



Opération Témoins de ligne RATP

Témoignages reçus et réponses de la RATP

Mai 2016

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 :



- 1. 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 !**
- 2. 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.

BUS ET TRAMWAYS

Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	Gare Routière Château de Vincennes	AF	2	Gare routière RATP Château de Vincennes , 4 mai à 14h00. Les plans de la gare routière ont été mis à jour. Il faut le dire.	Merci de ce retour
	Gare routière Eglise de Pantin	AF	2, 3, 4	Gare routière RATP Eglise de Pantin , 8 mai. Les baies vitrées de la gare routière sont souillées, nous constatons qu'un nettoyage à l'eau sous pression serait le bienvenu. Peu de choses ont été faites depuis notre dernier témoignage. A l'arrêt de la ligne de bus 61, on y voit un plan de secteur « Seine-Saint-Denis Ouest » datant de mars 2009. A l'arrêt des lignes 145 et 147, on y voit un plan de secteur « Seine-Saint-Denis Est » datant de novembre 2009. Concernant ceux-ci, ils doivent être changés car entre temps il y a eu des changements de parcours et de terminus et/ou la création de nouvelles lignes. Voir photo	Concernant les infrastructures de la gare routière d'Eglise de Pantin, nous sommes en train de réaliser un Dossier de Demande d'Investissement pour réaliser une opération qui va consister à raviver cette gare. Cette opération concerne 12 gares dont la RATP est propriétaire, dont la gare d'Eglise de Pantin. Si ce Dossier est accepté, l'opération sera réalisée en 2017 et 2018 suivant un calendrier à définir. Pour les plans, le centre bus a passé des dépêches pour leur mise en conformité.
	Gare routière Noisy Champs	AF	2, 4	Gare routière RATP Noisy Champs , 8 mai. Les baies des abribus sont souillées, un nettoyage en profondeur est souhaité (Le prestataire est la Sté ELIOR basée à Lisses, 91). Il manque un cadre sur l'abribus de la ligne 213 afin d'y apposer le plan de secteur « Marne-la-Vallée ».	En ce qui concerne l'état de propreté des arrêts, une demande de prestation a été demandée à la Sté ELIOR. Pour le cadre sur l'abribus de la ligne 213, des travaux sont prévus à partir du mois d'octobre pour les travaux du Grand Paris et cet arrêt sera supprimé à ce moment-là. Le plan de secteur ne sera pas affiché à cet arrêt. Cependant des plans sont présents sur les autres arrêts de la gare routière.
	Gare Routière Pont de Neuilly	AF	2	Gare routière RATP Pont de Neuilly , 4 mai. Les plans situés à la sortie n° 1 « Pont de Neuilly » N° IM 209 et IB 209 n'ont pas été changé. Ceux-ci datent d'avril 2010.	Une mise à jour des plans va être réalisée par le centre bus de Défense Ouest en urgence.
	Gare Routière Porte de Champerret	AF	2	Gare routière RATP Porte de Champerret , 4 mai. Tous les plans situés dans la gare routière sont obsolètes ou défraîchis et n'ont pas été remplacés.	Une mise à jour des plans va être réalisée par le centre bus de Défense Ouest en urgence.
	Gare Routière Porte des Lilas	AF	2	Gare routière RATP Porte des Lilas , 5 mai. Nous constatons, à nouveau, que plusieurs plans n'ont pas été modifiés : à l'arrêt du bus 129, sur la façade du local des	Le plan a été changé. Merci de votre remarque

Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	Lilas			machinistes, on y voit toujours un plan qui date de 1998.	
	Gare Routière Vanves-Malakoff	AF	2	Gare routière RATP Vanves Malakoff , 6 mai. A cet arrêt les deux plans situés sur la façade du local des machinistes sont obsolètes. Le plan réseau bus Paris date de mars 2011 et le plan réseau Île-de-France date de juillet 2011.	Les responsables des lignes au départ de ce terminus sont informés de ce dysfonctionnement et après contrôle, passeront le signallement afin de faire changer les plans.
26	Belliard	JM	1, 4	Saint-Lazare , 25 mai, vers 16h. Le point de départ de ce bus est doté d'un grand abri à l'ancienne, l'espace important qu'il couvre offrant une protection à de nombreux voyageurs, ce qui n'est pas le cas des nouveaux abris. Là où le bât blesse c'est qu'il n'y a que 4 places assis-debout, que le toit transparent n'est apparemment jamais lavé et que l'écran d'affichage des temps d'attente n'affiche rien (tout au moins à cette heure-là). Autre défaut - et là, c'est de la responsabilité entière de la RATP - : un plan de métro complètement délavé et gondolé, qu'on ferait mieux de retirer... Enfin, pourquoi ne pas profiter de l'important espace vitré pour afficher le plan de secteur des arrêts bus en grand format qu'on trouve dans l'espace métro : vu le fouillis des nombreux arrêts disséminés un peu partout sur ce site de Saint-Lazare, le plan en petit format, affiché ici, est peu lisible.	<ul style="list-style-type: none"> - L'abri bus actuel sera changé prochainement comme tous les abris bus parisien - Le plan de secteur actuel est complet et répond aux normes. Il affiche les correspondances à proximité de l'abri - La borne d'information voyageurs est en cours de réparation
88	Montrouge	JLM	2	Froidevaux-Gassendi (direction Hôpital européen G Pompidou) 12 avril, 14h00. La rue Emile Richard, qui prolonge la rue Gassendi et partage donc le cimetière du Montparnasse en deux, est curieusement absente du plan alors qu'elle figure bien sur le plan de proximité situé au dos.	Vérification faite et photos à l'appui, la rue Emile Richard figure bien sur le plan de quartier ainsi que sur le plan de proximité de l'arrêt. Le plan de ligne n'affiche aucune de ces deux rues (Emile Richard et rue Gassendi), il indique uniquement le tracé de la ligne, la localisation et le nom des arrêts et les grands axes limitrophes dans la mesure de la place disponible pour une lecture aisée.

Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
					 
91	Quais de Seine	SM*	3, 5	12 mai Avec les nouveaux bus 91, la temporisation de fermeture des portes est mal réglée, alors que les personnes descendent et sont encore entre les portes (idem pour la montée) les portes se referment systématiquement.	Nous avons pris en compte cette problématique. Une modification de la temporisation va être effectuée en coopération avec la Responsable de la ligne.
91	Quais de Seine	NJ	2, 3	Gare Montparnasse TGV2 (dir. Bastille), 17 mai à 20h58. Bus n° 1770. Sur le bandeau défilant il n'apparaît pas le temps d'attente avant le départ, par contre il y a le temps de parcours jusqu'aux Gobelins, qui s'égrène, 18 mn, 17, 16, comme si le bus était déjà parti. Le SIEL quant à lui, sur le potelet est à zéro minute depuis au moins déjà 2 minutes et pas de machiniste en	Le dysfonctionnement vient du système SIEL. Par précaution, une reprogrammation des annonceurs sonores a été effectuée sur le véhicule.





Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				vue.	
91	Quais de Seine	SS	3	Gare Montparnasse - TGV 2. 11 mai à 22h16. Bus n° 1781. Le bipeur signalant l'heure du départ retentit inlassablement. Le chauffeur n'est pas là et se fait attendre. Le bus partira avec 2 minutes de retard. La conduite de ce chauffeur est trop rapide et saccadée.	L'agent a été identifié et un entretien de recadrage a été fait avec son responsable.
114	Bords de Marne	AF	4	Tremblay-Pépinère, 4 mai à 14h05. L'herbe à poussé à cet arrêt. Pas tellement accessible, même si la foule n'y est pas. Voir Photo	Nous avons fait une demande d'élagage à la ville de Paris.
116	Bords de Marne	AF	3	Rue du Rhin, 4 mai à 14h40. L'abribus à été refait et les informations sur la ligne installées. Les usagers apprécient.	Merci de ce retour
124	Bords de Marne	AF	2	Pierre Dulac, 4 mai à 14h25. Le plan de quartier est défraîchi, il date du 8 juin 2010.	Le signalment est passé pour effectuer le remplacement de ce plan
124	Bords de Marne	FM	2	Les Marronniers (direction de Neuilly Plaisance RER), 4 mai à 15h17. Le plan de quartier est toujours illisible, délavé, décoloré. NDLR : ce témoignage sera représenté dans le rapport de septembre, il concerne en fait la ligne 214.	Il n'y a pas d'arrêt « Les Marronniers » sur cette ligne et cette ligne n'a pas pour direction Neuilly Plaisance RER
128	Seine Rive Gauche	CV	3	Cimetière de Bagneux (direction Dampierre), 23 mai à 20h00. Bus n° 8652. Une des 2 portes d'entrée dans le bus est fermée avec derrière une jeune femme qui ne porte pas d'uniforme de la RATP et qui discute avec le conducteur. Je demande s'il est possible d'ouvrir cette 2 ^{ème} porte pour un accès plus aisé et le conducteur goguenard me répond « Non ce n'est pas possible », avec un sourire narquois.	Grâce à votre signalment, l'agent est identifié. Le Responsable de ligne est informé de ce dysfonctionnement et jugera des suites à donner à cette affaire.
128 294	Seine Rive Gauche	AF	2	Robinson RER, 6 mai à 14h37. A cet arrêt, l'abribus existe (a qui appartient-il ?), aucune information à l'intérieur. Deux potelets mobiles (avenue Jules Guesde) indiquent les lignes 128 et 294 en direction d'Igny.	La ligne 128 ne passe pas av Jules Guesde. Envoi immédiat de la voiture d'intervention du centre pour constatation et suppression, si avéré, de l'indice de ligne 128 sur le potelet provisoire. Par contre cet abri est posé depuis peu, nous avons fait le nécessaire auprès de nos services techniques pour l'habillement complet de cet abri Decaux.
147	Pavillons	AF	2	Sevrans-Avenue Ronsard, 5 mai à 11h30. Cet arrêt est conforme, il faut le dire. mais, nous apercevons à proximité du terminus un potelet mobile sans aucune indication, si ce n'est	A la suite d'une modification d'itinéraire, un point d'arrêt supplémentaire a été créé. La note d'exploitation est en cours.

Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				« arrêt provisoire bus 147». A quoi sert-il ?	Cet arrêt sera situé au niveau de la nouvelle maison de quartier.
162 189	Vitry Seine Rive Gauche	ALG	2	Marché de Clamart (direction Meudon RER), 30 avril à 11h05. Ce samedi le panneau d'affichage SIEL affiche encore « info indisponible ». L'information n'est pas disponible ni pour le 162 direction Meudon Val-Fleury ni pour le 189 direction porte de saint cloud. A quand une mise en fonctionnement ?	A la suite de votre témoignage, un signallement a été passé pour ce dysfonctionnement.
170	Aubervilliers	AF	2	Saint-Denis - Porte-de-Paris , 8 mai à 14h30. A cet arrêt, le potelet mobile est toujours présent depuis notre dernier signallement, il y a bien un abribus mais aucune information voyageur à l'intérieur.	Nous sommes informés de ce problème et travaillons dessus depuis de nombreux mois pour essayer de le régler. L'information a été transmise, et le dossier est en cours de traitement. Il n'y a pas la place suffisante dans les abris bus en place pour afficher les informations habituelles. Nous recherchons une solution avec les interlocuteurs en charge du dossier.
173	Flandre	AF	2, 3	Porte de Clichy , 5 mai. Nous constatons que l'abribus à été installé. Ce qui est un confort supplémentaire et attendu par les usagers de cette ligne.	Merci de ce retour
190	Seine Rive Gauche	ALG	2	Mairie d'Issy , 3 mai à 18h17 L'affichage SIEL à son point de départ de la Mairie d'Issy ne fonctionne pas en cette fin de journée.	La BIV fonctionne à nouveau (signallement passé)
190	Seine Rive Gauche	ALG	2	Marquis (direction Clamart RD 906), 12 mai à 18h25. Ce jeudi à cette arrêt l'affichage SIEL est indisponible.	La BIV fonctionne à nouveau (signallement passé)
194 294	Seine Rive Gauche	NT	1	Salvador Allende Châtenay-Malabry , 8 mai à 12h38. En ce jour férié est-il normal d'attendre de 29 à 50 minutes un bus. Il serait bon de revoir les fréquences proposées les jours fériés. Envisagez vous une refonte des horaires, ces jours-là ?	Après vérification sur le Temps différé, les 2 lignes sont parfaitement à l'heure. La ligne 194 a une fréquence de 14' le dimanche et le 294 un passage toutes les 40 minutes. Le niveau d'offre n'est pas du pouvoir de la RATP (nous sommes seulement force de proposition).
197	Montrouge	RR	2	Petit Massy , 5 mai à 21h05. A cet arrêt, la fiche horaire est peu lisible, les caractères (polices) sont trop petits.	Les fiches horaires doivent tenir sur une page maxi pour chaque direction. Nous faisons en sorte de les rendre le plus lisible possible en augmentant la taille des caractères, sauf quand le nombre d'horaires est trop important pour qu'ils puissent tenir sur une page.
207	Bords de Marne	SM	2	Hôpital de La-Queue-en-Brie , 8 mai à 18h30. Le plan de quartier est légèrement brûlé.	Le signallement est passé pour effectuer le remplacement de ce plan.
		RR	2, 5	La Remise aux fraises à Noisiel, 8 mai à 20h04. A cet arrêt, les usagers sont gênés pour accéder aux informations de la	Une Note d'exploitation pour modification du point d'arrêt en potelet contre façade a été effectuée


Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
211 220	Bords de Marne			RATP, elles sont affichées dans un cadre situé le long d'une haie où il est difficile d'accéder à cause de l'étroit passage pour se faufiler. Retourner le cadre côté rue serait la solution à ce problème. Voir Photo	
249	Flandre	RR	2, 5	Hôtel de ville - Centre Administratif de La Courneuve (direction Dugny). A cet arrêt, un abribus existe, mais l'information voyageur est placée sur un potelet fixe, pour la consulter, il faut se glisser (y a moins d'un mètre de large) entre un mur et le potelet, car le cadre d'information se trouve côté mur. Pas facile pour les seniors, les bedonnants et les PMR.	Effectivement, l'abri installé n'est pas équipé de vitre de fond permettant d'afficher les informations voyageurs. Nous allons nous rapprocher des services en gestion afin de vérifier la possibilité d'installation d'une vitre.
269	Saint Denis	AF	2	Piscine (à Ezanville) 5 mai à 14h30. A cet arrêt, le potelet mobile est toujours en place, rien n'a changé depuis l'été 2015.	En attente d'éléments
319	Montrouge	AF	2	Biarritz , 5 mai à 21h17. A cet arrêt, les différentes fiches horaires peu lisibles : police trop petite.	Les fiches horaires doivent tenir sur une page maxi pour chaque direction. Nous faisons en sorte de les rendre le plus lisible possible en augmentant la taille des caractères, sauf quand le nombre d'horaires est trop important pour qu'ils puissent tenir sur une page.
319	Montrouge	AF	5	La Fraternelle , 5 mai à 21h42. Nous pensons que cet arrêt n'est pas accessible, les 18 cm (hauteur de trottoir) n'y sont pas (norme PMR), malgré des travaux effectués récemment. Voir photo	En attente d'éléments
322	Paris Est	RR	5	Mairie de Montreuil , 11 mai à 19h27. Il est regrettable que ce bus, coquille n° 3139, stationne sur un passage piéton. Il est resté 13 minutes sur cet emplacement, de 19h14 à 19h27.	L'information a été transmise au responsable de la ligne afin de faire une recherche concernant l'agent concerné. Le responsable de l'agent l'entretiendra à ce sujet afin d'éviter à l'avenir ce genre de situation.
325	Paris Est	NB	4	Gravelles , 30 mai à 18h32. Bus n° 6829. Infiltration d'eau de pluie par le toit au niveau places prioritaires du côté gauche et au niveau du cadre du plan de ligne.	Le signalement a été donné à la maintenance des bus afin de remédier à ce dysfonctionnement.
333	Flandre	AF	2	Garges-Sarcelles RER , 7 mai à 12h10. Le prochain départ de la ligne 333 n'apparaît pas sur les écrans IMAGE.	2 raisons expliquent le fait que l'information du 333 n'apparaît pas sur les écrans : <ul style="list-style-type: none"> le terminus du 333 est déporté par rapport aux autres lignes donc le service en gestion considère que la ligne n'est pas prioritaire. Les écrans ne peuvent afficher qu'un certain nombre de lignes. Aujourd'hui, il ne reste de la place que pour une ligne. Cette place sera utilisée pour l'intermodalité avec le


Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
					RER.
347	Pavillons	AF	2	Rond-point Jean-Pierre-Timbaud , 7 mai à 12h00. A cet arrêt, il manque le nom de l'arrêt et l'indice de ligne sur l'abribus.	Il n'existe pas d'arrêt rond-point Jean-Pierre Timbaud sur la ligne 347.
347	Pavillons	AF	3	Les Bosquets , 4 mai à 15h47. Un potelet mobile est toujours présent à cet arrêt. (direction de pont de Bondy Avenue de Rosny).	Une note d'exploitation a été passée à la suite de travaux de voirie pour une réimplantation du point d'arrêt.
368	Saint Denis	AF	3	Raymond Rochon (à Sarcelles), 5 mai à 15h00. A cet arrêt, se trouve juste un potelet mobile, déjà constaté en 2015. A quand quelque chose de plus pérenne ? Voir Photo	En attente d'éléments
379	Seine Rive Gauche	NT	1	Vélizy 2 , 18 mai à 19h28 Au départ de Vélizy : 19 minutes d'attente. C'est trop en heure de pointe.	Effectivement la fréquence théorique de la ligne à cette heure-ci est de 11 minutes. Le secteur était particulièrement encombré par la circulation ce jour-là entre Le Petit Clamart et Vélizy2 (25 minutes de retard en moyenne). Tous les départs n'ont pas pu se faire au terminus de Vélizy2.
492	Thiais (Athis-Cars)	AF	3	Le Montoire (à Morangis) (en direction de Savigny-sur-Orge – Pré-Saint-Martin), 6 mai à 15h06. Nous constatons que cet arrêt est dangereux. Il est situé en plein carrefour. Voir photo	En attente d'éléments
492	Thiais (Athis-Cars)	AF	2	Réservoir (à Savigny-sur-Orge), 6 mai à 15h22. Il n'y a aucune fiche horaire à cet arrêt. (En direction de Savigny-sur-Orge – Pré-Saint-Martin).	En attente d'éléments
492	Thiais (Athis-Cars)	GD, EM	2	Site RATP : Lorsqu'on appelle la ligne 492 sur « Services » à la rubrique « plan » + « bus », apparait dans la fenêtre : « 492 - Chilly-Mazarin-Place de la Libération - Savigny-sur-Orge RER », il s'agit là des anciens terminus. Lorsqu'on ouvre le plan celui-ci est à jour et prolongé jusqu'à Savigny-sur-Orge – Pré-Saint-Martin, le plan date de janvier 2015. Il est nécessaire de mettre à jour la réponse dans la fenêtre d'appel.	Le dossier est en cours de traitement au Département Commercial.
577	Rives Nord	RR	2	Fossé Blanc (à Gennevilliers) (direction de Gennevilliers RER). 6 mai à 16h37. A cet arrêt, l'indice de ligne est cassé.	Il s'agit d'un arrêt provisoire, à chaque chute lors de vent violent le potelet tombe et casse le disque qui est extrêmement fragile. Il a été remplacé depuis.
577	Rives Nord	RR	2	Moulin de Cage , 6 mai à 16h53. Le poteau mobile est défectueux. Voir photo	Il s'agit d'un potelet provisoire, de même que le potelet précédent il se retrouve souvent couché, il a été remis en état depuis.






Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
577	Rives Nord	RR	2, 3, 5	Fossé Blanc (à Gennevilliers), 6 mai à 16h50. Cet arrêt est d'accès dangereux. Il y a des travaux dans cette rue, on aurait pu le mettre ailleurs. Voir photo	Initialement les bornes de travaux devaient être en plastique et permettre un passage pour effectuer la montée et la descente des voyageurs or lors de la pose de celles-ci, en béton, l'ouverture n'a pas été laissée. Elles ont été retirées depuis, les trottoirs ont été aménagés également, le goudronnage s'effectue ces jours-ci.
	Généralité BUS	SG	3	<u>Retour sur des témoignages antérieurs.</u> Nous avons besoin d'explication et d'éclaircissement. Plusieurs personnes ont témoigné pour signaler des machinistes utilisant un poste de radio durant leur service. Deux versions dans les réponses nous ont été apportées : 1/ C'est autorisé (centre bus des Lilas) aux heures creuses alors que le signalement fait se situait aux heures de pointes. 2/ C'est interdit et un rappel de la réglementation sera fait au conducteur. Question à la direction de la RATP : c'est interdit ou autorisé ? Existe-t-il une réglementation précise à ce sujet ?	Il n'existe pas de réglementation régissant l'usage de la radio à bord des véhicules. En revanche, des consignes d'utilisation peuvent être communiquées localement par le management direct des conducteurs sachant qu'elles doivent impérativement s'exercer dans le respect de l'instruction professionnelle exigeant que chaque conducteur se conforme aux règles suivantes : - adopter un comportement et des attitudes visant au respect de la liberté et de la dignité de chacun, - transporter les clients dans les meilleures conditions possibles de confort et de sécurité, - faire en sorte d'être toujours perçu comme disponible.
T 2	Paris Sud/Paris Ouest	BB	2	La Défense , 6 mai à 7h38. Effectuant mon trajet habituel domicile-travail en ce vendredi de l'Ascension, j'ai utilisé la correspondance entre RER A et T2 à La Défense. Le premier écran Image que je croise à La Défense m'informe d'un trafic normal sur la ligne T2. Mais, à l'arrivée sur le quai je constate que si le premier tramway pour « Porte de Versailles » est là, le suivant est au moins 10 minutes plus tard. Quant à la direction « Pont de Bezons », ses deux prochains départs sont à 6 et 18 minutes. Le soir, j'ai reconstitué en utilisant « ratp.fr » et « vianavigo.com » ce que devait être les horaires de départ du T2 à La Défense en direction de Porte de Versailles : 7h03-08-13-17-21-25-29-33-37-41-45-49-53-57, un départ toutes les 5 puis 4 minutes à partir de 7h15, ce qui ressemble fortement à un service de jour ouvré. Quelle offre théorique la RATP avait-elle réellement l'intention de proposer en ce vendredi du pont de l'Ascension ? 1/ le service d'un vendredi ordinaire, comme le sous-entendent les deux sites Internet précités ? Pourquoi le trafic était-il alors	Effectivement, le Tableau de Marche correspondait à celui d'un pont (jour férié). La mise en application des Tableaux de Marche est gérée par le Stif. Nous n'avons pas le droit de proposer par exemple des Tableaux de Marche plein trafic sur des vacances ou un pont. Dans le cas contraire, nous nous exposons à des pénalités financières.








Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				qualifié de normal à La Défense ? 2/ ou un service réduit de plus de 50 % (6 tramways par heure au lieu de 15) au motif qu'il s'agissait d'un jour de pont ? pourquoi les sites Internet ne tenaient-ils pas compte de cette particularité laissant croire au service d'un vendredi ordinaire ?	
	Paris Sud/Paris Ouest	AF	2	Jean Moulin (direction du pont de Garigliano), 3 mai. A cette station, le plan « sud de Paris » installé sur le coffret quai nord date de novembre 2012, et n'est plus à jour.	Le T3 fera une campagne d'affichage pendant la semaine du 4 juillet. Les plans de secteur seront changés et neufs.
	Paris Sud/Paris Ouest	AF	2	Porte d'Italie , 4 mai. Sont toujours présents les plans suivants : « sud de Paris » datant de novembre 2006 et « réseau bus Paris » datant de juillet 2007, tous deux obsolètes. Ils sont situés sur la façade du local des machinistes. Ils sont également toujours obsolètes sur les quais sud et nord, où ils datent de 2012.	Le T3 fera une campagne d'affichage pendant la semaine du 4 juillet. Les plans de secteur seront changés et neufs.
	Saint-Denis	CP	2	Jacques Prévert , 4 mai. Le plan du quartier affiché sur la station Jacques Prévert n'est plus du tout à jour : plusieurs noms de rues ont changé, le gymnase Varlin a été démoli, l'école Danielle Mitterrand n'est pas indiquée. L'installation d'un plan révisé est indispensable. Voir Photo	Une demande de mise à jour des plans a été effectuée.
	Saint-Denis	CP	4	6 mai. Depuis quelques mois, les vitres des rames du tramway portent des traces de salissures permanentes. Est-ce le dispositif de lavage qui fait paraître en permanence les rames sales ? Est-il possible d'y remédier ?	Ce point est en cours d'analyse chez nos experts à la RATP. Les matériels de la ligne T6 connaissent le même problème. Le pelliculage extérieur des vitres sera à terme retiré (prévision Aout 2016)






