'annonce dans le train pour dire qu'il continue vers Saint-Germain. Le train part donc quasiment vide, après une grosse confusion sur le quai où les personnes voulant se rendre à Saint-Germain-en-Laye ne savent pas si elles peuvent monter. La plupart décident de rester sur le quai.	La chaîne d'information n'a pas été respectée. Nous travaillons dans ce sens afin d'améliorer l'information voyageur. Un rappel sera fait au conducteur.
	VD	2	<b>Rueil-Malmaison – La Défense-Grande Arche</b> , 30 décembre à 19h28 (à Nanterre). Mission NELY, voiture M15243 (MS61) en direction de Boissy. Je suis monté dans la rame à Rueil et descendu à La Défense. À chaque station, l'annonce vocale attendait que le train soit arrêté pour annoncer la station. Pas d'annonce avant l'arrêt, comme c'est l'habitude ; les plans de trappe étaient tous éteints.	L'anomalie sur la voiture 15243 sera traitée dès son passage en atelier. Nous vous remercions pour votre signalement

	SL	1	<p><b>Nanterre Ville</b>, 31 décembre à 9h46. Horaires des prochaines missions affichées : 9h49 - 9h56. À 9h49, toujours pas de train. Puis la mention « train retardé » s’affiche. Le train passera à 9h57 (le train de 9h56 étant toujours affiché « retardé »)</p>	<p>Le problème évoqué est lié à la technologie des écrans SIEL sur les quais. 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 commandé à partir du Poste de Contrôle (PCC) La mise en œuvre peut prendre un peu de temps et entraîner des décalages d’affichage. Des évolutions du système sont actuellement à l’étude pour le rendre plus réactif.</p>
	JMB	4	<p><b>Auber</b>. Depuis des mois, voire des années, dans les couloirs joignant la station Opéra de la ligne 3 au hall d’accueil du RER A à la station Auber, et dans ceux joignant la zone d’ascenseurs de la station Auber du RER A à la station Opéra de la ligne 3, il se dégage une odeur pestilentielle insupportable.</p>	<p>Les odeurs de déjections sont traitées au quotidien mais la présence de Personnes Séjournant Indûment dans les Espaces ne permet pas un traitement efficace. Nous étudions actuellement la possibilité d'utiliser des produits plus efficaces qui doivent être homologués par des laboratoires. Nous devons nous assurer que leur utilisation ne générerait pas d'autres nuisances notamment sur la santé des clients, celle du personnel de nettoyage et des agents.</p> <p>La mise en place de grilles va permettre d'isoler du reste de la gare, l'espace devant les paliers ascenseurs pendant l'interruption de service. Cela afin d'éviter le phénomène de squats à cet endroit. Elles seront exploitables dans les mois à venir.</p>
	PZ	2	<p><b>Toutes gares</b>. Les affiches horaires en place dans les gares du RER A montrent un service daté du 15 décembre 2013. Une partie des informations qui y figurent est devenue obsolète : les noms des missions et surtout certains horaires ont été modifiés depuis, notamment sur le tronçon Noisy le Grand-Mont d’Est - Torcy. Il serait nécessaire d’effectuer une réédition à jour.</p> <p>Ces affiches n’ont pas été retirées au service d’été 2015. Un bandeau (que je n'ai pas vu avant le 23 juillet) est venu tardivement les barrer, incitant les voyageurs à se reporter au site ratp.fr . Tous les voyageurs n’ont pas accès en direct au site ni aux applications lorsqu’ils sont en gare ; l’affichage constitue encore un mode important d’accès à l’information. Il convient donc de le maintenir à jour.</p>	<p>La date d’application est au 15 décembre 2013. Les horaires d’hiver n’ont subi aucun changement depuis. Ils sont donnés à titre indicatif et un incident engendre des retards ou des modifications de missions ponctuelles.</p> <p>Le bandeau noir a été apposé sur les affiches avant la mise en place des travaux de RVB du 25 juillet au 23 août 2015.</p> <p>Les horaires d’hiver ont été, à nouveau, affichés le 31 août 2015.</p>

