



Opération Témoins de ligne RATP

Témoignages reçus et réponses de la RATP

MARS 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 - TRAMWAY

Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
24	Saint Maur Créteil	CB	2	Vincent Auriol , 29 mars à 15h46. Bus n° 5475. Indigence des plans de ligne dans cette voiture. Côté machiniste 1 ^{er} espace : vide, 2 ^{ème} espace : plan de la ligne 109 !? Côté opposé au fond espace plan : vide et 4 ^{ème} espace à l'avant du bus, également le plan de la ligne du 109 !? Moralité : Vaut mieux avoir son plan sur soi !	Nous avons alerté les équipes de maintenance du dysfonctionnement rencontré par ce client. L'information théorique à bord du bus n'était effectivement pas conforme le jour où le client a effectué son voyage. Nous sommes désolés des désagréments rencontrés.
26	Belliard	SG	1	Jourdain (direction Saint Lazare), 7 mars à 11h04. Je viens de rater un bus et le suivant est annoncé dans 16 minutes puis 26 minutes, alors que la fiche horaire prévoit dans ce créneau des intervalles de 7 minutes. Je suis parti à pied. Pourquoi de tels écarts alors que la circulation semble fluide ?	A la suite de la saturation de la Place Gambetta, il y a eu une accumulation de trois bus 26, dont un partiel Gare du Nord
26	Belliard	SG	1	Jourdain (direction Saint Lazare) 29 mars, vers 12h30. Je viens de rater le bus, hélas le prochain n'est annoncé que dans 12 minutes soit presque le double de ce qui est annoncé sur le papier. Pourquoi cette différence entre l'horaire théorique et ce qu'indique SIEL ?	Les horaires sur papier sont donnés à titre indicatif contrairement à SIEL (système plus fiable) qui annonce en temps réel la fréquence entre deux bus.
38	Montrouge	PD	3	Alésia , 21 mars à 11h36. Le chauffeur du bus passant à 11h36 à Alésia, en direction de Porte d'Orléans, a bien réagi en déclenchant une annonce pour un fraudeur monté par la porte arrière.	Merci !
47	Vitry	PD	3, 5	Porte-Saint-Martin (direction Kremlin-Bicêtre), 21 mars à 10h35, un bus s'est arrêté plusieurs minutes en amont de cette Porte, suite à un camion garé dans le couloir, bloquant également un bus derrière lui, et obligeant les autres à sortir du couloir. Même si c'était un peu serré, il y avait la place pour passer, ce qu'a d'ailleurs fait sans problème la conductrice du bus qui le suivait. A noter que sur cet axe, c'est un véritable cirque avec des camions de livraison obstruant totalement les couloirs bus, mais il faut bien dire que la signalisation peut prêter à interprétation. Les panneaux portent «arrêt autorisé pour livraison de ... à... », La RATP devrait demander «arrêt autorisé pour les livraisons <i>uniquement dans les emplacements matérialisés de... à...</i> ».	Je ne comprends pas ce que le témoin désire exprimer. 1/Effectivement, cet axe bénéficie d'un couloir dans le sens, protégé et si un camion se gare inopinément dans le couloir, le bus est bloqué. Le machiniste prévient le CRIV et le régulateur demande aux autres bus de dévier, il doit aussi prévenir son collègue régulateur pour prévenir les agents de la ligne 38. 2/Le machiniste est maître à bord et s'il prend la décision de ne pas sortir du couloir, c'est qu'il n'a sans doute pas pu le faire. Il était peut-être trop avancé par rapport à l'évitement de sortie ; il aurait fallu reculer en étant protégé par un autre collègue. Les machinistes n'aiment pas être bloqués, ils

Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
					<p>préfèrent rouler au service de nos clients.</p> <p>3/De nombreux travaux émaillent ce couloir depuis le début de l'année (Lundi 15 février, du 18 au 22 avril, et bientôt du 17 mai au 17 juin). Des notes sont affichées alors dans le bus.</p> <p>4/La problématique de la circulation à Paris dépend en partie de la Mairie de Paris et en partie de la Préfecture de Police. Les arrêtés pour la réglementation des livraisons existent, encore faut-il qu'ils soient respectés. Cela ne dépend pas de la RATP.</p>
63	Quais de Seine	TG	3	Alma-Marceau , 8 mars à 20h18. Bus n° 9343. Comme trop souvent, le chauffeur n'ouvre qu'une demi-porte car il discute avec une personne, ce qui ralentit la montée des passagers et détourne son attention de la route.	<p>L'agent en roulement sur la ligne a été identifié et entretenu par son responsable.</p> <p>L'agent a renseigné un client et a bloqué une porte afin d'inciter les gens à avancer dans le fond du Bus à la suite d'une charge importante.</p> <p>Il a été rappelé à l'agent que l'ouverture des 2 portes est obligatoire et qu'il doit utiliser le dialogue pour faire avancer les clients vers le fond du Bus.</p>
76	Lilas	PB*	3	Bastille – Fbg St Antoine (direction Louvre-Rivoli), 27 mars à 15h20. Le bus n°3136, double le bus 86 (dans lequel se trouve le témoin), pendant que celui-ci est en phase de montée/descente des voyageurs au dit arrêt, au risque de ne pas voir d'éventuels clients l'attendant à ce même arrêt (cachés derrière le 86).	<p>Le Responsable de ligne fera un rappel aux conducteurs sur le fait de ne pas doubler un bus qui est à l'arrêt en cas d'arrêts communs afin de permettre aux voyageurs d'effectuer une correspondance ou tout simplement de monter.</p>
76	Lilas	PB*	2	Bastille , 27 mars à 15h28. A l'approche de l'arrêt sur la place de la Bastille, côté ouest : le bus de la ligne 76 (voiture n°3136), mis en cause dans la fiche précédente, alors que nous le dépassions comme il redémarrait de l'arrêt Bastille, portait comme indication, sur sa girouette, l'indice de ligne 322 et la destination « Louvre Rivoli ». Les indications extérieures étaient bien celles de la ligne 76.	<p>Le stock de matériel roulant n'étant pas assez important pour la ligne 76, il arrive à la maintenance d'emprunter du matériel roulant d'une autre ligne, soit dans ce cas, un bus de la ligne 322.</p> <p>Sur ce type de véhicule, nous ne pouvons pas changer l'indice de ligne à la suite d'un problème technique. Nous pouvons uniquement utiliser une plaquette d'indice de ligne que nous apposons à l'avant du bus.</p>
91	Quai de Seine	AMD	2	Gare d'Austerlitz . le 8 mars et autres jours. Le bus n° 1774 circule sans girouette. Situation inchangée au 31 mars. Pas de plaque de substitution derrière le pare-brise pour informer de la destination, comme il était préconisé, en cas de panne de girouette, dans un passé encore récent.	<p>Le circuit imprimé a été envoyé pour réparation au service de maintenance.</p> <p>De plus, un mail a été envoyé immédiatement pour mettre à disposition dans la 1774, des bandeaux directionnels provisoires en attendant la réparation.</p>

Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				Je me suis laissé dire qu'avec l'arrivée des bus hybrides à information numérique, les plaques latérales qui équipaient autrefois les bus « analogiques » ont été réformées et détruites... serait-ce pour cette raison que ce type de panne ne pourrait plus être compensé en attendant une réparation pérenne ?	
91	Quai de Seine	GD	3	<p>Montparnasse TGV2, 8 mars à 19h30. Le bus n° 4573 est arrêté, toutes portes ouvertes, vide, sans conducteur, moteur tournant, il affiche : « destination Bastille ». Sauf qu'il n'est pas à l'arrêt autorisé et protégé de la circulation générale, mais en dehors, sur la voie publique, de l'autre côté de la piste cyclable et de la barrière sur laquelle est toujours apposé le panneau « interdiction de traverser » destiné aux piétons. Il y a encore deux ans cette manœuvre, dangereuse, avait été signalée et, une fois le message passé aux machinistes, semblait avoir cessé.</p> <p>Mettre un bus en attente à cet endroit contrevient au code de la route, met les piétons en danger en leur imposant de traverser à un endroit interdit, ainsi que les cyclistes en créant, pour ces derniers, un angle mort de toute la longueur du bus. Ce bus est reparti à vide à 19h33, tandis que le bus n° 4575 était en attente au bon endroit, matérialisé par la présence de l'arrêt TGV 2.</p>	Après enquête, ce service était en attente d'un haut-le-pied, c'est-à-dire, un départ sans voyageur de TGV2 sur ordre du régulateur. Lors de cette manœuvre, pour éviter que les voyageurs ne montent, les agents se mettent à l'extérieur, car s'ils se plaçaient sur la voie de gauche dans la gare routière, le 88 ne pourrait plus passer.
91	Quai de Seine	CLM	2	Port-Royal – Berthollet (direction Bastille), repéré à la mi-mars. Depuis au moins 15 jours, la borne SIEL est hors service et n'affiche qu'un message de maintenance : une clé et un tournevis... A quand un retour à la normale ?	Il arrive que les BIV soient défectueuses. Un suivi des points d'arrêts est fait au minimum 3 fois par semaine. Malheureusement, ce genre de dysfonctionnement est très aléatoire. Un suivi des points d'arrêts a été fait le 21/04/2016.
96	Lilas	RH	3, 5	Porte des Lilas . Il est parfaitement regrettable que par temps de pluie, de vent, de froid, ou les trois, les voyageurs attendent le bus 96 sous un abribus très bien aéré, mais recevant vent et gouttes, alors qu'une voiture de la ligne, avec même souvent un machiniste à l'intérieur, attend en arrière de l'arrêt, portes fermées, jusqu'à moins de deux minutes du départ. Cette situation se répète fréquemment. Ne pourrait-on demander (comme cela se fait sur d'autres lignes) que le bus en partance soit dès son arrivée mis à quai et rendu accessible aux voyageurs ?	Les bus de la ligne 96 ne peuvent se mettre en station dès leur arrivée, la fréquence est de 5 minutes et le temps de repos est d'environ 10 minutes. Les bus sont donc obligés de stationner pour ne pas encombrer la gare routière car il n'y a la place que d'un bus au départ du 96 sinon le bus 48 ne peut prendre sa place au départ. Les bus de la ligne 96 sont donc obligés de se mettre en station 2 minutes avant le départ ce qui provoque une attente d'environ 3 minutes sous l'abri. De plus

Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
					nous sommes en plan Vigipirate et cela permet un contrôle visuel lors de la montée des clients à bord du bus. Nous faisons le maximum pour limiter le temps d'attente sous l'abribus.
124	Bords de Marne	DC	1	Je constate toujours des dysfonctionnements sur cette ligne. Les temps d'attente sont affichés à 12 minutes ou plus aux heures de pointe. Les délais d'attente effectifs sont en fait bien supérieurs à ces 12 minutes affichées ! Je tiens à rappeler que la communication RATP de décembre 2015 annonçait des délais d'attente de 10 minutes maximum aux heures de pointe ! Combien cette campagne de pub a-t-elle coûté ? Combien la pseudo amélioration est-elle facturée par la RATP ? Comment le respect des engagements de la RATP est-il contrôlé par le STIF ?	L'itinéraire de la ligne 124 passe par l'avenue du Château. Il s'avère que tous les jours aux heures de pointe du matin et du soir, il y a une retenue qui varie entre 15 mn à 35 mn. L'irrégularité de la ligne vient du fait que le trajet des bus dépend de la circulation qui elle, est fonction des aléas extérieurs (embouteillages, accidents, malaise voyageur, incendie...). La RATP s'efforce de tenir ses engagements mais ne peut modifier la circulation qui quotidiennement est partagée avec les autres tiers.
128	Seine Rive Gauche	SD	3	Boileau (direction Porte d'Orléans), 27 mars à 17h25. Malgré un signe insistant, le chauffeur ne s'arrête pas à l'arrêt et passe en trombe. C'est très « flippant », vu qu'un dimanche après-midi les bus sont rares. Ce n'est pas la première fois que ce bus me fait le coup...	Grâce au signalement précis, l'agent a été identifié. Le Responsable de ligne recevra l'agent et jugera des suites à donner à cette affaire.
139	Aubervilliers	ALG	2	Avenue des Fruitières le 29 mars à 18h45. Pas de bus à cet arrêt : c'est sûrement à cause du match de ce soir. Il n'y a aucune information à l'arrêt, ce serait pourtant utile de connaître la déviation s'il y en a une et les stations qui ne sont pas desservies pour permettre de se rendre à un autre arrêt. Les dates de match sont pourtant connues très à l'avance et il doit être possible d'anticiper les perturbations pour informer les usagers.	Il est vrai que l'information est manquante et nous vous remercions de nous l'avoir signalé. Nous allons faire tout notre possible pour remédier à cette situation et dorénavant afficher le nécessaire en cas de perturbation.
139	Aubervilliers	GD	2	La Montjoie-Germain Tillion . Sur le site RATP.fr. Sur le plan de ligne à cet arrêt, le nom de celui-ci n'est pas relié par un fin trait noir à sa position sur le plan. Est-ce pareil sur les plans aux arrêts et dans les bus ?	Nous vous remercions de nous avoir signalé cette erreur dans l'impression de la totalité des plans de la ligne 139. Nous allons faire faire la correction et réafficher tous les plans de la ligne 139.
190	Seine Rive Gauche	ALG	2	Mairie d'Issy , 24 février. L'appli RATP sur Android fournissant les prochains horaires de passage des bus est imprécise concernant le 190. En effet, si l'on souhaite obtenir l'horaire du prochain passage à la station Mairie d'Issy en direction de	Ce bug sur le 190 a déjà été identifié, il est en cours de résolution par nos équipes techniques.




Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				Vélizy, l'appli ne propose pas Mairie d'Issy comme station. Est ce possible de corriger rapidement ?	
190	Seine Rive Gauche	ALG	3, 4	Mairie d'Issy (direction Vélizy), 7 mars à 17h46. Bus n° 6677 départ de mairie Issy à 17h53. Le bus se met à quai en gare routière 7 minutes avant le départ, ce qui permet aux voyageurs de s'installer à bord confortablement. Mais le bus sent la cigarette, ce qui est inconfortable, et le chauffeur ne coupe pas le moteur le temps qu'il reste à quai, ce qui n'est pas respectueux de l'environnement.	Grâce au signallement précis, l'agent a été identifié. Le Responsable de ligne recevra l'agent et jugera des suites à donner à cette affaire.
213	Bords de Marne	FN	1	Place Churchill (direction Lognes - Le Village), 23 mars à 7h21. L'horaire de 7h22 n'est pas respecté. Je suis arrivée à 7h20 à l'arrêt pour me rendre compte que le bus était déjà passé. C'est la première fois que je vous le signale, mais ce manque de ponctualité, à cette heure, est très fréquent.	En effet le bus était déjà passé à 7h20. Le bus prévu à 7h19 est passé à 7h19 et 51 secondes ce jour-là. Le bus suivant prévu à 7h23 est passé à 7h24 et 30 secondes. Selon la circulation, les bus sont dans l'incapacité de passer à la seconde près aux arrêts.
249	Flandre	MP	4	Porte des Lilas , 22 février à 11h45. Sur cette ligne, les voyageurs on toujours à faire à un groupe de blattes très agressif et malveillant. Ils peuvent entrer dans les sacs, dans les poches et voyager avec un voyageur ce qui est sale et horrible. Avec 2 € ou 70 € on peut voyager avec des cafards....	Les bus sont traités mensuellement contre les cafards. De plus, des opérations spécifiques de traitement peuvent être faites en fonction des besoins. Nous allons être vigilants concernant la ligne 249.
297	Montrouge	CB	2	Petit Chambord-Lycée Lakanal , 30 mars à 23h35. Deux des plans de ligne à bord sont ceux du bus 299 (côté droit avant et côté conducteur arrière).	Les lignes 297 et 299 disposent du même matériel et ont un tronçon commun : il arrive que lors d'un changement de voiture nécessaire, ou dans la mesure des disponibilités du parc, une voiture d'une autre ligne soit affectée. Les plans de ligne doivent effectivement être changés ; il peut s'agir dans le cas présent d'une vérification non faite, ou d'un changement de voiture effectué dans l'urgence pour reprise du service.
351	Flandre	SG	3	Nation , 2 février. Il est 8h25, le bus n° 4282 est en attente à l'arrêt, avec les portes fermées. Nous sommes une dizaine de voyageurs à attendre, dehors, dans le froid, le vent et la pluie. Les chauffeurs ont-ils des consignes pour ne pas laisser monter les voyageurs ?	La consigne concernant la mise en station à Nation est la suivante : Le Machiniste receveur doit mettre son bus en station dès que possible et doit accueillir les voyageurs. S'il doit quitter son véhicule, ce dernier doit être moteur éteint, roues au trottoir et porte avant ouverte afin que les voyageurs puissent prendre place à bord. Un rappel sera fait aux équipes.






Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
379	Seine Rive Gauche	NT	1	Les Vallées , 1 ^{er} mars à 12h15. 17 minutes d'attente : c'est l'intervalle indiqué sur la ligne de bus 379. La situation n'est plus tenable pour les usagers. La zone de Châtenay-Malabry se densifie. Il n'y a à ce jour aucune amélioration proposée, nous avons une fréquence digne d'une ville de la lointaine couronne. A quand une offre avec une fréquence digne de ce nom et un bus articulé sur cette ligne ?	Le temps d'attente était bien de 17 minutes ce jour-là, ce qui correspond à la fréquence théorique. Seul le STIF est décideur dans le renfort d'offre des lignes, la RATP est juste force de proposition lorsque les éléments le justifient (taux de charge) Il n'est pas prévu de bus articulé sur cette ligne à ce jour.
390 & 194	Seine Rive Gauche	MV	2, 3	Entre Bourg-la-Reine et le Carrefour des Mouilleboeufs , 13 mars entre 19h45 et 20h20. Le dimanche soir, dans nos banlieues reculées, les banlieusards dînent à la maison. Les bus ont donc la voie libre. Dimanche 13 mars, j'ai bénéficié d'un bus 390 , entre Bourg-la-Reine et le Carrefour des Mouilleboeufs (en limite du Plessis-Robinson, de Fontenay-aux-Roses, de Sceaux et de Châtenay-Malabry) qui a quitté Bourg-la-Reine vers 19h45, mené comme une F1, pied au plancher. Ni annonces vocales ni affichage des arrêts. Ceci est ennuyeux dans nos banlieues reculées, où le long de nos avenues résidentielles, les commerces sont rares et la voirie très peu éclairée : il y a donc peu de points de repères, surtout pour les voyageurs peu familiers des lieux. Arrivée prestement au dit Carrefour des Mouilleboeufs, je comptais emprunter un bus 194 (direction Porte d'Orléans), annoncé dans quelques minutes. Mais la borne SIEL a fait un bond de ces quelques minutes à 20 minutes. Néanmoins un bus est arrivé, girouette à demi éteinte, il s'agissait d'un 194 . Mais, malgré 3 voyageurs en attente à cet arrêt commun aux 194, 390 et 395, le machiniste est passé, pschitt... sans s'arrêter ! C'était un dimanche soir, dans nos banlieues reculées, dans le « Grand Paris » en devenir.	Grâce au signalement précis, les agents ont été identifiés. Les Responsables de ligne recevront les agents et jugeront des suites à donner à ces affaires. Les dysfonctionnements du matériel ont été communiqués à la maintenance.
394	Seine Rive Gauche	ALG	2	Gare de Clamart , 24 mars à 12h00, dans cet arrêt il n'y a plus de borne SIEL ni toutes les indications nécessaires : fiches horaires, plans de ligne. Toutes les informations sont maintenant fixées à côté de l'abribus, sur la colonne d'un potelet posé sur le trottoir, alors qu'à 2 mètres environ des câbles électriques ont été sortis du sol. La présence de l'abribus, commun avec le Clamibus, est indispensable aux passagers avec sacs, valises (nous sommes en inter-modalité avec une gare Transilien et accessible PMR. Il faut espérer que cette situation est temporaire.	Le démarrage des travaux du Grand Paris ayant commencé sur le secteur, l'arrêt a été déplacé dans la rue de Fleury (le long des voies), la commune de Clamart m'informe qu'il n'est plus possible d'installer un abribus à cet endroit (trottoir trop étroit) L'affichage (plans de ligne et horaires) a été remis en place sur le nouveau potelet.



Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
69 76 96	Lilas	VM	2, 3, 4	Eglise-Saint-Gervais (arrêt commun aux lignes 69, 76, 96) De nombreuses personnes se plaignent des nouveaux abribus qui n'abritent pas. Comme à cet arrêt, on est souvent en plein vent, et parfois il n'y a même aucune paroi et pas assez de sièges ou des sièges trop exigus ! L'affichage est souvent complètement absent, défectueux ou erroné ! La RATP se réfugie toujours derrière JC Decaux, responsable de l'implantation, de l'entretien (extrêmement imparfait puisque de nombreux sièges sont devenus inutilisables du fait de leur saleté), de l'aménagement. Pour moi ces abribus sont aberrants.	Concernant les nouveaux affichages des temps d'attente des bus, tout comme les anciennes BIV à l'époque de leurs installations, des bugs persistent et sont en cours de réglages... Nous remontons tous les dysfonctionnements auprès du service concerné dès que nous faisons la constatation d'un problème. Les abribus sont de la responsabilité de la Ville de Paris.
T 3b	Belliard	RH	3, 5	15 mars à 10h39. En raison d'un incident voyageur, le trafic est interrompu sur la ligne T3b. Pourquoi sur la ligne entière ? À quoi servent les aiguillages ?	Le trafic a été interrompu à la suite d'un contrôle difficile effectué SCC dans une rame à la station porte des Lilas (individu refusant de descendre et invectivant l'équipe de contrôle). Pour des questions de sécurité réglementaires et de régulation, nous avons dû stationner la ligne entière le temps de l'intervention des forces de police (sur leur ordre) sur le lieu de l'incident. L'utilisation des aiguillages n'a pas été nécessaire vu que cet incident n'a pas excédé 20 minutes. Les informations voyageurs (quai / rames) ont été réalisées tout au long du stationnement de la ligne. De plus, ayant des franchises très basses depuis le début de l'année sur le tramway, nous ne pouvons pas nous permettre de perdre des kilomètres quotidiennement (d'où l'intérêt ou non selon l'incident d'utiliser les aiguillages affectant la production kilométrique).
/	Généralités Bus	VM	3	J'ai noté, dans une réponse de la RATP, qu'elle conseillait de communiquer avec le chauffeur notamment sur la question du chauffage (j'en ai subi personnellement les effets, étant au bord du malaise du fait de la trop grande chaleur). Ce n'est pas toujours facile, il faut repartir vers l'avant du bus, souvent bondé, et les chauffeurs ne sont pas toujours aimables. Ne serait-ce pas à la RATP de donner des instructions précises à ses chauffeurs ?	Comme vous le soulignez, il appartient à nos conducteurs de bus d'effectuer le réglage du chauffage dans les véhicules. Il se trouve que notre parc de véhicules est très varié, chacun ayant son propre système de chauffage et des modalités de réglage spécifiques. De plus, le réglage de ces différents systèmes n'est pas obligatoirement intuitif et aisé, notamment concernant les nouveaux




Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				Autre point qui confirme cette difficulté de communication : j'ai déjà posé des questions en montant dans le bus sur les longs temps d'attente et les dessertes partielles : en général les chauffeurs nous renvoient vers le numéro RATP, comme s'ils ne savaient pas ce qui se passait. Ceci ne peut que détériorer la qualité des relations !	véhicules. Afin d'éviter que se reproduise la situation que vous portez à notre connaissance, la direction de la RATP a prévu d'ici fin 2016 d'apposer dans les nouveaux véhicules un mode d'emploi du système de chauffage à l'attention des conducteurs.
/	Généralités Bus	PD	2	Lignes déviées. Concernant l'affichage, dans les bus, des prochains arrêts en cas de déviation : l'affichage d'un arrêt remplacé disparaît, alors qu'il faudrait le conserver pour mémoire, en affichant par exemple : <i>Saint-Michel</i> (arrêt non desservi) > <i>Saint-Germain</i> (arrêt desservi sur la déviation), pour que le voyageur occasionnel ne soit pas perdu. Il faudrait trouver une solution simple et lisible pour tous.	La génération actuelle des dispositifs d'information voyageurs dans les bus ne nous permet pas d'offrir les services tels que suggérés. En revanche, dans un souci d'amélioration constante de l'information de nos voyageurs, nous travaillons actuellement à la conception des futures générations de systèmes d'information à bord des bus et ne manquerons pas d'intégrer ce besoin permettant d'améliorer l'information en cas de déviation.

METRO





Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	ON	5	Pont de Neuilly , 21 mars à 18h00. Je sors de la station pour rejoindre le terminus des bus. Surprise, l'escalator est en panne et pas de panneau donnant le jour et l'heure de la reprise. Je monte donc à pied l'équivalent de trois hauts étages, me disant que si j'étais handicapée ou lourdement chargée ce serait fort difficile. Vous avez dit accessibilité ?	Nous regrettons le désagrément vécu. La signalisation en cas de panne est systématique mais l'information des délais de reprise n'est apposée qu'en cas de panne estimée à plus de 48 h. Il faut savoir que la ligne 1 n'est pas une ligne accessible aux personnes à mobilité réduite (pas d'ascenseur dans nos stations).
	CS	3, 5	Porte Maillot et Argentine , 27 mars à 16h05. Ma mère (85 ans) et moi-même sommes montées dans la même voiture, sauf que ma mère a failli être coincée entre les portes, tellement elles se sont fermées rapidement. La personne, juste derrière elle, n'a pas pu monter. C'était l'heure de la sortie du spectacle. Il convient de prolonger un peu l'arrêt en station. Quelques instants plus tard à Argentine : deux personnes voyageant ensemble ont voulu monter dans notre voiture, la deuxième est restée sur le quai. De plus, nous avons été secoués dans tous les sens ; c'était même pire que d'habitude. Etre essorées dans un panier à salade de Porte Maillot à Châtelet, ça fait long !	En attente d'éléments
	MB	2	Gambetta , 14 mars à 17h30. J'ai eu la désagréable surprise en voulant emprunter cette ligne, à Gambetta, de constater un dysfonctionnement. En arrivant sur le quai, la rame était déjà là et apparemment depuis quelques minutes. Comme les voitures étaient déjà bien remplies, j'ai attendu la rame suivante l'espérant plus accessible ce qui ne fut bien-sûr pas le cas et comme la première, elle est restée plusieurs minutes à quai. J'ai donc attendu encore une fois pour prendre la troisième, que j'ai finalement prise. Le problème constaté n'a pas été tant le dysfonctionnement de la ligne car cela peut arriver, mais que sur toute la durée de mon attente sur le quai aucune information n'a été communiquée aux voyageurs. Ce n'est qu'après que j'ai changé de ligne et suis arrivée, sur la 2, à Père-Lachaise que l'information voyageurs sur le problème rencontré sur la ligne 3 a été diffusée. J'ai trouvé un peu dommage de ne pas avoir été informée plus tôt.	Nous avons fait une analyse fine de la boussole (outil nous permettant de nous assurer que des annonces voyageurs ont été faites). L'incident a bien fait l'objet d'annonces voyageurs. Nous avons également regardé si toutefois nous n'avions pas de problème de sonorisation, voici ce que j'ai relevé dans nos outils informatiques: un signalement le 15/04 à 00H22 qui a été réparé le 16/04 à 7H08. Le précédent signalement date du 7/3 et réparé le 10/03. Donc la sonorisation fonctionnait correctement. Nous ne trouvons pas de raison expliquant le défaut de sonorisation à ce moment de la journée.




Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	NT	3, 4, 5	Gare du Nord , 17h30 (en direction de la ligne 4) Le couloir menant du RER à la ligne 4 est squatté par une succession ininterrompue de vendeurs à la sauvette qui gênent le passage et le flux de voyageurs et qui accostent les gens. Que fait j'ai RATP ? Quelle image donne-t-on devant un tel bric-à-brac ? Cela rend le trajet insupportable.	Ce couloir est géré par la SNCF. Cependant, les équipes de la Ligne 4 et de la Sécurité de la RATP effectuent des passages quotidiens et demandent à ces individus de quitter les lieux. De plus, des opérations de saisie sont régulièrement organisées.
	CB	3	Place d'Italie , 22 mars. Prenant cette ligne 4 fois par jour je pourrais faire ce constat un nombre impressionnant de fois. Les accordéonistes maltraitent avec vigueur les oreilles des passagers et le répertoire d'Edith Piaf à l'aide de leurs instruments. Il m'est arrivé d'en voir 6 en même temps sur le quai, à Bercy attendant pour se répartir dans les rames !	Tous les jours nous avons des équipes dédiées uniquement pour le contrôle et l'éviction des Personnes Séjournant Indûment dans les Espaces et des musiciens. De plus, nous avons des équipes maîtrise du territoire quotidiennement sur notre ligne.
	PB	2, 3	Jacques Bonsergent , 20 mars à 11h02. Salle des billets. L'affichage dynamique « Image » nous informe : « Ligne n°6 Passy. Direction Charles de Gaulle – Étoile : La rame stationne suite à un malaise voyageur ». 20 mars 2016 à 17h02, même station, même afficheur, message identique. Qu'en déduire ? Trois possibilités : 1) Gros coup de malchance : le même malaise s'est répété à la même station à 6 h d'intervalle ? 2) Le malaise a duré 6 h. Outre la gravité pour le voyageur en question, l'exploitation de la ligne n°6 a dû en être quelque peu affectée ? 3) L'information n'est pas rafraîchie le dimanche ?	La mise en place de l'outil informatique Image sur le réseau est en cours. Le cas évoqué correspond à un bug informatique qui a été signalé mais qui n'est malheureusement pas encore corrigé.
	GD	2, 3	Bercy (direction Etoile) 3 mars à 12h32. SIEL indique 4 et 6 minutes d'attente. Brusquement, une rame vide arrive à quai, elle stationne et ouvre ses portes. Stupéfaction sur le quai, des gens hardis montent, je fais de même dans la voiture M3560. Les plus dubitatifs des voyageurs restent à quai et la rame fait retentir le signal de fermeture des portes. Nous repartons avec toujours un SIEL décalé de 4 minutes, ce sera le cas jusqu'à Corvisart où le SIEL sera enfin recalé sur notre « rame de secours, de service, ou que sais-je ? ». Nous avons parfaitement voyagé dans cette rame arrivée vide à Bercy, d'où sortait-elle ? Aucune information ne nous a été communiquée ni sur le quai à Bercy, ni ensuite dans la rame.	Aucun incident n'est recensé à cet horaire. Par contre une rame a été mise en service au départ de Nation mais n'a pris des voyageurs qu'à partir de la station Bercy. Le conducteur n'a effectué le placage de cette rame qu'à partir de la station place d'Italie. Elle n'a été prise en compte par SIEL seulement à la station Corvisart.
	YB	2	Place d'Italie . Date exacte non notée, probablement le 17 mars vers 10h55. Mais je constate ce dysfonctionnement assez régulièrement. Sur le quai la borne SIEL affiche 3 et 4 minutes, 3 minutes pour une rame vers Villejuif-Louis Aragon (indice bleu) qui devrait se présenter en premier à quai. La rame se présente et sur les voitures ce sont les indices jaunes (Mairie d'Ivry) qui sont allumés. Une légère panique s'empare des usagers. D'autant que, sur la borne	L'indicateur de destination jaune ou bleu est géré automatiquement. Ce constat est transmis au responsable transport de la ligne 7 ainsi qu'aux services techniques, afin ce dysfonctionnement soit analysé et résolu.




Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
			<p>SIEL, Villejuif est bien à 0 minute et Ivry encore à 2 minutes... Je monte quand même, en dernier ressort je peux descendre avant la bifurcation, à Maison-Blanche. A Maison-Blanche, justement, le conducteur confirmera bien que la rame se dirige vers Villejuif, alors que dans les voitures c'est toujours « Mairie d'Ivry » qui est affiché. Qu'en fut-il de la rame suivante, affichait-elle « Villejuif » alors qu'elle se rendait en fait à « Mairie d'Ivry » ? Qui gère l'affichage, est-ce que la borne SIEL est couplée à l'affichage des rames où est-ce totalement indépendant et que cela génère une information aberrante ?</p>	
	JS	2, 5	<p>Porte de Saint-Cloud, 9 mars à 17h27. Une rame est à quai dans la station, et part quasiment vide de la voie de gauche (numéro de voie invisible, le panneau étant éteint : panne ?) du quai direction Montreuil, par contre le panneau lumineux annonçait un départ de la voie 3 (voie de droite). Une rame déjà bondée est arrivée peu après sur cette voie venant de Pont de Sèvres. Si j'avais su, je serais monté dans le train vide ! Un autre train vide est entré ensuite en station sur la voie de gauche. Moi et d'autres personnes y sommes montés. Mais trois trains sont passés sur la voie de droite, tous déjà bien remplis. Peu à peu, des gens assis dans le train de la voie de gauche se décident à emprunter un train arrivant sur la voie de droite. Peu avant l'arrivée d'un quatrième train sur cette voie, il y a enfin une annonce sonore « prochain départ voie de droite" » Pourquoi ne pas annoncer le départ des trains qui ne viennent pas de Pont de Sèvres ? Volonté délibérée de ne prendre des voyageurs qu'à partir de la station Exelmans ? Mais alors pourquoi laisser les portes ouvertes ? S'il y avait une annonce de l'heure de départ de ces trains, bien des gens, en particulier ceux pour qui, comme moi, la station debout est pénible, préféreraient attendre quelques minutes et avoir une place assise.</p>	<p>Un rappel a été fait par l'encadrement aux agents en poste le 9 mars 2016 en après-midi sur l'information que nous devons aux clients sur une telle situation. Nous vous présentons nos excuses pour les désagréments.</p>
	NR	3, 4	<p>Croix de Chavaux. Tous les jours. Sur le quai de la station Croix de Chavaux, un groupe de marginaux à élu son camp de base. Ils sont très irrespectueux : fument cannabis et boivent dès le matin, insultent les gens qui passent, et le pire urinent fréquemment et souvent en montrant leur parties intimes (sous le regard de parents et d'enfants choqués !), homme comme femme. Résultat : odeurs, gens choqués, moi même je n'ose pas passer devant eux sur le quai... Surtout que c'est un quartier familial avec pas mal d'enfants. Ce problème a déjà été signalé à la RATP. Et je vois souvent des agents essayer de les faire partir. Malheureusement ils reviennent tous les jours... Je plains le monsieur qui fait le nettoyage. Les gens lui souhaitent bien du courage quand ils le voient travailler. Surtout que c'est à nouveau sali dans la minute d'après.</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. Nous ajoutons également des prestations de nettoyage non programmées au vu du contexte de la station. Egalement, des opérations des équipes mobiles/dédiées en Service Jour avant 7h00 et 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 (présence de déjections, de nourriture, d'urine...). Cela représente 4</p>




Ligne	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				<p>interventions de nettoyage minimum avant 10h00 en matin.</p> <p>Le SAMU social intervient régulièrement, et nous avons également une équipe d'agents qui passent le soir (accompagnée d'un agent Challencin) afin de diriger ces Ponctuellement, nous mettons en place un maitre-chien, qui effectue une surveillance de 8h à 17h.</p> <p>Rappelons que nous dénombrons 4 associations situées métro Croix de Chavaux qui servent quotidiennement des repas aux personnes vulnérables.</p>
	PJ	2	Plaisance , 3 mars, rame 074, voiture 30147. Les plans de trappe de l'ensemble de la rame ne sont pas du tout à jour. Seul le T1 est indiqué en correspondance avec Saint Denis, aucune information concernant le T5 et le T8 dans le même secteur, ni concernant le T6 à Châtillon-Montrouge. Le récapitulatif des lignes en correspondance est quant à lui bien à jour, ce n'est pas pour rendre l'information plus limpide.	La mise à jour des plans de ligne est actuellement en cours. 56 trains sur 66 ont été modifiés soit 84%.
	HB	3	Gaité , 29 mars. Rame 055, voiture B 32109. Le sol au niveau de la plate-forme centrale est décollé et fait un pli important, façon « courbe en cloche de Gauss » et peut faire chuter quelqu'un en trébuchant dessus.	Transmission
	SB	3	Fin mars . Rame n° 73. Voiture de tête, dans le 3 ^{ème} plafonnier il manque une ampoule (ou alors elle est grillée), ce qui assombrit l'ambiance dans la voiture.	Transmission




RER

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	SG	1	Torcy , 23 mars à 19h30. Devant me rendre à Marne-la-Vallée, je prends un premier train qui fait terminus à Torcy, comme annoncé. Après 10 mn d'attente à Torcy, un train entre en gare et le panneau des dessertes, sur le quai, nous informe qu'il continue jusqu'à Marne-la-Vallée - Chessy. Je monte donc, c'est alors que le conducteur nous demande de descendre, car il ne va pas plus loin. Le quai est noir de monde. Le train suivant, pour Marne-la-Vallée celui-là, arrivera 5 mn plus tard. Est-il normal que deux trains qui se suivent soient limités à Torcy ?	A 17H50 à Charles de Gaulle Etoile, une rixe entre plusieurs voyageurs a retardé une mission de 18 min. Afin de remettre les trains à l'heure, les régulateurs ont pris la décision de rendre la mission terminus à Torcy afin de réinjecter au plus vite le train sur Paris. Cette mesure est prise pour ne pas pénaliser les millions de voyageurs à l'heure de pointe qui se dirigent sur Paris et seulement s'il y a un train derrière afin de ne pas faire trop attendre les voyageurs qui se dirigent vers Marne la Vallée (dans le cas cité 5 min d'attente).
	PG	4	Chatelet - Les Halles , 16 mars à 7h45. Dans le RER mission THEO, voiture ZB 3629, niveau bas : Des débris sous les banquettes, des graffitis sur le bas des parois et sur un siège. Des taches indéterminées sur d'autres sièges ... dès 7h du matin !	Transmission Le train a été nettoyé le soir même. De plus, il a fait l'objet d'un nettoyage patrimonial (type « décaissage ») le jeudi 7 avril 2016. Le résultat a été contrôlé.
	PG	1	Auber , 23 février à 19h. Un colis suspect a été repéré à le Gare de Lyon. Trafic interrompu jusqu'à 19h35. Une fois de plus.	De 19h10 à 19h33, la circulation des trains est interrompue entre les gares de Nation et Auber, sur les 2 voies, suite à la présence d'un sac à dos suspect dans le train stationné à Gare de Lyon. Le RER A a particulièrement été affecté par la multiplication des colis suspects, un chiffre qui a fortement grimpé à la suite des événements tragiques qui ont frappé la capitale. Cette hausse souligne la vigilance accrue de nos personnels et des voyageurs sur le réseau, liée notamment au renforcement du plan Vigipirate.
	PG	1	La Défense – Grande Arche , 24 février à 12h10. Colis suspect à Chatelet - Les Halles. Trafic interrompu. Reprise lente du trafic vers 13h10...	De 11h55 à 12h51, la circulation des trains est interrompue entre les gares de Auber et Nation sur les 2 voies. Les services spécialisés de déminage ont dû intervenir à la suite d'un colis suspect dans un train à Chatelet les Halles. Pour continuer à exploiter le reste de la ligne, les trains en direction de Cergy/Poissy/St Germain tournaient à Auber et les trains en direction de Chessy/Boissy tournaient à Nation. Après la mise en place du scénario, la remise à l'heure des trains prend du temps car la gestion de l'exploitation est