METRO

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	PB	2	Porte de Bagnolet . La ligne M3 a fermé pendant le week-end de Pentecôte 2016 (14, 15 et 16 mai). À cette occasion des affichettes sont apposées dans les voitures de la ligne pour proposer des solutions de remplacement. Seul problème, ces affichettes proposent des solutions pour partir de Porte de Bagnolet par la ligne T3b : Elles indiquent que pour rejoindre le métro Porte de	Cette inversion de direction a effectivement été constatée alors que l'ensemble du dispositif avait été déployé pour la fermeture partielle de la Ligne 3 (erreur à la conception du schéma de perturbation et non identifiée lors de différentes relectures et validations). Après analyse des différentes






Ligne	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
			<p>Montreuil, il faut prendre le T3b en direction de Porte de la Chapelle et que pour rejoindre la Porte des Lilas, il faut prendre le T3b en direction de Porte de Vincennes.</p> <p>Un simple coup d'œil sur un plan de Paris montre que c'est le contraire. Les personnes connaissant le quartier « auront rectifié d'elles-mêmes », les autres... Ci-après une reproduction du diagramme des affichettes. Voir plan</p> <p>Espérons que la RATP aura remplacé à temps ces affichettes erronées.</p>	<p>solutions possibles, il a été décidé, en accord avec l'exploitant, de conserver le dispositif en l'état selon les conditions et les raisons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Délais trop courts pour relancer la production et la pose de l'ensemble du dispositif ; nous aurions risqué d'avoir un dispositif incomplet, situation inenvisageable car très compliquée à gérer pendant la fermeture ; - Prise de risque trop importante de créer des « stickers de correction », à poser sur l'ensemble des supports ; des supports auraient été oubliés et cela aurait provoqué plus de confusion encore ; - Le but de cette information concernant la correspondance avec le T3b était d'indiquer les stations Porte des Lilas (pour les correspondances M3bis et M11) et Porte de Montreuil (pour la correspondance M9), information restant juste, les directions de la ligne T3b se révélant être une information plus secondaire ; - Pour reprendre les termes de la remarque, les habitués de la ligne auront rectifiés d'eux-mêmes ; concernant les occasionnels, ce point avait été vu particulièrement avec la ligne pour redoubler de vigilance et accompagner au mieux les voyageurs qui auraient pu se retrouver en difficulté.
	CS	3	<p>Etienne Marcel. Je me permets de vous soumettre un problème personnel : Je suis rentrée avant 21h par le bus 20 entre le Blvd du Temple et les Grands Boulevards. J'ai bien sûr validé mon Navigo. Peu après être rentrée chez moi, j'ai constaté que seul me restait le support plastique. La partie importante avec ma photo a dû tomber dans le bus 20. Peu après, je me suis rendue à la station la plus proche de chez moi : Etienne Marcel et, comme c'est trop souvent le cas, il n'y avait aucun employé au guichet. Je ne me suis pas senti le courage de faire le tour des stations de métro, sous la pluie, pour demander que faire. Le lendemain, j'avais environ 6 trajets à effectuer et n'avais nullement envie de mettre des tickets à chaque fois. Il est regrettable, voire inacceptable qu'il n'y</p>	<p>Les agents ont pour mission d'intervenir dans la station, notamment sur les appareils de vente et pour s'assurer de l'état des équipements. C'est pourquoi ils ne sont pas forcément toujours à leur guichet. Cependant, une borne d'appel est systématiquement présente, permettant de solliciter l'agent en cas de besoin</p>





Ligne	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
			ait quasiment plus de personnel dans le métro et de permanence au guichet. Ma station n'est pas la seule à être désertée.	
	AF	5	Porte d'Orléans , 9 mai à 16h55. Les deux ascenseurs neufs de cette station situés avenue du Général Leclerc, à Paris, ne sont toujours pas en service.	Les ascenseurs installés dans la station Porte d'Orléans ont été mis en place pour permettre l'utilisation du métro par les personnes handicapées et particulièrement les utilisateurs de fauteuils roulants entre Porte d'Orléans, la station Mairie de Montrouge et les deux futures stations du prolongement à Bagneux. L'utilisation de ces ascenseurs nécessite des mesures de mises en sécurité pour les personnes handicapées, à savoir la création de deux zones protégées en cas d'incendie, situées directement au niveau des quais. Ces travaux sont en cours et les ascenseurs ne pourront être mis en service que lorsque ces travaux seront terminés. Prévision de mise en service fin 2016.
	CS	2	Gare de l'Est (direction Porte de Clignancourt). J'ai constaté sur le quai, au niveau de la seconde voiture, que la direction de la ligne 7 n'est indiquée que dans un sens : « La Courneuve ». il convient de mettre un panneau complet indiquant les deux directions, car elles sont également accessibles depuis cette sortie du quai.	Il n'y a pas de modification prévue car le fait de n'indiquer qu'une seule direction permet de mieux répartir les flux.
	PB	2	République , 26 mai à 16h. À l'entrée de l'accès n° 10 (dit Square Henri Christiné), un écran Image indique les temps d'attente des différentes lignes d'autobus et des lignes de métro M 8 et M 9. Toutefois, cet accès ne dessert que la ligne M5 et l'information ne figure pas sur l'écran, il faudra avoir validé son titre de transport et accédé au quai pour avoir l'information sur l'habituel écran SIEL.	L'administration fonctionnelle du projet IMAGE est intervenue hier sur les afficheurs des 2 stations pour corriger ces anomalies d'affichage.
	PB	2	Place d'Italie , 26 mai à 15h30. Les écrans Image indiquent les temps d'attente des lignes d'autobus et des lignes de métro. En ce qui concerne la ligne M5, ils indiquent les temps d'attente des deux prochains trains en direction de Bobigny (ça, je comprends) et de... Place d'Italie (là, c'est trop fort pour moi puisqu'on est justement à Place d'Italie). Les temps pour Bobigny sont-ils les temps avant le départ, les temps pour Place d'Italie étant des temps avant l'arrivée ? Il me reste encore beaucoup à apprendre pour me déplacer en métro.	L'administration fonctionnelle du projet IMAGE est intervenue hier sur les afficheurs des 2 stations pour corriger ces anomalies d'affichage.
	<i>HCdS</i>	2	Montparnasse-Bienvenüe (direction Nation) le 23 février à 21h51/54. La rame 6524 est déjà à quai à mon arrivée, nous resterons encore 3 minutes à quai sans la moindre information. Selon un autre voyageur, cela faisait déjà	Aucun incident n'est recensé le 23 Février à 21h51. Toutefois, un rappel des procédures notamment sur la nécessité d'informer les clients sera effectué au conducteur