	AJP	4	<p><b>Châtelet-les-Halles</b> (quai direction sud), 4 décembre à 11h30. Sur ce quai, en queue de rame règne une très, très, forte odeur d'urine. C'est particulièrement désagréable et récurrent.</p>	<p>C'est malheureusement un problème récurrent malgré l'intervention journalière d'un agent de propreté qui effectue le nettoyage.</p> <p>En plus du nettoyage quotidien, un nettoyage en profondeur de la gare est effectué une fois par mois (le prochain grand nettoyage aura lieu les 21, 22, 25 et 26 février 2016, avec un décapage et une remise en cire des sols)</p>
	CR	1, 2	<p><b>Laplace</b> 10 novembre, ce soir, en raison d'un incident, le RER B Robinson qui est arrivé en gare de Denfert-Rochereau à 19h11 n'avancait pas ! Grande lenteur sur tout le trajet, en direction de Robinson. Puis le train a été bloqué à la station Laplace pour ne repartir que beaucoup plus tard. Renseignements pris auprès du conducteur, cette perturbation était due à un incident grave de voyageur. Celui-ci avait eu lieu dans l'après-midi, à la station « Les Bacconnets ». Malgré sa bonne volonté, le conducteur n'arrivait pas à avoir l'information pour pouvoir nous la transmettre. Les voyageurs impatients commençaient à affluer vers la cabine du conducteur pour venir « aux nouvelles » !</p> <p>Il est franchement déplorable que l'information voyageurs ne fonctionne pas mieux. Compte tenu de la durée de la perturbation, rien ne semblait avoir été mis en place depuis le milieu de l'après-midi ! Cela aurait pu être fait également sur les lignes 4 et 6 qui desservent Denfert-Rochereau. Les voyageurs ne se seraient pas alors engagés dans le RER et auraient pris d'autres dispositions. Toujours cette tenue inconcevable des voyageurs dans l'ignorance.</p> <p>La rame est repartie de la station Laplace à 19h58. Rude journée dans les transports en commun.</p>	<p>La mission SOUS10 a stationné 34 mn à Laplace. Aux Bacconnets à 16h40, un accident grave de voyageur s'est produit au passage de la mission KANE 04.</p> <p>Le retard maximum pour les voyageurs fut de + de 3h avec une interruption de circulation de 2h13. La reprise fut progressive à 18h53 sur la voie 1. A 19h45, l'incident était terminé, et le service normal a repris.</p> <p>De 16h40 à 21h, les trains effectuèrent des missions omnibus, sans modification des codes mission et de l'affichage, sur l'ensemble de la ligne.</p> <p>Malgré de nombreuses suppressions et modifications de trains, la circulation fut fortement perturbée.</p> <p>Nous sommes désolés des défauts d'information et nous transmettons votre remarque aux deux lignes de métro.</p>
	CR	1	<p>2 novembre, la semaine commence bien : le train de 9h07 en gare de Fontenay-aux-Roses a presque triplé son temps de parcours pour arriver à Denfert-Rochereau à 9h42 ! Grande lenteur sur toute la ligne. Toujours à cause de ce fichu réseau Nord qui nous pénalise quotidiennement. Que se passait-il ? Des personnes sur les voies en gare du Nord. Étaient-ce des usagers mécontents ou des perturbateurs habitués de ce type d'incivilités ?</p>	<p>La mission ELEC 39, partie de Fontenay aux Roses à 9h09 (avec un retard de 1mn), est arrivée à Denfert à 9h40 avec un retard de 17 mn. Le temps de parcours fut prolongé car, un stationnement à Cité U a duré 7 mn.</p> <p>ELEC 39 a été retardée à la suite des répercussions d'incidents précédents. -&gt; EMOI 13 fut retardée de 18 mn à la suite d'une personne sur les voies à Gare du Nord.</p> <p>-&gt;EMOI 21 (déjà retardée de 18 mn par l'incident précédent) est partie de Gare du Nord avec 11 mn supplémentaires de retard à cause d'un voyageur malade à bord.</p>

