



Opération Témoins de ligne RATP

Témoignages reçus et réponses de la RATP
Reliquat septembre à décembre 2015

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

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

Un témoignage relate :

- 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
SEPTEMBRE 2015					
153	Saint-Denis	LC	2	<p>Basilique Saint Denis - Hôtel de Ville, direction Porte de la Chapelle), 29 septembre à 14h02. Cet arrêt n'est pas desservi pendant le démontage du marché en fin de matinée. Aucune information là-dessus ne figure sur le potelet fixe où sont regroupés plans et horaires.</p> <p>Je ne l'ai su que lorsque le machiniste du bus (coquille n° 9063) dans lequel j'étais et qui circulait dans l'autre direction (Stains) en a informé depuis le bus les voyageurs en attente à l'arrêt direction La Chapelle.</p> <p>Pour infos, le machiniste m'a dit qu'une réunion s'était tenue jeudi 24 septembre avec comme sujets : circulation des bus pendant le marché, stationnement gênant, régularité de la ligne. À cette réunion étaient présent STIF, RATP, Mairie et riverains.</p>	<p>Il se trouve que la ligne est régulièrement impactée lors du démontage des stands du marché par les camions mal stationnés. Dans ces cas précis, afin d'éviter un blocage de tous les bus dans le centre-ville, les régulateurs peuvent être amenés à dévier ponctuellement le secteur. C'est exactement ce qui s'est produit ce jour-là. Une information a été mise en place sur la borne d'information voyageurs.</p> <p>La réunion qui s'est tenue au mois de Septembre concernait la circulation des bus pendant le marché, les stationnements gênants, la régularité et les problèmes d'incivilités qui se produisent régulièrement sur cette ligne et des déviations qui en découlent.</p>
OCTOBRE 2015					
253	Saint-Denis	AF	2, 3, 5	<p>Mairie de Stains (direction de La Courneuve RER) le 29 septembre : Je prends le bus de la ligne 253 (coquille n° 9080), celui-ci part à 14h55. Il nous dépose, sans information, à 15h21 près de Porte de Paris, à Saint Denis (à côté du poste terminus des machinistes du tramway T 8) sans passer par les arrêts Basilique, Marché, Place de la Résistance. On doit se rendre à pied jusqu'à l'arrêt Porte de Paris (environ 200 mètres). Et on doit attendre l'arrivée d'un bus se dirigeant vers La Courneuve RER, ce bus n'est passé qu'à 15h42 (coquille n° 9078), soit une perte de temps de plus de 20 minutes.</p>	<p>La ligne a été déviée suite aux stationnements gênants dans le centre-ville de Saint-Denis. Le machiniste aurait dû annoncer la déviation par haut-parleur. Un rappel lui a été fait. En ce qui concerne la dépose au niveau du terminus machiniste, elle a été faite à cet endroit afin de ne pas gêner la circulation au niveau de l'arrêt habituel qui est situé en pleine voie.</p>
253	Saint-Denis	LC	4	<p>Saint-Denis-Université (gare routière) 29 sept. À cet arrêt, les baies vitrées sont tachées et souillées. Ceci sur tous les abribus de cette gare routière. Déjà constaté en août dernier.</p>	<p>À la suite de votre témoignage, une nouvelle demande a été faite à la société de nettoyage.</p>
361	Saint-Denis	AF	2	<p>Ile-de-France (direction de Pierrefitte Stains) le 23 septembre à 11h19. À cet arrêt le plan de quartier est particulièrement défraîchi.</p>	<p>Une demande de nouveau plan est faite.</p>

Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
385	Thiais	AF	5	Epinay-sur-Orge RER , 3 septembre à 15h30. Les usagers habitant le secteur « Savigny Toulouse Lautrec » trouvent dommage que l'arrêt Epinay-sur-Orge RER ne soit desservi qu'en heures creuses, vu que la station RER d'Epinay est toute proche.	Les décisions prises afférentes aux heures de dessertes de ligne, prolongation de ligne, itinéraire de ligne sont sous contrôles du STIF. Des comptages seront programmés pour valider la pertinence de la demande.
385	Thiais	AF	6	3 septembre à 15h15. Dans le bus coquille n° 7388. Le valideur de passes situé à la porte avant fonctionne de façon aléatoire, il ne reconnaît pas tous les Navigo. Problème de logiciel d'après le machiniste. Cela arrive trop souvent.	A la suite du témoignage, la voiture a été signalée à la Maintenance, qui a fait le nécessaire. Merci pour votre signalement.
NOVEMBRE 2015					
86	Paris-Est			Simplon , 14 septembre à 8h25. La régularité de la ligne 86 se dégrade de jour en jour. Que se passe-t-il ?	Je pense qu'il y a une erreur sur l'indice de ligne car la ligne 86 ne passe pas à Simplon. Par contre la Ligne 56 y passe. La ligne 56 est longue et passe par un itinéraire très fréquenté et la régularité de la ligne est souvent mise à mal. Cela provoque bien évident de l'attente aux arrêts, et il est très difficile de revenir à une situation tolérable rapidement malgré les efforts de la régulation. Les indicateurs de régularité ne sont donc pas à l'objectif. Des modifications sont attendues sur cette ligne afin d'y apporter des améliorations de régularité. C'est le STIF qui tranchera et qui décidera ou non des améliorations à y apporter.
96	Paris-Est	GB	5	Fidèle voyageur de la ligne 96, je n'ai pour l'instant qu'un avis général à vous communiquer. Globalement, les passagers du 96, qui sont eux aussi, pour la plupart, des habitués, sont dans l'ensemble satisfaits de leur bus préféré. Compte-tenu du nombre important de voyageurs transportés, et en dépit d'une amélioration de la fréquence, la mise en place d'un bus double est souvent suggérée. Mais l'étroitesse de certaines rues, et la côte de la rue Ménilmontant sont certainement la cause de l'impossibilité de sa mise en œuvre. En m'inscrivant comme témoin pour cette ligne, je serai plus attentif aux conditions de transport qu'elle propose, et vous communiquerai les	Transmission Le 96 n'est pas passée en articulé car cela imposait de nombreux aménagement de voirie : - Décalage de nombreux feux tricolores, (angle des rues Couronnes et Bd de Ménilmontant, rue de Turenne, rue Commine) - Suppression de barrières sur les trottoirs pour permettre la giration des bus. - Changer certains cycles de feux - Neutralisation du stationnement dans plusieurs rues de l'itinéraire.

Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				observations et suggestions qui en découlent.	Enfin, la ligne 96 est une ligne quotidiennement déviée, ce qui serait moins possible plus possible avec des articulés. La vitesse commerciale se trouve diminuée par les difficultés de franchissement de nombreuses rues étroites.
115	Paris-Est	AF	2	Porte des Lilas , 21 octobre à 18h45. Au terminus de la Porte des Lilas on remarque un plan « Est Parisien » qui date d'avril 1995.	Une dépêche a été passée pour le changement de ce plan.
121	Paris-Est	AF	2	Direction Mairie de Montreuil, 21 octobre à 12h10. Dans le bus coquille n° 9169, les deux plans de ligne sont à l'avant du bus et aucun ne se trouve à l'arrière, une meilleure répartition des plans ou l'ajout d'un plan supplémentaire s'impose.	La réclamation a été transmise à la maintenance qui s'occupe de la mise à disposition dans les bus.
121	Paris-Est	AF	2	Eglise de Rosny (direction mairie de Montreuil). À cet arrêt, une borne d'information voyageurs serait la bienvenue.	Une BIV a bien été posée au début du déploiement de l'information voyageurs dynamique à cet arrêt. Malheureusement cette BIV utilisant des fréquences radio, la qualité de la couverture à cet endroit n'a pas permis une bonne réception des informations et il a fallu la déposer. En effet, lorsque les ondes radio passent mal, l'information fournit par la BIV est fausse ou inexistante. Le choix a été fait de la déposer afin d'éviter toutes ces problématiques.
121	Paris-Est	AF	2	Chemin de Bondy (direction mairie de Montreuil), 21 octobre à 12h17. La ligne est déviée de chemin de Bondy à Gabriel Péri. Il n'y a aucune information (affichette) dans le bus coquille n° 9169, de plus, le machiniste n'a pas annoncé cette déviation aux passagers.	Un rappel de la réglementation sera fait aux machinistes afin d'informer, au moins à l'oral, les voyageurs d'un changement de direction inopinée.
122	Paris-Est	MR	3	Mairie de Montreuil , 12 novembre à 17h. Je viens de prendre le bus (son immatriculation est : 519 QED 75) à l'arrêt précité en direction de Val de Fontenay, je possède une carte d'invalidité à 80 % et suis atteinte d'un problème cardiaque (valve). J'ai sollicité l'aide de la machiniste pour avoir une place assise, celle-ci n'a pas accédé à ma demande (NDLR : la machiniste ne peut pas quitter son poste, mais elle pouvait faire une demande aux passagers).	La réclamation a été transmise au responsable de la ligne qui a fait des recherches et qui va recevoir son agent afin de lui faire un rappel.

Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
318	Paris-Est	AF	2	Aux arrêts suivants (direction château de Vincennes), les plans de quartier sont défraîchis : Floréal, Gambetta René Alazard, Marie-Anne Colombier, mairie de Bagnole, Centre de Santé, Général de Gaulle, Robespierre métro, Les Laitières.	Les arrêts « Floréal », « Gambetta René Alazard », « Marie- Anne Colombier », « Mairie de Bagnole, « Centre de Santé » et « Général de gaulle » se situent sur la commune de Bagnole. Sur cette commune nous avons des cadres d'informations spécifiques. Nous avons déjà beaucoup de problèmes pour les ouvrir et les infos vieillissent très vite car il y a un espace entre les documents affichés et le plexiglass. Dès qu'il fait chaud ou froid les infos 'gondolent' et deviennent craquantes. Il faut donc les renouveler fréquemment. La nouvelle municipalité est consciente du problème et veut changer le contrat avec Decaux de façon à mettre des cadres RATP. Pour ce qui est des arrêts Laitières et Robespierre les plans sont corrects mais nous allons en commander des neufs en même temps que ceux de Bagnole.
501	Paris-Est	AF	2	5 novembre à 16h. Il n'y a aucun plan de ligne dans le bus (coquille n° 730). Il n'y a eu aucune annonce sonore ni visuelle durant le trajet.	La réclamation a été transmise à la maintenance qui s'occupe de la réparation des bus.
Gare routière Château de Vincennes Métro	Paris-Est	AF, CL, GD, JM, JS, MB, SB.	2	Château de Vincennes métro , les 22 octobre et 26 novembre. À cette gare routière, face au guichet « services », les trois plans datent de novembre 2012 : plan de Paris (bus), plan de métro, plan d'Ile de France. Donc, pas de mention par exemple du T6, et bien d'autres détails modifiés depuis cette date. Une mise à jour s'impose.	La remise à niveau de l'information voyageurs est en cours dans cette gare routière. Les plans muraux seront changés en février 2016.
Gare routière Château de Vincennes Métro	Paris-Est	AF, CL, GD, JM, JS, MB, SB.	3, 5	Château de Vincennes métro , La marquise qui recouvre la gare routière, construite par l'architecte Prouvé, mériterait un peu plus d'attention. De nombreux spots sont hors service, les caissons devraient, quant à eux, être consciencieusement nettoyés.	Les spots ont été changés le 13 janvier dernier dans la gare routière.

Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
DECEMBRE 2015					
46	Paris-Est	MC	2, 3	<p>Colonel Fabien 17 décembre vers 11h30. Je monte dans le bus à Voltaire pour aller à Gare de l'Est avec une valise. Sur la girouette, à l'avant du bus il est mentionné la destination de Gare du Nord. Une station avant Colonel Fabien, le machiniste annonce : « terminus Colonel Fabien » à la surprise générale. Seconde surprise, le bus suivant est annoncé dans 30 minutes comment fait-on pour aller à Gare du Nord et Gare de l'Est... par le métro ligne 2 : correspondances à pied trop loin quand on a un train à prendre ! Donc seule solution : le taxi (non remboursé par la RATP). Pourquoi une annonce si tardive et une telle attente ?</p>	<p>Le secteur Colonel Fabien jusqu'à la gare du nord est très fréquenté. Lorsque la circulation est saturée, un bus sur deux est limité à Colonel Fabien. Le changement de destination au dernier moment est contraire à nos préconisations, ce dysfonctionnement est régulièrement remonté aux régulateurs du Centre de Régulation et d'Information Voyageurs. En ce qui concerne l'attente de 30mn, ce sont des retards dûs à de gros problèmes de circulation.</p>
56	Paris-Est	SG	1	<p>Simplon, 23 novembre en début et fin d'après-midi. Comme d'habitude la ligne 56 est « fantôme ». Les intervalles sont hors normes. Exemple à 18h02 (heure de pointe) direction Porte de Clignancourt : 15 et 57 minutes, direction Porte de Vincennes : 3 et 28 minutes. Pourquoi ? Si cela était dû à un événement exceptionnel on pourrait comprendre mais c'est journalier.</p>	<p>La ligne 56 est longue et passe par un itinéraire très fréquenté :</p> <p>La régularité de la ligne est systématiquement dérégulée dès lors qu'un grain de sable se glisse dans les rouages de cette machine pourtant bien huilée. Et cela provoque bien évident de l'attente aux arrêts, et il est très difficile de revenir à une situation tolérable rapidement malgré les efforts de la régulation.</p> <p>Il faut aussi avouer que les indicateurs de régularité ne sont pas à l'objectif.</p> <p>Des modifications sont attendues sur cette ligne afin d'y apporter des améliorations de régularité. C'est le STIF qui tranchera et qui décidera ou non des améliorations à y apporter.</p>
96	Paris-Est	JM	2	<p>Place du 18 juin (direction de Porte des Lilas), 3 décembre à 14h40. Dans ce bus (référence N° 3521), les deux cadres à l'arrière censés contenir un plan de ligne étaient totalement vides.</p> <p>Place des Vosges (direction Montparnasse), 3 décembre à 18h30. Même constat au retour (référence N° 3524) : cadres vides. Les plans de lignes sont utiles pour le voyageur occasionnel et devraient être mieux répartis dans ces bus, sans qu'on doive se lever et se porter à l'avant pour en consulter un.</p>	<p>Cette remarque est judicieuse et elle sera mise dans les préconisations sur la mise en place des plans dans les autobus.</p>

Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
96	Paris-Est	RH	3	Porte des Lilas , souvent. Il est parfaitement regrettable que par temps de pluie, de froid ou/et de vent les voyageurs attendent sous un abribus nouvelle génération, battu par les vents et la pluie alors qu'un bus, avec même souvent son machiniste au volant, stationne en retrait de l'arrêt (à juste quelques mètres) encore deux minutes avant le départ. Alors qu'il serait si simple, et plaisant pour les voyageurs, d'accoster et de leur permettre de monter dans le bus, à l'abri, en attendant le départ.	Un rappel sera fait aux machinistes pour qu'ils se mettent en station le plus rapidement possible lors d'intempéries.
325	Paris-Est	NB	1, 2	Avenue de Gravelle , 17 décembre à 17h57. L'affichage indiquait une arrivée du bus à destination du château de Vincennes dans « 5 mn » depuis 17h48. À 17h57, deux bus indiquant sur leur girouette la destination « Château de Vincennes » sont arrivés simultanément mais sans marquer l'arrêt. Nous avons couru jusqu'au feu rouge pour demander l'ouverture des portes. La jeune machiniste, sympathique, nous a expliqué que ce n'était pas à elle de nous transporter mais à son collègue (le bus n° 6835) qui était stationné en pleine voie, parallèlement à elle. Il nous a été impossible de monter dans cet autre bus, sans risquer d'accident si nous avons cherché à le rejoindre. Heureusement la jeune femme nous a gentiment conduit jusqu'à l'arrêt Demi Lune - Parc Zoologique afin que nous puissions enfin monter dans le bus n° 6835. Voici maintenant plusieurs semaines que nous attendons le bus souvent plus de 10 mn. Y aurait-il moyen d'améliorer l'offre avec des passages plus réguliers, à cet arrêt, aux heures de pointe ? Les affichages des girouettes sont souvent erronés ou modifiés à la dernière minute (ex : destination « Château de Vincennes » changée inopinément pour un service partiel « Parc Zoologique »)	Toutes les informations indiquées dans la réclamation ci-jointe ont été transmises au responsable de la ligne. La responsable Transport du centre ainsi que les régulateurs situés au CRIV ont eux aussi été informés de ce retour afin de les sensibiliser et d'obtenir une meilleure régularité à l'avenir.
524	Paris-Est	AF	2	4 décembre à 12h30. Dans le bus (coquille 504), il n'y a pas eu d'annonces sonores ni visuelles durant tout le trajet. La girouette à l'avant du bus était vierge.	La navette n'est pas équipée SIEL, il ne peut donc y avoir d'annonces sonores à bord. Il devait y avoir un dysfonctionnement sur cette girouette, un signalement a été fait aux équipes de maintenance.

Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
524	Paris-Est	AF	2	Louis Auroux , 4 décembre à 11h45. Un simple potelet mobile identifie l'arrêt. Selon quatre usagers interrogés, cette situation dure.	L'ancien abri a été retiré depuis 2 ans, la présence d'un abri bus et la faible largeur du trottoir semble être incompatible.
524	Paris-Est	AF	2	4 décembre à 11h50. Il existe deux visuels pour la ligne 524, un sur fond bleu-vert, l'autre sur fond violet. Ne pourrait-on harmoniser cette signalétique ?	Le renouvellement du contrat courant 2016 sera l'occasion d'uniformiser cette signalétique.
545	Paris-Est	LC	2	Rue de Romainville , 12 décembre à 10h00. Cet arrêt, en direction de Louise Michel, est identifié par un simple potelet mobile... installé depuis 4 ans. Le temporaire dure !	Une réunion, concernant le futur aménagement de cet arrêt, a eu lieu avec l'Agence Territoriale du 93 fin 2013. Afin de positionner les bus correctement au trottoir, il faut déplacer l'emplacement du futur arrêt. Cependant, sur l'emplacement futur souhaité, la mairie met en place des embases les jours de marché, les Mercredis et Samedis matins, pour les exposants. L'Agence Territoriale a donc envoyé un courrier à la commune de Romainville, afin de leur expliquer notre problématique. A ce jour, nous attendons toujours une réponse de leur part.

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