Ligne	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
			environ 2 minutes que la rame avait accosté, et aucune information n'avait été diffusée sur cette attente.	concerné.
	HB	4	Dans toutes les rames la sellerie est très usée, on peut parfois voir jusqu'à la trame des revêtements.	Le renouvellement complet de la sellerie d'une rame sera effectué courant août, elle servira de test en vue de la réfection de l'ensemble du parc matériel
 	JLM	6	Bercy , 20 mai à 10h. L'accès métro le plus proche de la Gare de Bercy (angle Boulevard de Bercy et de la rue Corbineau) est curieusement réservé aux porteurs de Pass Navigo. L'information n'est donnée qu'en surface (en français et en anglais). Les utilisateurs non titulaires du dit Pass sont invités à se rendre à l'accès principal de la station, Place du Bataillon du Pacifique, situé à une bonne centaine de mètres. Les fentes permettant de glisser un billet ordinaire ont été neutralisées avec des plaques métalliques sur les deux appareils de la ligne de contrôle (photo) ... mais le passe bagages subsiste ! L'automate disponible à l'entrée permet uniquement la recharge des Pass Navigo. Je m'interroge sur cette disposition qui pénalise les voyageurs occasionnels d'une gare déjà excentrée. S'il s'agit d'assurer la sécurité de ce lieu dépourvu de personnel, pourquoi ne pas installer une caméra de vidéosurveillance ? Voir Photo	Afin de faciliter l'accès aux lignes 6 et 14 pour les clients munis de titres de transport, venant de la gare de Bercy, nous avons procédé à la modification de nos lignes de contrôle afin qu'elles permettent la validation des tickets. En revanche, la vente de tickets se fait uniquement depuis la salle d'échange où notre agent est présent. Ceci, afin de permettre au client de disposer d'une assistance en cas de difficultés et d'éviter l'installation de vendeurs à la sauvette.
	CP	2	Gare de l'Est , 7 mai. Quai direction Ivry-Villejuif. Sur plus de la moitié du quai, le panneau indiquant la correspondance avec la ligne 5 est invisible car masqué par celui de la ligne 4. Une meilleure disposition de ceux-ci est indispensable pour trouver aisément son chemin. Voir photo	Une demande de déplacement de la signalétique ligne 5 a été faite à la maintenance.
	FC	2	Maison-Blanche (direction Villejuif/Ivry), 27 mai à 22h20. Le SIEL de ce quai est défaillant, il clignote sans arrêt.	Les agents de maintenance n'ont rien remarqué d'anormal. Il arrive fréquemment que ces écrans clignotent lors de la mise à jour de l'information...
	AB	2	Balard , début mai. Les messages, sur les quais, sont incompréhensibles : le haut-parleur grésille, le son n'est pas clair du tout. Les autres voyageurs ont fait la même réflexion que moi. Je l'ai signalé à plusieurs reprises, sans amélioration.	Nous avons fait le nécessaire au mois de juin et nous ne constatons plus de grésillement ni un son trop fort.
	LC	3, 4	Croix de Chavaux , 8 mai à 11h00. Nous constatons qu'à cette station : des personnes y dorment, y boivent, y parlent fort. Il y a diverses odeurs, dont une forte odeur d'urine qui est constante. Il s'y dégage, pour les usagers, un sentiment d'insécurité. On peut difficilement supporter qu'une telle situation perdure.	La station Croix de Chavaux bénéficie d'un renfort de nettoyage effectué par notre prestataire de nettoyage pour diminuer les nuisances olfactives et sanitaires à savoir 3 interventions en matin et 2 l'après-midi. Nous ajoutons également des prestations de nettoyage non programmées au vu du contexte de la station.