	VPC	1	<p><b>Massy-Palaiseau</b>, 10 novembre. Interruption du trafic suite à un incident voyageur. Tout le trafic est reporté de la ligne B vers la C, sans aucune mesure de sécurité au niveau RATP ou d'information particulière. À l'arrivée du RER C, aucun agent SNCF pour sécuriser la montée dans la rame. Les gens se poussaient, il aurait pu y avoir un accident, d'autant plus que le quai était bondé.</p> <p>Aucun problème de ce genre ne s'est produit sur le RER C, du fait qu'il est à deux niveaux. À quand le RER B à deux niveaux ?</p> <p>J'ai pris cette <b>VIDEO</b> avec mon smartphone :  <a href="https://vimeo.com/145493491">https://vimeo.com/145493491</a></p>	<p>Il y a eu un accident grave de voyageur aux Baconnets.</p> <p>En effet, Massy Palaiseau permet de rejoindre Paris via 2 lignes de RER et facilite ce changement.</p> <p>Quant aux RER à 2 niveaux sur la ligne B, différents projets sont à l'étude et cela dépendra d'une décision du STIF.</p>
	CR	1, 2	<p><b>Fontenay aux Roses</b> (direction Paris), 20 novembre, 8h45. Le train de 8h37 n'est arrivé qu'à 8h45. Pourquoi ? Comme d'habitude, personne ne le sait ! La station de départ Robinson ne donne aucune information. La gare de Fontenay ne s'inquiète de rien. Les voyageurs sont condamnés à attendre et à voir augmenter de 50 % leur temps de transport.</p>	<p>QAPO 23 est la mission retour de SOSI 76 à Robinson.</p> <p>Or, SOSI76 est arrivée à Robinson avec 14 min de retard suite aux répercussions d'avarie matériel à Mitry d'une mission précédente -&gt; retard maximum pour les voyageurs voies 1 et 2 : 19 mn.</p> <p>Le plan transport prévoit le passage de QAPO23 à Fontenay aux Roses à 8h41. Ce jour-là, QAPO23 est arrivée à 8h45 et est repartie à 8h46, après 1 mn de temps de stationnement. La mission est arrivée avec un retard de 4 mn, en répercussion du retard de SOSI76.</p> <p>QAPO23 est arrivée à Denfert avec un retard de 5 mn 30.</p>
	CR	1, 2	<p><b>Fontenay aux Roses</b>, 24 novembre 2015, 8h52. le train de 8h52 en direction de Paris a été supprimé ! La raison : un problème sur la partie SNCF du RER B. Étonnant non ? Quel problème ? La personne en station n'avait aucune information, elle avait beau regarder sur son écran, rien ! On aurait semble-t-il mis en service les horaires de juillet pour la journée ! Un comble, notre train a été supprimé, mais on a fait passer une rame remontant à vide vers Paris pendant que nous attendions sur le quai. C'est rageant.</p>	<p>QAPO31 était prévue à 8h53 sur un précédent tableau de marche. Or, ce jour-là, il y a eu l'application d'un nouveau tableau et d'une desserte de Fontenay aux Roses avec ILAV 03 à 8h47 et, le train suivant ILAV11 à 9h02.</p> <p>Il ne s'agit donc pas d'horaires d'été mais d'une modification selon les possibilités de circulation des trains en zone SNCF.</p>
	JCJ	1, 2, 3	<p><b>Mitry-Claye, Aulnay, Massy-Palaiseau, Gif-sur-Yvette</b>, 24 Novembre entre 17h et 19h30. Je suis partie de Mitry-Claye à environ 17h05. Les panneaux indiquaient déjà des retards dus à un problème d'alimentation, mais le train a démarré au bout de 5 à 10 minutes. À Aulnay-sous-Bois, on nous annonce qu'il est terminus. Aucune information, ni sur l'existence de trains vers Paris, ni sur leur horaire, ni sur le quai où les prendre (il y avait au moins 6 quais, si je me souviens bien). Je n'ai vu aucun agent RATP ou SNCF pour nous</p>	<p>Il y a eu un mouvement social en zone SNCF et l'application d'un nouveau tableau de marche des trains.</p> <p>A 17h04, une disjonction d'intensité a eu lieu dans l'intergare Châtelet - Gare du Nord, générant un retard maximum de + d' 1h.</p> <p>De fait, la circulation des trains fut difficile, entre</p>