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				désorganisée.
	PZ	2	<p>Toutes stations RATP de la ligne. En retour à la réponse (très expéditive) de la RATP à mon témoignage de décembre 2015 sur la persistance d'affiches horaires datant de décembre 2013 alors qu'il y a eu des changements depuis, je me permets d'apporter les précisions suivantes : il y a bien eu des changements sur la branche Marne-la-Vallée, notamment en fin d'après-midi. Le service de 2013, toujours affiché, fait apparaître une alternance entre des missions TUBA et ULLE qui n'existent plus. L'une d'entre elles ne desservait pas Noisy-Champs. Ces missions ont été remplacées par TPUR et UGUI qui n'ont pas la même desserte.</p> <p>La SNCF affiche dans l'ensemble des stations de la ligne A qu'elle gère un service applicable au 12 décembre 2015, qui est à jour. La RATP n'est pas dispensée d'afficher des informations à jour sur ses quais et dans ses gares. Les affiches actuelles, par ailleurs passablement défraîchies, doivent être remplacées.</p>	<p>Les missions TPUR & UGUI ont bien remplacé les anciennes dessertes TUBA & ULLE. Les travaux sur la branche Cergy/Poissy impactent le trafic. Les horaires applicables restent néanmoins ceux de décembre 2013. Les équipes dédiées remplacent les affiches dès qu'elles se décolorent.</p>
	SG	2	<p>La Défense - Grande Arche, 11 mars à 18h22. Plusieurs fois, j'ai pu constater des dysfonctionnements au niveau des écrans de missions de la station de La Défense, comme des missions qui arrivent sans être affichées au préalable, ou des trains qui ne correspondent pas à ceux affichés sur les écrans. Cette fois-ci c'était deux trains affichés ensemble sur la même voie...</p>	<p>69 écrans ont été déployés sur le site de La Défense. Une opération de réception des travaux va avoir lieu prochainement. Les agents feront remonter les anomalies constatées pour correction.</p>
	DB	1	<p>Comme vous le proposez, je me permets de vous signaler les non-réponses à deux questions posées en décembre (RER A / DB). Merci de bien vouloir les transmettre et m'informer de la suite qui leur sera donnée.</p> <p>Question 1 : Pourquoi en l'absence de toute perturbation, supprimer des missions pour Torcy et les remplacer par des missions Boissy ?</p> <p>Réponse 1 : ce jour, 3 incidents (à quelle heure ?) ont conduit à supprimer des missions.</p> <p>Commentaire : pas de réponse sur le fait que seules les missions Torcy ont été affectées, pas celles vers Boissy-Saint-Léger. De plus, la question posée stipule l'absence de perturbation.</p> <p>Question 2 : Pourquoi continuer à envoyer des missions terminus Noisy-Grand alors les quais sont pleins de voyageurs pour Torcy ?</p> <p>Réponse 2 : pas de réponse</p> <p>Question 3 : Pourquoi, pratiquement tous les soirs, vers 18h30-19h, et notamment en dehors de toute perturbation, la plupart des missions avec arrêt</p>	<p>Question 1 : Les missions supprimées sont les répercussions faisant suite à 3 incidents le 16 novembre (avarie SACEM Nanterre-Université à 16h55 - avarie au matériel roulant à Auber 17h15 - bagage abandonné dans un train à Gare de Lyon 17h23. Les trains à destination de Boissy sont en provenance de St Germain. D'autre part, les trains à destination de Torcy/Chessy sont en provenance de Cergy/Poissy. Le fait de constater plus de train en direction de Boissy, c'est que des missions en direction de Torcy/Chessy sont supprimées.</p> <p>Question 2 : Le STIF est en charge de la définition de l'offre de transport et nous ne pouvons pas prolonger les missions car nous dérogeons à nos obligations. Même en cas d'incident, les conducteurs ont des fiches de travail et la gestion de l'exploitation serait totalement désorganisée.</p>

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
			<p>à Lognes sont-elles supprimées ?</p> <p>Réponse 3 : Lorsque les chefs de régulation décident de supprimer une mission, ils demandent aux conducteurs des trains suivants de les rendre omnibus.</p> <p>Commentaire : Pas de réponse à la question posée. Il n'est pas dit pourquoi des missions sont supprimées en l'absence de perturbation.</p>	<p>Question 3 : Entre 18h30-19h, nous sommes dans l'heure de l'hyper-pointe. Ce créneau est plus sensible et nous avons moins de marge d'exploitation. En cas de retard même si ce n'est pas perceptif pour le client car l'intervalle est de 2 minutes, la seule solution est de supprimer une mission.</p>
	NJ	2	<p>1^{er} mars à 17h58, Mission XOUD, matériel MI09, voiture 2661. Les plans de trappe sont éteints et les annonces sonores hors service. Seuls les écrans fonctionnent.</p>	<p>Transmission</p> <p>Le déploiement d'une nouvelle version logiciel est en cours afin de supprimer des bugs. La fin du déploiement est prévue fin juin.</p>
	NJ	3	<p>1^{er} mars à 17h58, Mission XOUD, matériel MI09, voiture 2661. Sur la plate forme arrière de la voiture un néon (ou lampe leds ?) est hors service.</p>	<p>Transmission</p> <p>Le train était en entretien technique le 05/04 et a été remis en conformité.</p>
	GMSL	1, 3, 5	<p>Le Vésinet-Centre, 5 février à 18h43. Devant me rendre à un spectacle dans Paris, j'ai validé les trois tickets pour moi et les personnes qui m'accompagnaient, et nous avons attendu sur le quai, puis sur celui d'en face (!) Il y eut enfin une annonce sonore selon laquelle on partirait, au mieux, une heure plus tard, sans plus de détails.</p> <p>En désespoir de cause, j'ai repris ma voiture, j'ai payé un parc de stationnement à la Madeleine et j'ai juste demandé à la RATP que l'on me redonne trois tickets puisque le transport aller n'avait pas pu être assuré dans les conditions normales : la réponse du service client fut une fin de non recevoir ! Les « provinciaux » qui étaient avec moi n'en sont pas revenus.</p>	<p>A 18h31, un colis suspect en gare du Vésinet le Pecq a interrompu le trafic. A 18h42, le train ZITA75 circule en contresens sur la voie 1, entre la gare de Rueil-Malmaison et la gare du Vésinet-Centre.</p> <p>Au début de l'incident une annonce en gare précisait une reprise estimée vers 19h38. La gestion de l'incident a été plus rapide et donc le trafic a repris à 19h11.</p> <p>La présence de colis suspect n'est pas de la responsabilité de la RATP et cette dernière ne peut alors envisager de dédommager ses clients qu'en accord avec ses pouvoirs de tutelle et uniquement en cas d'interruption totale et prolongée du trafic sur l'ensemble des réseaux et sans transport de substitution.</p> <p>Précisément, le 5 février lors de l'incident « colis suspect » le dernier train est passé en gare du Vésinet centre à 18h31 et le suivant à 19h12. Il n'y a pas eu de transport de substitution entre les deux.</p> <p>La décision de mettre en place un bus de substitution est prise dans les 15 min suivant l'interruption par le chef d'incident si l'intervention risque de durer dans le temps (la mise en place peut prendre 1h00 car il faut rapatrier des bus et machinistes disponibles et au plus vite)</p>

