



Opération Témoins de ligne RATP

Témoignages reçus et réponses de la RATP

Avril 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	Témoign	Critère	Témoignages	Réponse RATP
26	Belliard	SG	1	Jourdain , 19 avril à 14h36. Je rate le bus de 14h36 en direction de Nation. La borne SIEL annonce le prochain passage dans 17 minutes ! Pour quelles raisons un tel écart sur une ligne qui prévoit un passage toutes les 6 minutes dans cette tranche horaire ?	Cet écart était dû à deux raisons : 1- Une panne d'un bus, ce qui a creusé un écart 2- Le secteur La Fayette était saturé
39	Croix Nivert	NC	5	Arrivée de nouveaux bus 39 et surprise ! la plupart des places assises basses ont disparu... alors qu'il existe une brochure disant que la population senior est en augmentation. J'ai moi-même 56 ans. Il est inadmissible de voir qu'il ne reste que deux places basses, au niveau du plancher, donc adaptées aux personnes âgées... la plupart du temps, en plus, elles sont occupées par des jeunes. C'est une honte de voir ces nouveaux bus ! Ma mère de 85 ans prenait exclusivement le bus car elle ne peut pas prendre le métro à cause des escaliers... maintenant que toutes les places sont perchées, elle ne peut plus le prendre !	En effet, l'aménagement intérieur des bus a récemment évolué pour répondre notamment à de nouvelles problématiques. Les nouveaux bus RATP apportent un meilleur accès pour les personnes en fauteuil roulant et la mise en place de portes à effacement latéral à la sortie améliore les flux voyageurs à la descente. Néanmoins, nous sommes conscients que ces évolutions ont entraîné une suppression de places assises à plancher bas sur la partie avant de certains bus. En l'occurrence, la conception des nouveaux bus Heuliez GX337-HS6 sur la ligne 39 touche à l'accessibilité et au confort assis des personnes âgées. Nous avons bien enregistré de nouvelles réclamations comparables à la vôtre. Face à ces nouvelles contraintes d'aménagement, nous demandons à présent à chaque constructeur la mise en place de 4 places assises à plancher bas pour les personnes à mobilité réduite à l'avant du bus. Dans le cadre de nouveaux achats de matériel roulant, nous avons ajouté de nouveaux strapontins pour améliorer le confort et la modularité du bus selon les heures. Nous réfléchissons à l'ajout de nouveaux strapontins sur les parois latérales mais l'espace est très contraint à l'avant du bus. Vous remontez le fait que la plupart du temps, les places prioritaires pour les personnes âgées sont occupées par des jeunes. Afin d'améliorer le respect de ces places prioritaires, la RATP met en œuvre une nouvelle signalétique plus lisible et agrandie dans les nouveaux bus.

Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignages	Réponse RATP
56	Paris Est (Lilas + Lagny)	YLC	2	Vincennes RER – République (direction château de Vincennes) le 9 avril à 21h14. Coquille non notée. Ce bus circule sans aucun habillage, tout est éteint, girouette, plaque arrière, bandeau latéral. J'ai juste reconnu qu'il s'agissait d'un 56 et non un 318 qui passe désormais au même endroit, car j'ai deviné à travers les vitres que le plan de ligne à l'intérieur, était celui du 56. Je n'ai pu lui faire signe à temps, mais je l'ai rattrapé juste au-dessus de son arrêt parce qu'il était gêné par des travaux.	Concernant la girouette, cela peut être un problème de mission ou de géolocalisation. Il est rare que l'on ait un problème matériel sur ce système. Le bus a dû être utilisé précédemment sur la ligne 318, et l'habillage arrière n'a pas été changé.
58	Seine Rive Gauche	SB	3	Maine-Losserand (direction Châtelet) 29 avril. Le cadre d'information du poteau d'arrêt n'est plus fermé côté chaussée. La vitre s'ouvre complètement et bat avec le vent, risquant de blesser quelqu'un. 7 mai : j'ai constaté que le cadre a été refermé. Merci !	NF
62	Quais de Seine	LL	2	Convention - Saint-Charles (dans les deux sens) Je me demande pourquoi il est si difficile pour la Régie de mettre à jour les plans de quartier ? Dans ces abribus rénovés récemment, le plan de quartier indique la présence de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie : en fait, cette agence est fermée depuis plus de 3 ans, bien avant l'installation des nouveaux abris ! Ce plan indique par contre le ministère des Affaires Etrangères, du développement, du tourisme etc. La régie est visiblement très forte pour conceptualiser des affiches et des slogans pour ces campagnes de publicité, mais visiblement moins douée en matière d'information à jour, claire et précise, utile aux usagers.	La mise à jour a été prise en compte par notre agence cartographique. Nos plans sont en priorité mis à jour sur la partie transports. Les informations de type point d'intérêts urbains sont mis à jour de manière régulière ou au cas par cas lorsque nous sommes avertis d'un changement come c'est le cas avec ce signallement.
67	Montrouge	AMD	2	Saint-Marcel Jeanne d'Arc (direction Pigalle), vers 21h. le bus n° 9026 arbore comme plaque arrière celle de la ligne 38 !	Effectivement, il s'agit d'une erreur. La coquille citée est bien un bus de la ligne 67. Le bus a dû être utilisé précédemment sur la ligne 38, et l'habillage arrière n'a pas été changé.
68	Seine Rive Gauche	CB	3	Notre-Dame des Champs , 14 avril à 13h45. Au feu rouge avant l'arrêt. Bus n° 3279. Conduite un peu musclée du machiniste visiblement excédé par la circulation. Il commente ou interpelle les automobilistes, « sait pas conduire » et au feu suivant « tu sais pas conduire » ensuite « pauvre débile ». Certes la conduite parisienne est loin de rendre « zen » mais	Transmission

Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignages	Réponse RATP
				autre l'exemple pour les jeunes passagers, cela est pénible pour les personnes assises à l'avant du bus de supporter ces acrimonies.	
68	Seine Rive Gauche	RR	3, 5	Cimetière de Montrouge. Je tiens à vous signaler l'absence totale d'ergonomie des nouveaux abribus (certes très « design »). En effet, ils ne sont pas du tout adaptés à notre climat pluvieux. Un exemple, à l'arrêt du bus 68 cité plus haut, un matin de pluie et vent, j'attends l'arrivée du bus en compagnie d'une très vieille dame. Avec le vent nous recevons des bourrasques de pluie et ne pouvons nous protéger faute de panneaux latéraux qui sont inexistantes. Une vraie passoire ces abris ouverts. Ne parlons pas de ceux qui ont des panneaux manquants à l'arrière ! Le créateur devrait se recycler dans les parasols pour les plages d'Amérique du Sud. Redonnez-nous les anciens abribus !	La RATP ne gère pas la conception des abribus. Il faut voir avec la Ville de Paris pour ces problèmes.
68	Seine Rive Gauche	RR	2	Sur les bus équipés d'un habillage électronique, souvent, sur la girouette, à l'avant du véhicule, l'indice de la ligne n'apparaît pas ou n'est pas le bon. Je l'ai signalé au machiniste d'un bus 68, qui m'a répondu qu'il n'y peut rien car c'est piloté par le « central » ! ? La disparition des informations des principaux arrêts desservis sur les flancs des voitures est également très gênante, particulièrement pour les voyageurs occasionnels. C'est une régression dans l'information voyageur. Dommage. »	C'est évidemment un dysfonctionnement. Nous vous remercions par avance, pour vos prochains constats, de nous communiquer le numéro de coquille de la voiture afin que nous puissions transmettre et faire corriger le problème par nos équipes de maintenance. L'affichage des principaux points d'arrêts est aussi en affichage électronique sur le flanc avant de la voiture
68	Seine Rive Gauche	CB	2	Porte d'Orléans, 18 avril à 23h55. Depuis l'installation du nouvel abribus qui protège de pas grand chose, l'affichage est passé d'un message annonçant le paramétrage de la borne SIEL à un autre annonçant... une prochaine intervention. (Je n'ai pas noté la date d'installation).	Concernant la protection et le choix des abribus au sujet de leur protection, n'hésitez pas à vous rapprocher de la mairie de Paris et de l'entreprise Decaux, seuls décideurs dans le choix du modèle des abris. Par ailleurs, j'ai transmis le signalement aux équipes de maintenance et au responsable de la ligne pour la BIV.
72	Point du jour	NM	2	Palais-Royal-Musée du Louvre, 07 avril à 20h. Affichage des prochains passages (borne SIEL) toujours non éclairé (déjà signalé)	Cette borne n'est pas alimentée par l'éclairage public. Un signalement a déjà été fait à plusieurs reprises.
72	Point du jour	MB	1, 2, 5	Pont de l'Alma > Hôtel de Ville. Deux problèmes se posent : en journée la fréquence de 8 mn n'est pas respectée entre 12h et 13h et après 17h30, la moitié des bus ne vont pas au	Des points de retournements existent afin d'assurer la régularité sur cette ligne dans les 2 sens en fonction de la circulation et des aléas peu prévisibles (pannes par




Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignages	Réponse RATP
				terminus mais sont retournés à Concorde sans desservir la station du même nom. Les passagers sont débarqués à Grand Palais, parfois en étant avertis au dernier moment (terminus Concorde n'étant pas indiqué sur la girouette). Les moins malchanceux sont embarqués dans le bus qui précède ou qui suit, souvent bondé !	exemple). Des procédures existent au centre de régulation et d'information voyageurs afin d'avertir le plus possible en amont le voyageur. Ces règles seront à nouveau rappelées.
75	Flandre	BH	2	Place de la République , presque chaque jour depuis le 31 mars. Depuis que la place de la République est devenue le point de rassemblement de « La Nuit Debout », la circulation du 75 est stoppée même plusieurs heures avant un quelconque « meeting ». Les usagers du 75 sont priés de descendre (sans avis préalable).	La préfecture de police en fonction des évènements interdit la circulation de tous véhicules dans la rue du Faubourg du Temple et sur le barreau nord de la place de la République.(Axe avenue de la République, boulevard Magenta) Puis très vite, il est possible également que la circulation dans la rue du Temple et la rue Turbigo soit interdite. Dans ce cas le Centre de Régulation et d'Information des Voyageurs dévie puis limite la ligne 75.
82	Croix Nivert	JM	3, 5	Place du 18 juin 1940 , (direction Neuilly). Cet arrêt commun à trois bus (58, 82 ,91) offre en tout et pour tout 2 places assises. Plus loin dans la même direction, à l'arrêt Maine-Vaugirard , commun à 4 bus, un seul abri offrant 2 places assises + 2 mini-places latérales. La RATP ne pourrait-elle intervenir auprès de la mairie de Paris pour demander qu'on installe un abri voyageur au gabarit supérieur dans le premier cas, un second abri dans le deuxième cas ? Note : Une réflexion sur l'adéquation de la taille des abribus avec les nombres de lignes en correspondance et de montées/descentes a-t-elle été menée dans la capitale en concertation avec la ville de Paris ?	La Ville étant seule décisionnaire sur ce sujet, nous allons transmettre à la DVD (Direction de la voirie et des déplacements). Pour information, les décisions concernant le dimensionnement et les équipements annexes des abris-bus ont bien été prises notamment en fonction d'éléments de trafic voyageurs pour chaque abri. Il est vrai que les abris mentionnés sont dans la fourchette haute de fréquentation. Pour autant, la Ville n'a pas pris en considération que ce critère et a priorisé ses choix en fonction de la configuration de voirie, des équipements urbains à proximité,... Enfin, à ce jour, aucun mobilier annexe n'est prévu pour ces 2 abris.
91	Quais de Seine	AMD	2	Tous les jours d'avril. Le bus (ancien modèle*) n° 1774 circule constamment avec sa girouette éteinte et vierge. Déjà signalé. *à savoir un bus diesel, et non pas hybride	Nous sommes en attente de réception de la carte de commande de la girouette du bus 1774 depuis 1 mois.... Donc, il est vrai que la girouette direction ne fonctionne plus,et qu'il y a juste l'indice de ligne.
133	Flandre	WP	3	Place du 19 Mars 1962 , 28 avril à 10h10, coquille n° 5199. J'étais en train de monter dans le bus et de valider depuis la porte avant, lorsque le conducteur a refermé celle-ci sur ma	Transmission




Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignages	Réponse RATP
				jambe, ce qui m'a fait assez mal. Il aurait pu faire attention avant de déclencher la fermeture.	
162 189	Vitry Seine Rive Gauche	ALG	2	Marché de Clamart (direction Meudon RER) 30 avril à 11h05. Ce samedi l'écran 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 remise en service ?	Après vérification, la BIV fonctionne à nouveau.
169	Point du Jour	CM	1, 2	Fleury , 6 avril à 8h28. Le bus de 8h28 n'est pas passé. J'interroge le chauffeur du bus suivant qui arrive bien après 8h40 (heure prévue) en lui demandant si un bus n'est pas passé ou s'il est en retard. Comme c'est le cas, il me répond « je suis en retard ». Mais aucune information sur le bus fantôme de 8h28...	Le bus de 8h28 est bien passé, cependant après analyse il s'avère que ce bus s'est présenté à l'arrêt 6 minutes avant l'heure prévue. En ce qui concerne le Machiniste Releveur qui conduisait le bus de 8h40, celui-ci n'avait pas d'information plus précise à transmettre au client/ à la cliente.
188	Montrouge	FF	2	Les Blagis , 22 avril à 18h. L'information à cet arrêt est assez confuse à cause d'indications insuffisantes, les voyageurs confondent les bus 188, 390, 391, 394.	Vous ne précisez pas s'il s'agit de BIV ou d'informations écrites dans les cadres, ni les indications manquantes. Le n° de la ligne est habituellement indiqué sur chaque message.
190	Seine Rive Gauche	ALG	3	Mairie d'Issy (gare routière), 8 avril. L'abribus n'est pas équipé de parois sur les côtés. Lorsqu'il pleut et notamment en cas de pluie importante, les usagers ne peuvent pas s'abriter correctement. Pourtant, à cette même gare, tous les autres abribus (123, 290 et 323, TUVIM et 169) ont des parois latérales. A quand l'installation de ces parois sur l'abribus permettant d'attendre le 190 au sec en cas d'intempéries ?	Effectivement, cet abribus n'est pas équipé de vitres latérales, car la largeur de trottoir est trop étroite. Cela permet aux personnes en fauteuil roulant de pouvoir circuler librement sur le trottoir et passer d'un quai bus à un autre. De plus, la RATP ne gère pas la conception des abribus. Il faut voir avec la Ville de Paris.
190	Seine Rive Gauche	ALG	2	Fleury , 4 avril. L'abribus a disparu ! Il n'y a pas de potelet provisoire et donc aucune information sur les horaires des lignes en correspondance à cet arrêt.	Effectivement, il s'agit d'une erreur de l'entreprise VEDIAUD, dans le cadre des travaux du Grand Paris, ils ont retiré le mauvais abribus. La situation est revenue à la normale, et l'abribus réimplanté.
190	Seine Rive Gauche	ALG	2	Bourgain-Général Gallieni , 26 avril à 8h15. Cela fait 10 jours que le 190 est dévié entre les arrêts Bourgain-Général Gallieni et le terminus Mairie d'Issy et qu'il ne prend plus la rue Niché qui semble être en travaux. Il n'y a aucune information, sur cette déviation, qui rallonge le temps de parcours le matin.	La ligne 190 dévie effectivement la rue Hoche pour travaux. Il y a juste une information au PCC régulation qui a été transmise, car il n'y a aucun arrêt supprimé et le temps de parcours est sensiblement le même.
	Montrouge	SB	2	Hôpital Bellan , 3 avril à 17h15. Un bus de la ligne 216 porte	Nous sommes étonnées car les bus de la ligne 216 sont




Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignages	Réponse RATP
216				des informations contradictoires, puisque sur ses flancs il apparaît qu'il circule pour la ligne 76.	équipés de bandeaux et il ne peut être affiché la ligne 76 que nous ne gérons pas et donc nous n'avons pas de bandeaux au centre de Montrouge pour cette ligne. La ligne 76 appartient à Paris-Est (Les Lilas). De plus, il ne peut s'agir de la ligne 216 qui a son terminus à Denfert-Rochereau, et ne passe donc pas à Hôpital Bellan situé plus près de Montparnasse.
249	Flandre	CP	3	Porte des Lilas , 7 avril à 23h. L'éclairage de la gare routière est hors service depuis plusieurs semaines ce qui rend peu sécurisant l'usage de celle-ci pour les bus 249, 170 et autres, en soirée.	Des travaux sont en cours dans la gare routière.
291	Seine Rive Gauche	BB	2	Vélizy 2 , 22 avril à 17h30. Ce témoignage fait suite à un échange lors d'une des dernières réunions Témoins de Ligne : j'avais posé la question de savoir s'il y avait réellement un plan prédéfini de mise à jour de l'information voyageur en accompagnement de la mise en service d'une infrastructure. La personne qui avait répondu m'avait assuré que oui. Ce qui suit doit donc avoir valeur de contre-exemple. Gare routière Vélizy 2, quai extérieur sur l'avenue Morane-Saulnier nord, arrêt du 291 direction La Cheminée. Si le plan de ligne et ce qui tient lieu de fiche horaire sont à jour, le plan de quartier, lui, devrait se trouver dans un musée des transports urbains. Datant d'avril 2012, il montre la situation de l'époque, avec 8 lignes de bus RATP (179, 190, 279, 290, 291, 295, 379 et 390), 1 ligne Noctilien (N61) et 1 ligne Cars d'Orsay-Transdev (15) s'arrêtant là (ça s'appelait Europe Nord à l'époque), la plupart de ces lignes s'arrêtant de l'autre côté de l'avenue (l'arrêt n'existe plus depuis un certain nombre d'années). Mais ni le tramway T6 ni la gare routière Vélizy 2 (elle devrait se situer juste au-dessus de l'arrêt sur le plan) n'apparaissent. Le problème a été signalé à la gare routière. (Si le plan n'est pas dans un trop mauvais état, j'en suis preneur pour mon musée.)	Une visite sur place a été réalisée par les équipes de l'information voyageurs statique multimodale de la RATP. Une opération de mise à jour est programmée.
291	Seine Rive Gauche	BB	2	Second contre-exemple : Un certain nombre de voitures de cette même ligne 291 font encore apparaître sur leur bandeau latéral un terminus à Vélizy-Europe Sud, lequel a été abandonné en décembre 2014 avec la mise en service du tramway entre Châtillon et Vélizy-Wagner.	Réponse Ecrite En Attente d'éléments






Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignages	Réponse RATP
294	Seine Rive Gauche	DD	5	Les 294 sont devenus beaucoup plus fréquents depuis quelques mois, et sont souvent fiables (sauf en heures de pointe) : bravo ! Mais à cause des travaux de la ligne 15, ils s'arrêtent maintenant à 12 minutes à pied (en marchant vite) de la station de métro Chatillon-Montrouge, et il paraît que cela va durer 5 ans. En outre, ils n'ont même pas la place pour se garer, partageant le même emplacement que le 194 et le 195. N'était-il pas possible de prévoir une autre solution, plus proche de la station de métro. Cette situation ne peut quand même pas durer 5 ans ? Ce n'est pas acceptable pour les voyageurs ; ne parlons pas de l'accessibilité, devenue impossible.	Réponse Ecrite En Attente d'éléments
294	Seine Rive Gauche	DD	2	... Je regrette aussi l'absence de plans de ligne de bus et des réseaux, sur les parois des abribus. Pourquoi ont-ils disparu ? Enfin, à certaines stations importantes (Robinson), le banc pour 3 personnes est très insuffisant.	L'information voyageurs est optimisée en fonction de la surface qui est mise à disposition pour le propriétaire du mobilier urbain.
325	Paris-Est	NB	1	Avenue de Gravelle , 5 avril à 18h14. Attente d'un bus 325 depuis maintenant 20 minutes. L'affichage SIEL ne cesse d'indiquer un temps d'attente entre 8 ou 9 minutes : aucune autre information. Nous avons vu filer un bus se dirigeant vers Bibliothèque François Mitterrand (d'où un bus encore en moins pour Vincennes). Beaucoup de monde à l'arrêt, à cette heure de sortie du travail. Une meilleure organisation (régulation) et surtout une meilleure information devraient être mises en place.	Les consignes de régulation fournies au CRIV (Centre de Régulation et d'Information Voyageurs) indiquent que les régulateurs doivent éviter les manœuvres pendant les heures de pointe autant que possible. Cela n'est parfois pas évident ... Ces réclamations ont été transmises à la responsable transport du centre bus pour information ainsi qu'au responsable d'exploitation et de ligne. Ainsi, un retour sera fait au CRIV afin d'éviter de reproduire ce type de situation dégradée sur ligne.
325	Paris-Est	NB	1	Demi-Lune – Parc Zoologique , 20 avril à 17h48. Pourquoi deux bus (ceux de 17h46 et 18h00) ont-ils eu pour terminus l'arrêt « Parc Zoologique » ? Est-il logique de forcer des voyageurs à une rupture de charge et attendre plus de 15 mn pour avoir un bus en direction de Vincennes ? Il n'est pas normal que les services ne soient pas adaptés au mieux.	Même réponse

METRO

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	ALB	2, 5	<p>Porte de Vincennes. Merci d'avoir pensé aux personnes non (ou mal) voyantes en appliquant, sur les rampes des escaliers d'accès à la station et sur les automates, des informations en alphabet Braille.</p> <p>Même remerciement pour la station Richelieu-Drouot.</p> <p>À quand un plan de réseau en volume (3D) comme certaines œuvres d'art dans les musées (ex. : La Dame à la Licorne, à Cluny) ?</p>	Transmission
	BK	2	<p>Porte Maillot, 4 avril à 20h00. Suite à un colis suspect à la station Tuileries, nous avons reçu trois communications différentes : à bord des rames, il nous était signalé que le trafic était interrompu direction Château de Vincennes (sans plus de précision) ; les informations sonores sur le quai indiquaient que la station « Tuileries » n'était pas desservie ; sur le site mobile de la RATP, il était indiqué que le trafic était interrompu entre Concorde et Châtelet. Je conçois qu'il n'est pas simple de communiquer rapidement, mais provenant d'une même source (la RATP), il est surprenant d'avoir des versions si différentes.</p>	<p>Le lundi 04 avril 2016, à la suite d'un colis suspect, des messages ont été diffusés dans les rames et dans les espaces.</p> <p>Concernant le site mobile, c'est la permanence générale qui gère les informations diffusées.</p> <p>Nous ne disposons pas d'enregistrements sur les messages diffusés mais il faut savoir que l'information diffusée est évolutive en fonction du déroulement de l'incident :</p> <p>Dans un premier temps nous avons informé que la station Tuileries n'était pas desservie en raison d'un colis suspect.</p> <p>Ensuite, pour maintenir le trafic, la ligne a été coupée autour de Tuileries en mettant en place les services provisoires de Concorde et de Châtelet.</p> <p>Le trafic a donc été interrompu à Châtelet pour des personnes arrivant de Château de Vincennes.</p> <p>Cet incident a duré 12 minutes, et le service est redevenu normal ensuite.</p> <p>Par ailleurs et pour votre information, le colis suspect était un carton qu'un client est venu réclamer au bout de quinze minutes.</p>
	NM	2, 3	<p>Nation, 9 avril à 17h. Rame bondée arrêtée à quai sans information, gaz lacrymogènes dans les couloirs et sur les quais ...</p>	<p>Il n'y a pas eu de perturbation sur cet horaire à Nation, les rames sont parties normalement à leurs horaires. Toutefois, il y avait une manifestation juste au-dessus ce qui explique l'affluence mais aussi la présence momentanée de gaz lacrymogène dans la station.</p>





Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	GD	3	<p>Denfert-Rochereau (direction Etoile), 14 avril vers 21h. Sur ce quai, un groupe d'une dizaine d'individus harangue les voyageurs, chante des cantiques et fait du prosélytisme pour le « Seigneur », dérangeant la quiétude des usagers, obstruant le quai et son accès depuis le couloir de correspondance, imposant aux voyageurs de marcher sur le bord du quai, au niveau de la bande podotactile. C'est une réelle gêne à tous niveaux.</p> <p>Le témoin a rencontré un groupe de GPSR et leur a signalé le problème. Ils sont vite intervenus.</p>	Transmission
	PG	1, 3	<p>Cadet, 5 Avril à 18h54. Arrivé dans la station, je trouve une rame à l'arrêt et m'y installe. Assez vite, le conducteur annonce qu'il y a un colis suspect dans la rame précédente et que le temps d'attente sera d'au moins une demi-heure. Peu de temps après, un message sonore est diffusé dans la station annonçant que le trafic sera bloqué jusqu'à 19h40.</p> <p>Que faire ? Cadet est une station sans correspondance. Peut-être un bus RATP ? Comme beaucoup de voyageurs, je suis sorti du métro, rue Lafayette, mais comment trouver un bus ? Il y en a bien, mais ils vont tous dans la direction opposée, la rue étant à sens unique. Loin de moi de me plaindre de cet incident, mais il m'est venu une suggestion : le conducteur de la rame, ou plutôt les agents diffusant les messages dans la station, ne pourraient-ils indiquer aux voyageurs une solution de rechange ? Ce n'est peut-être pas facile à mettre en œuvre, mais cela aiderait bien les voyageurs.</p> <p>Note – Associer dans la même rue les trajets aller et retour aiderait aussi.</p>	<p>Le voyageur a plusieurs options :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Il s'adresse à l'agent qui va le renseigner. L'agent dispose d'un bloc détachable avec le plan de quartier qu'il peut donner au voyageur. 2) Il consulte le plan de quartier dans lequel on retrouve les bus à proximité. 3) Il peut appeler le 3424 (prix appel local) pour obtenir la bonne information. <p>Pour répondre à la proposition de cette personne, le problème est que l'agent ne sait pas où souhaite se rendre le voyageur et doit réaliser une information générale. Pour avoir une réponse précise, le voyageur dispose de l'outil de recherche d'itinéraire pour connaître les options pour poursuivre son parcours. Néanmoins la remarque est légitime. Nous travaillons actuellement à améliorer l'information diffusée dans les espaces afin de fournir des solutions de substitution de masse.</p>
	BB	3	<p>La Muette (Direction Pont de Sèvres), 27 avril à 18h18. Rame MF01 n°141 : la 2e voiture de la rame ne dispose que de la moitié de son éclairage (tubes éclairés à peu près à raison d'un sur deux en alternance). Précédents constats similaires : 26 février à 17h40, 29 février à 18h43 au départ de Pont de Sèvres. Signalé le 29-2-16 18h48 via Twitter à @ClientsRATP : https://twitter.com/bernard_baur/status/704362637300256768</p>	<p>Réponse Ecrite</p> <p>En Attente d'éléments</p>
	BB	3	<p>De Porte de Saint Cloud à Havre-Caumartin, 7 avril de 18h26 à 18h50, rame 128, avant-dernière voiture en direction de Montreuil. Je reçois un courant d'air en pleine figure (et pas parce qu'une fenêtre est ouverte). Le désagrément va se transformer en pur cauchemar car le courant d'air qui était tiède au</p>	<p>Réponse Ecrite</p> <p>En Attente d'éléments</p>





Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
			<p>départ devient frais à Trocadéro et glacial à Franklin Roosevelt. Bref, c'est intenable et j'arrive avec grand soulagement à Havre-Caumartin au bout de pratiquement 25 minutes : l'air semble très chaud sur le quai ! Même si ces 25 minutes ne représentent qu'une partie des 80 minutes que j'ai mises ce soir-là, elles ont suffi à me pourrir et le trajet et la soirée.</p>	
	<i>JM</i>	2, 3	<p>Pont de Sèvres. Un moyen pratique pour se rendre au château de Versailles quand on peut joindre facilement la ligne 9 du métro est de prendre cette ligne jusqu'à son terminus de Pont de Sèvres, puis de là le bus 171. Des rames métro dernier cri, une correspondance immédiate à Pont de Sèvres avec le bus 171, ce dernier fréquent et rapide : tout pour plaire ? Hélas, il y a cette station de métro et la gare routière de Pont de Sèvres qui gâchent tout :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'état général de la station (voûte, parois, etc.) réclame une sérieuse rénovation. - Au bout du quai, à la sortie vers les bus, on trouve une œuvre d'art, belle mais très abimée, constituée par des carreaux en porcelaine de Sèvres représentant un plan illustré de sites remarquables du secteur : Seine, Île Seguin, manufacture de Sèvres, Grande Cascade, parc de Saint-Cloud, Trianon, etc. : est-il prévu de la restaurer ? (À noter que dans le couloir emprunté juste après on peut admirer un beau panneau en céramique invitant à visiter la manufacture de Sèvres, qui lui est dans un état impeccable). - Dans le couloir de sortie on trouve un fléchage vers 7 lignes de bus, mais pas de 171 ! C'est un peu plus loin seulement qu'on découvre une pancarte l'indiquant : il faut alors revenir sur ses pas. L'escalier mécanique conduisant au 171 se trouve juste à la sortie du quai sur la gauche, mais il faut le savoir ! - Enfin, je dirai quelque jour l'état de délabrement de la gare routière... <p>Dans ces conditions, j'hésite à recommander à nos visiteurs cette solution peu accueillante !</p>	<p>Réponse Ecrite</p> <p>En Attente d'éléments</p>
	<i>PB*</i>	2	<p>République. Accès n°10 (en tête quai Q1 / en queue Q2) Sur les quais, l'accès n°10 est repéré « Square Henri Christiné ». Or, ledit square a été supprimé lors des travaux de réaménagement de la place de la République en 2011 - 2013 et n'existe plus que sur ces plaques signalétiques désormais obsolètes. C'est d'ailleurs toute la signalétique des accès de la partie nord de la Place de la République (accès 7, 8, 9 et 10) qui est à reprendre.</p>	<p>Nous avons un projet de mise à niveau de la signalétique globale dans la station République qui été intégré à un projet de rénovation d'une partie de la station. Ces travaux étant retardés, nous lançons l'étude concernant la signalétique et la modification du nom square Henri Christiné sera prise en compte.</p>



Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	NP	2, 5	<p>Concorde, 9 avril à 17h35. Sortant du jardin des Tuileries (côté place de la Concorde) et cherchant la bouche de métro de la ligne 12, j'ai trouvé une entrée en travaux près de la sortie du jardin, à l'angle place de la Concorde - rue de Rivoli. N'ayant pas vu d'autre bouche de métro sur la place, j'ai traversé la Seine pour me rendre à la station voisine de la ligne 12 : « Assemblée Nationale » ; et là, quelle surprise de voir encore une station en travaux sur la même ligne.</p> <p>Il aurait été judicieux de signaler, par une affichette par exemple, d'autres accès de la station Concorde permettant l'accès à la ligne 12.</p> <p>Par contre, j'ai trouvé très bien l'affichage informatif sur les portes de la rame et sur les plans de ligne.</p>	<p>A cette date, certains accès de la station Concorde étaient fermés, mais des palissades de chantier étaient placées sur chaque débouché. (Les accès évoqués ont été rouverts le 11/04). Sur chacune de ces palissades, de grandes affiches en plexiglas ont toujours été en place permettant d'indiquer les autres accès disponibles sur la place de la Concorde. Nous en avons fait d'ailleurs changer plusieurs fois à la suite de l'affichage sauvage et/ou de dégradations par des tiers.</p> <p>La ligne 12 était bien accessible à Concorde.</p> <p>La station Assemblée Nationale a été fermée le 07/04, des messages sonores ont été passés dans l'ensemble du réseau 15 jours avant la date (et passent toujours), il y a eu aussi des flyers de distribués etc.</p>
	BK	2	<p>Concorde, 8 avril à 9:37. Les haut-parleurs intégrés aux nouveaux éclairages des couloirs rénovés de la station sont hélas toujours aussi peu performants : l'annonce faite était totalement incompréhensible (mauvaise qualité sonore et volume insuffisant). Ne pouvait-on pas profiter de cette rénovation pour intégrer un système de sonorisation digne de ce nom ?</p>	<p>Les hauts parleurs ont en effet été changés dans toutes les parties rénovées, les réglages sont en cours et la station toujours en travaux avec l'installation de nouveaux hauts parleurs dans les parties fermées ce qui peut impacter la qualité sonore. Des réglages finaux se réaliseront lorsque la station ne sera plus impactée par les travaux.</p> <p>Autre impact de la qualité sonore, l'écoute lors d'un passage de rame, ou lorsque la population est en nombre et bruyante.</p>
	PJ	2	<p>Plaisance (direction nord), 14 avril à 20h48. Rame 066. Tous les plans de trappe sont limités à La Fourche. N'arrivera-t-on donc jamais à obtenir un fonctionnement correct de cette information dynamique ?</p>	<p>Sur le matériel 066, nous avons effectué trois contrôles en date du 21/03/2016, du 13/04/2016 et du 15/05/2016, aucune anomalie de constaté.</p> <p>Ce type de signalement, peut être consécutif à un oubli de saisie de destination via l'IHM (Interface Homme Machine).</p>
	JM	2	<p>La Fourche (Direction Châtillon), 7 avril à 16h05. Voiture N° 30130 : ni annonces sonores, ni éclairage sur le plan de ligne au-dessus des portes des stations à desservir. Idem le lendemain, dans une rame prise à 8h45 à Pernety (direction nord).</p>	<p>A la suite du signalement du 07/04/2016, le matériel 065 voiture M-30130 a été contrôlé mais aucune anomalie n'a été détectée. Par contre, à la suite du contrôle de la voiture M-30129, nous avons constaté le dysfonctionnement de l'IHM. Bon fonctionnement après remise en conformité.</p>
	GD + PJ	2 x 2	<p>Note : à rapprocher d'un témoignage ci-dessus sur le bus 291 : « lors d'une des dernières réunions Témoins de Ligne j'avais posé la question de savoir s'il y avait réellement un plan prédéfini de mise à jour de l'information voyageur en accompagnement de la mise en service d'une infrastructure. La personne (de la</p>	<p>La mise à jour des plans de ligne est actuellement en cours. 60 trains sur 66 ont été modifiés soit 90%.</p> <p>Les correspondances avec T6 et T8 ont été réalisées avec des stickers pour faciliter la mise à jour sur les matériels du</p>