			<p>renseigner, seulement des agents de sécurité qui ne savaient rien. Aucune annonce non plus, autre que le fait que la circulation est perturbée. Il y a eu une vague annonce de bus de remplacements, mais sans préciser combien, vers où, et quand. J'ai choisi un quai un peu au pifomètre, l'un des deux allant habituellement vers Paris. J'ai attendu plus d'une demi-heure, dans le froid et la pluie. Puis un train est arrivé, toujours sans être annoncé, et je suis montée dedans, sans être sûre qu'il aille vers Paris : je n'ai pu m'en assurer qu'à la station suivante. Le train a eu de nombreux arrêts assez longs en cours de route. Je pense que j'étais à Paris vers 18h45-19h. Les « trucs » lumineux dans le train indiquaient qu'il était en direction Saint-Rémy. Puis ils ont indiqué qu'il s'arrêterait à Massy-Palaiseau (mais toujours aucune info du conducteur, dont on n'a pas entendu la voix). J'ai vu, au vol, sur les panneaux dans quelques stations de Paris que les 2 trains suivants s'arrêteraient à Massy-Palaiseau, puis le suivant à Bourg-la-Reine, et le suivant encore à Massy-Palaiseau. Aucun train pour Saint-Rémy n'était indiqué. Je suis arrivée à Massy-Palaiseau vers 19h30. Et à la maison un bon quart d'heure plus tard. Donc, pas loin de deux heures trois quarts pour faire le trajet que j'avais fait en moins d'1h30 à l'aller. Au-delà de la durée, le problème est surtout le manque total d'information, l'impression que la SNCF et la RATP se foutent totalement de ce que vivent les voyageurs. Dans ce type de situation, on s'aperçoit que des sièges en gare et des parties de quai couvertes pour éviter la pluie seraient un minimum ! L'autre problème est la non-adaptation des missions à la situation : pourquoi 3 Massy-Palaiseau et 1 Robinson pour 0 Saint-Rémy ?</p>	<p>autres dans le suivi du cadencement des missions selon leur destination.</p> <p>Cette situation s'est dégradée à 17h49 à Denfert où un train a subi une avarie matériel (problème de freinage).</p>
	GD	2	<p><b>Denfert-Rochereau</b>, 2 ou 3 décembre (désolé pour l'imprécision) à 22h13. Une rame est à quai. Les panneaux de desserte annoncent qu'il s'agit de la mission ILTA 13 allant en direction de Mitry-Claye, et qu'elle partira dans 11 minutes. Oups ! Dans la rame, les plans de trappe sont éteints. Au bout de 5 minutes le train part, les plans s'activent direction Aéroport Charles de Gaulle. À Port Royal et Luxembourg, sur les quais, tous les panneaux de desserte sont éteints. À Saint-Michel-Notre Dame on apprend enfin que notre train se nomme EDDY 09 et qu'il va bien à Roissy.</p>	<p>Nous n'avons pas retrouvé d'incident sur les journées des 2 ou 3 décembre derniers, pour les missions ILTA 13 et EDDY 09.</p> <p>Même constat pour les journées encadrantes : 1<sup>er</sup> et 4 décembre 2015.</p>

<p><b>Généralité</b> <b>Tous réseaux</b></p>	<p><i>RH</i></p>	<p>6</p>	<p>Le lecteur de Pass Navigo vendu 7 € n'est pas compatible avec Google Chrome. L'utilisateur qui en fait l'acquisition n'est pas informé de cette carence au moment de l'achat et perd ainsi sa mise.</p>	<p>Pour toute difficulté rencontrée avec votre lecteur de passe, je vous invite à vous connecter sur <a href="http://www.navigo.fr">www.navigo.fr</a>, rubrique « Recharger/Commander », et cliquez sur « aide en ligne ».</p> <p>Vous pouvez également contacter l'Agence Navigo par téléphone au <b>09 69 39 57 57</b> (coût d'un appel local non surtaxé) : du lundi au vendredi de 8h à 20h, le samedi de 9h à 20h.</p>
--	------------------	----------	--	---

*Gilles DURAND, rapporteur, et le Comité de Pilotage Témoins de Ligne (Simone Bigorgne, Michel Babut, Alain Fabre, Jean Macheras)*



# PHOTOS

Bus **524** [Retour témoignage](#)  
La Navette - Le Bus Fontenaisien



Bus **579**  
Clamibus



[Retour témoignage](#)

Bus **545** [Retour témoignage](#)



**T6** [Retour témoignage](#)



**RER A** [Retour témoignage](#)



**RER A** [Retour témoignage](#)