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	JPC	4	Auber. Souvent. Les correspondances depuis les lignes 3 ou 9 sont particulièrement sales : ascenseurs où flottent des odeurs insupportables, urine, excréments, crasse des sols et des parois.... Il y a un manque de ventilation de ces espaces.	La ventilation aux correspondances L3 et L9 en gare d'Auber est suffisante, et 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 mais on doit les faire homologuer par des laboratoires pour s'assurer que leur utilisation ne générerait pas d'autres nuisances notamment sur la santé des clients et du personnel de nettoyage et de la gare.
	ON	1, 2	Noisy-le-Grand , 25 mars à 10h20. Le RER est fortement perturbé. On nous informe à Vincennes que notre rame s'arrête à Noisy-le-Grand et que des navettes bus partant de là et desserviront les autres gares vers Torcy. Une fois arrivés à Noisy, aucune indication sur le quai et aucun personnel RATP pour nous aider. Je demande à une équipe de cinq techniciens casqués marchant sur la voie où prendre un bus, l'un deux me dit d'aller vers le centre bus fléché en bout de quai. Une fois là, je vois une foule devant une navette marquée Torcy, je demande au chauffeur s'il va bien à Noisy-Champs, réponse négative, il me donne le numéro de deux lignes régulières habituelles. Je me retrouve devant un autre bus pris d'assaut (il y a plus de 10 000 étudiants à l'UPEM de Noisy-Champs...) qui met longtemps à démarrer, et pour cause. Nous mettons 25 minutes à atteindre la station RER de Noisy-Champs alors que cela aurait pu durer entre 5 et 10 minutes avec une navette affrétée à cet effet et ne passant pas dans tous les quartiers de Noisy-le-Grand... Arrivée au travail, j'apprends que la situation dure depuis 8h00 du matin !	A 8h45, une valise abandonnée dans le train UKRA61 au départ de Torcy a nécessité de mettre en place la procédure de sécurité. La circulation des trains était interrompue entre les gares de Noisy le Grand Mont d'Est et Bussy Saint Georges de 8h45 à 12h38. De 09h35 à 12h40, un service de remplacement par autobus est assuré entre la gare de Noisy-le-Grand-Mont d'Est et la gare de Bussy-Saint-Georges. De 09h45 à 12h40, un service de remplacement par autobus est assuré entre la gare de Bussy-Saint-Georges et la gare de Noisy-le-Grand-Mont d'Est. A 12h38, l'incident est terminé. En attendant l'intervention des services spécialisés des forces de Police, les acteurs de l'information voyageurs de la ligne ont alerté les voyageurs. Les 3 agents disponibles en gare ont orienté et une équipe de 4 agents est venue en renfort à 9h13. Seule la Police définit les mesures à appliquer et autorise la reprise du trafic.
	SB	1	Chessy Marne-la-Vallée (direction Cergy), 29 mars à 10h38. Je ne comprends décidément pas quelle est la logique qui consiste, en plein milieu de journée, à ne pas desservir deux gares et deux seules : Lognes et Noisiel, parmi l'ensemble des gares du trajet. Les voyageurs qui veulent s'y rendre doivent, de ce fait, attendre parfois jusqu'à 20 minutes qu'un autre train (changement obligatoire à Torcy) daigne s'y arrêter ! Est-ce que cela fait gagner vraiment beaucoup de temps aux autres voyageurs ? Je ne crois pas. Pourquoi les habitants de ces deux villes (et d'autres encore ailleurs sur la ligne, comme Neuilly-Plaisance) sont-ils ainsi défavorisés, alors qu'ils paient le même tarif que les autres ?	L'offre de service est définie par le STIF, en termes de nombre de trains et dessertes formalisés par un contrat. Pour réduire le temps de parcours des habitants des communes les plus éloignées, tout en conservant des intervalles très courts sur Paris, il est d'adopté un système d'exploitation par zones, avec terminus intermédiaire, trains omnibus et semi directs.

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	CM	5	Entre le métro et le RER à Denfert-Rochereau , 12 mars vers 18h45. Pour les voyageurs à mobilité réduite, il y a une grille avec un bouton d'appel : normalement une personne doit répondre vocalement et libérer la grille. Il n'y a eu aucune réponse à nos appels répétés et il a fallu se débrouiller pour passer avec un bébé, une poussette et des bagages. Comme en plus j'avais déjà badgé avec mon Navigo (ce qui est la chose à faire, je crois, quand on passe par une grille, mais ma confiance était mal placée), les portillons ne voulaient plus me laisser passer et il a fallu recourir, comme un vulgaire fraudeur, à l'aide d'une personne compatissante.	En attente d'éléments
	SS	2	Denfert-Rochereau , 15 mars à 13h10. Mission SOSO26, rame 8238, voiture ZDB8238. Plans de trappe hors service et pas d'annonces sonores des stations traversées.	Transmission
	DD	1	Saint-Rémy-lès-Chevreuse , 3 mars. Arrivée à 8h34. Départ affiché voie 2, (celle située juste devant la gare) à 8h38. A 8h37, arrivée d'un train qui se positionne quai central et changement d'affichage : départ quai central. Les voyageurs attendant en tête de train doivent tous faire demi-tour pour passer par l'unique souterrain. Départ effectif à 8h42. Fonctionnement une fois de plus défectueux : pourquoi ne pas faire partir les trains voie 2, ce qui faciliterait grandement la vie des usagers.	La problématique est l'entrée des trains sur le quai 2, car il y a un croisement des voies de départ des 2 autres quais, 1 et 3, or la rotation des trains (arrivées et départs), via le quai 2 ne permet pas une bonne gestion du plan transport. La meilleure régulation est donc l'utilisation des 2 quais centraux, 1 et 3. De plus, dans le cas d'un train avarié, il est immédiatement possible de permuter de quai sans suivre le cheminement de « <i>l'unique souterrain</i> ».

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

Les 37 témoins de ce mois :

STATISTIQUES MENSUELLES								
Mode	Critère	1	2	3	4	5	6	TOTAL
Bus/tram		7	10	13	3	3	0	36
Métro		0	6	8	2	4	0	20
RER		8	5	2	2	2	0	19
Tous réseaux		0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		15	21	23	7	9	0	75