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				Egalement des opérations des équipes mobiles/dédiées en JOUR avant 7h00 et l'équipe PSIE tous les jours de la semaine à partir de 17h00. Sachant qu'en parallèle, nos agents nous signalent au cours de la journée les désagréments occasionnés par ces personnes via des signalements (pour présence de déjections, de nourriture, d'urine...) cela représente 4 interventions de nettoyage minimum avant 10h00 en matin. Le SAMU social intervient régulièrement, et nous avons également une équipe d'agents qui passent le soir (accompagnée d'un agent Challancin) afin de diriger ces individus vers l'extérieur et de procéder au nettoyage.
	PJ	2	Champs-Élysées-Clemenceau , 11 mai à 12h36. Rame 010, M 30019. Les plans de trappe ont été mis à jour dans cette rame... sauf le plan au-dessus de la porte à droite au milieu de la voiture, un oubli sans doute.	La rame NA-31010 a été mise à jour le 15 décembre 2014. Le plan décrit dans le signalement (voiture M-30019) sera vérifié lors du prochain entretien technique.
	GD	2	Gaité , 4 mai à 21h21. Sur le quai de Gaité la destination de la rame n'est pas indiquée, dans la rame qui arrive, la 049, les plans de trappe sont limités à « La Fourche ». C'est à Montparnasse-Bienvenue que brusquement tous les plans se sont éteints quelques instants pour se rallumer, complétés, jusqu'à Asnières.	Il s'agit soit d'une erreur de manipulation de l'IHM (Interface Homme Machine) ou d'un dysfonctionnement ponctuel de celui-ci.
	PJ	3	Plaisance , 2 mai. Rame 157G. La dernière voiture est quasiment dans le noir. Seul est allumé un néon entre deux portes, une sorte d'éclairage blafard de secours.	La rame NA-31157 est passée en entretien technique le 05/05/2016, le nécessaire a été fait, les néons hors service ont été changés.
	GL	2	Miromesnil , 3 mai. Rame 048 : les plans de trappe ne sont à jour dans cette rame (aucune indication des correspondances avec les tramways T5 et T 6).	Le nécessaire a été fait, la rame NA-31048 a été mise à jour le 12 mai 2016.
	EM	2	Olympiades , au droit du 82 rue de Tolbiac un édicule trône sur le trottoir, côté pile il est totalement muet, on suppose qu'il s'agit d'un ascenseur, mais à quelle destination : accès Métro, parking auto Vinci ou Effia ? Il faut être côté face pour savoir qu'il s'agit d'un ascenseur conduisant aux espaces de la Ligne 14. Un habillage « métro » côté pile (ne serait-ce qu'un simple logo Métro) lèverai tout doute pour le voyageur occasionnel ou rappellerait son existence à l'utilisateur de la ligne. Voir photo	Un sticker « Métro ligne 14 » identique à celui en façade va être posé sur la face arrière de l'ascenseur et ce avant la fin du mois de juillet.

RER

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	GD	2	Vincennes , 4 mai à 22h18. Rame BOIS. Entre Vincennes et Nation, nous sommes stoppés par un problème d'aiguillage, cela a duré longtemps (pas loin d'une heure). Merci au conducteur de cette rame qui nous a tenu informé avec clarté, précision et gentillesse de l'avancée du dépannage en cours , lequel se soldera par un fiasco temporaire et un rebroussement de notre rame à Vincennes, où nous serons de retour vers 23h10.	A la suite d'une avarie aux installations fixes (appareil de voie en cause) située en inter-gare entre Nation et Vincennes, la circulation des trains s'est faite en contresens sur une voie entre Nation et Vincennes. Les remerciements au conducteur sont transmis.
	GD	5	Vincennes , 3 mai à 22h41. Mission ZEMA pour Saint-Germain-en-Laye. La rame est indiquée «train court » sur les panneaux de desserte alors qu'en fait il est long.	Aucune anomalie n'a été signalée sur l'équipement. L'information n'a pas été affichée sur le panneau de desserte, très certainement à la suite d'une erreur de saisie de l'aiguilleur.
	GD	2	Vincennes , 3 mai à 18h20. Sur les écrans de missions le 1 ^{er} train affiché est la mission ZITA qui est indiquée « sans arrêt ». Il y a déjà une rame à quai, apparemment non indiquée sur l'écran et le panneau de desserte est éteint ou hors service. Descendant à une station du tronçon central, qu'importe la destination finale, cela ne me pose pas de problème. Une fois dans la rame la mission indiquée est : « ZITA » vers Saint-Germain-en-Laye, celle indiquée « sans arrêt » sur l'écran. Une meilleure qualité de l'information est souhaitable !	En répercussion d'un incident d'exploitation survenu en inter-gare entre Charles de Gaulle Etoile et La Défense, des trains ont été retardés dont la mission ZITA 77. A cette heure, les missions commençant par la lettre Z ne s'arrêtent pas à Vincennes. A la suite de l'incident, les régulateurs ont demandé au conducteur de s'arrêter à la gare de Vincennes. Les équipes de l'information voyageurs auraient, effectivement, dû passer une annonce à la gare afin d'informer les clients que le train étaient omnibus. Nous leur transmettons la remarque. Le conducteur lui a pour consigne d'informer les clients en amont de la gare de Vincennes que le train est omnibus.
	LC	2	Val de Fontenay , 4 mai à 22h30. J'ai constaté que les horaires indiqués sur le panneau n° 1257 datent de : « à partir du 15 décembre 2013 », depuis cette date n'y a-t'il pas eu de modifications ? Ce panneau est sur le quai en direction de Marne-la-Vallée.	Les horaires applicables sont toujours ceux datés du 15 décembre 2013.
	PZ	2	Fontenay-sous-Bois , 12 mai. J'avais signalé en février dernier l'implantation de panneaux indiquant la « sortie n° 1 » sur les deux quais, avec une orthographe fautive (place Moureau-David au lieu de Moreau-David). Les panneaux ont bien été remplacés, ainsi que cela apparaît sur le compte-rendu mensuel des témoins de ligne de février qui vient de paraître. Or, j'ai eu la surprise en rentrant de congés le 1 ^{er} mai de retrouver les panneaux avec faute sur les deux quais. Ils y sont toujours au 12 mai, date de ce témoignage. Peut-on avoir une explication de ce retour en arrière ?	Après enquête, mi-avril les caissons ont été à nouveau changés avec la mauvaise signalétique « place Moureau David » à la suite des travaux dans la gare. Une nouvelle dépêche a été passée. A ce jour, le nécessaire a été fait.

Ligne	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	SG	1, 2	Bussy-Saint-Georges , 30 mai à 7h40. Le matin en direction de Paris, les horaires sont 7h30, 7h40 puis 7h50. Entre 7h30 et 7h40 un train passe sans marquer l'arrêt. Ce matin le train « sans arrêt » s'est arrêté vers 7h36 par contre à 7h40 le train prévu de s'arrêter, ne s'est pas arrêté. Les très nombreux voyageurs présents sur le quai ont du attendre le train de 7h51. Il faut savoir que plusieurs bus desservent la gare de Bussy et arrivent vers 7h35 pour tenir compte de la correspondance. Pourquoi aucune info sur les tableaux d'affichage ou par annonce sonore ? Pourquoi ce changement d'horaire ?	A 07 h 35, le train UVAR51 est supprimé au départ de la gare de Marne-la-Vallée-Chessy à la suite d'une porte d'armoire électrique ouverte. La mission est supprimée partiellement entre la gare Marne-la-Vallée-Chessy et la gare de Torcy. En cas de suppression d'une mission, les régulateurs essaient, dans la mesure du possible, de rendre la suivante omnibus. La décision prise à l'instant T de supprimer une mission peut entrainer un décalage sur nos systèmes d'affichage de la desserte des trains. Concernant les annonces sonores, nous faisons remonter le manque d'information auprès des équipes en charge de l'information voyageurs. Ce point est suivi par des indicateurs journaliers
	DD	3, 5	Saint Rémy-les-Chevreuse , 11 mai 2016 à 12h57. Alors, qu'il y a un train quai 2, la RATP fait partir un autre train du quai central. Le voyageur a plus de chemin à faire, des escaliers à descendre et monter, s'il arrive sur le fil, il rate son train.	EPAU39 est parti à 12h57 à son heure du quai 3, le quai 2 étant occupé par un train prévu pour assurer la mission suivante, EPAU45 à 13h09. Peu après son départ, le quai 2 fut immédiatement occupé par la mission terminant à St Rémy, PITA10. Habituellement, la rotation des trains à St Rémy s'effectue via les voies du quai central, quai 1 et 3. Ce jour-là, dans ce créneau horaire fluide, la gestion fut décidée en rotation avec les quais 1 et 2.
	DD	3	Saint Rémy-les-Chevreuse , 21 mars, 13 37 Départ d'un train à vide de Saint Rémy ! c'est frustrant et désagréable	Un train est parti du quai 1 haut le pied (sans voyageurs) à 13h38. Il s'agissait du rapatriement d'un matériel pour les ateliers de Massy Palaiseau (WTWP04). EPAU57 est parti du quai 2 direction CDG 2 à 13h41, à l'heure prévue.
	JLM	2	Massy , 25 mai. 1/ Consultant le site de la RATP avant d'emprunter la ligne B, je lis qu'un « objet » étant tombé sur la voie, le trafic est interrompu en aval de Massy jusqu'à 18h. L'essentiel est dit, bien sûr, mais les webmasters (tout en restant dans leur mission qui n'est pas celle des journalistes) ne pourraient-ils pas être un peu plus explicites, ce qui aurait permis de comprendre la raison de la durée de cette interruption ? Il est vrai qu'au cas particulier, la chute d'un camion sur les voies est heureusement rarissime.	La remarque a été transmise à ratp.fr

Ligne	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	GL	2	Châtelet-les-Halles (vers le Sud). 11 mai à 12h50. Mission SOSO20, rames 8124 + 8105, voiture ZBD 8124. Tous les plans du convoi sont hors service.	<p>Les renseignements fournis ne correspondent pas à l'historique de circulation des trains.</p> <p>SOSO20 était bien à Châtelet à 12h47 le 11 mai dernier mais composé de l'UM 8258-8296.</p> <p>La 8124 assurait en revanche PIST10 à 12h50 avec la 8294 et roulait bien vers le sud mais était à Palaiseau à l'heure du signalement donné.</p> <p>La 8105 était, elle garée à St Rémy à 12h50. Elle a ensuite assurée EPAU39 au départ de St Rémy avec la 8376.</p> <p>Dans ces conditions, nous ne pouvons pas apporter d'investigation sur ce signalement.</p>

*Gilles DURAND, Rapporteur
et Simone Bigorgne, Jean Macheras, Michel Babut, Alain Fabre
membres du comité de pilotage de l'opération Témoins de Ligne.*

Les 30 témoins de ce mois :

Initiales	NOMS	Initiales	NOMS
AB		NJ	
AF		NT	
ALG		PB	
BB		PJ	
CP		PZ	
CS		RR	
CV		SB	
DD		SG	
EM		SM	
FC		SM*	
FM		SS	
GD			
GL			
HB			
HCdS			
JLM			
JM			
LC			
NB			

STATISTIQUES MENSUELLES								
Mode	Critère	1	2	3	4	5	6	TOTAL
Bus/tram		3	36	12	7	6	0	64
Métro		0	12	3	2	1	1	19
RER		1	7	2	0	2	0	12
Tous réseaux		0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		4	55	17	9	9	1	95

ILLUSTRATIONS

Bus 114

[retour constat](#)



Bus 211 – 220

[retour constat](#)



Bus 368

[Retour constat](#)



Bus 319

[Retour Constat](#)



Bus 492

[Retour Constat](#)



Bus 577

[Retour Constat](#)



Bus 577

[Retour Constat](#)



Gare Routière Eglise de Pantin

[Constat](#)

[Retour Constat](#)



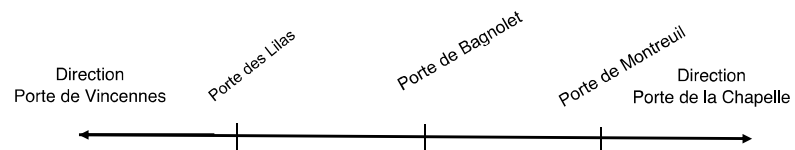
T5 Prévert

[Retour](#)



La ligne M3 sera fermée entre Gambetta et Gallieni le prochain week-end (Pentecôte 2016).

Dans les voitures de la ligne M3, des affichettes proposent des solutions de remplacement. Ainsi, Porte de Bagnolet sera accessible par le tram 3b :



En lisant ce diagramme, on comprend qu'à Porte de Bagnolet, il faudra, pour rejoindre la Porte de Montreuil, prendre le tram 3 b en direction de... Porte de la Chapelle.

De même pour rejoindre la Porte des Lilas, il faudra prendre le tram 3b en direction de Porte de Vincennes.

L'information est erronée. C'est le contraire. Les personnes connaissant le quartier auront rectifié d'elles-mêmes, les autres, tant pis pour elles.

[Retour Constat](#)

M 7

[Retour Constat](#)



Olympiades

[Retour Constat](#)

M 14

Bercy

[Retour Constat](#)