Ligne	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
			<p>RATP) qui avait répondu m'avait assuré que oui. Ce qui suit doit donc avoir valeur de contre-exemple ».</p> <p>Montparnasse-Bienvenue - Pernety, 12 avril et Place de Clichy – Plaisance le 29 avril : deux témoignages identiques fusionnés. La rame 048 n'est toujours pas à jour concernant ses plans de trappe (plan de ligne au-dessus des portes) : aucune indication des correspondances avec les T6 et T8, alors que cela fait bien plus d'un an que ces tramways sont en service et que les correspondances existent.</p> <p>Lors du prolongement du T1, on avait su anticiper sa mise en service de plus d'un an et caché les futures correspondances avec un film blanc opaque. Lorsque le T3 a été inauguré, en 2006, tous les plans de trappe de la ligne 4 ont été mis à jour en 2 semaines pour signaler la correspondance M4/T3 à porte d'Orléans ; pourquoi est-il si difficile, aujourd'hui, d'obtenir la même chose pour les deux correspondances citées ci-dessus ? Ces témoignages sont récurrents et pourraient concerner d'autres rames de la ligne.</p>	<p>réseau. Le témoignage est transmis au mainteneur pour complément.</p>
Réseau METRO	AH	3, 4	<p>Je tiens à signaler le non respect de l'interdiction de fumer sur tout le réseau, constaté <u>tous les jours</u> dans le Métro ou le RER : couloirs, quais, voire dans les voitures elles-mêmes. Bien sûr, vous n'êtes pas toujours présents, mais, de toute façon, si vous êtes là (par hasard) vous ne faites pas payer l'amende correspondante. Que l'on cesse donc la « diplomatie » avec des usagers qui se foutent de tout ! Cette violation de la loi va perdurer si vous ne vous décidez pas à faire payer les contrevenants.</p> <p>Il conviendrait également de rappeler - et verbaliser en conséquence - qu'il est interdit de mettre les pieds sur les sièges.</p>	<p>Les chiffres donnés ne sont que les procès-verbaux dressés pour « non-respect de l'interdiction de fumer » avec un paiement différé. En cas de paiement sur place, nous n'avons pas de statistiques par infraction</p> <p>En 2012 : 3013 En 2013 : 3004 En 2015 : 3582 (pas de chiffres en 2014)</p>



RER

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	YLC	1, 2	Vincennes (direction ouest), 12 avril à 17h. Sur l'écran, la mission à venir est à destination de Rueil-Malmaison, elle est annoncée « à l'approche ». La rame arrive à quai, elle ralentit mais passe sans s'arrêter, puis la mission Rueil disparaît de l'écran ; la suivante est pour Cergy, puis Poissy. Que s'est-il passé pour que la gare de Vincennes n'ait pas été desservie par la mission Rueil, comme l'indiquait jusqu'au dernier moment l'information à quai ?	A la suite de l'actionnement d'un signal d'alarme à 16h46 en gare de la Varenne Chennevières, les régulateurs ont pris la décision de modifier la mission ZITA61 (destination de St Germain en Laye) en mission YRZZ01 (destination Rueil-Malmaison) et de ne pas stationner à Vincennes pour régulation du trafic. Toutes les missions sont retranscrites sur les écrans et elles ne peuvent pas être effacées lorsque qu'une décision est prise à l'instant T.
	HB	2	Nation (direction Marne-la-Vallée), 12 avril à 13h15. Mission QHYR. Sur le quai, les panneaux affichent une mission pour Boissy-Saint-Léger : c'est contradictoire.	Le problème est lié à la technologie des écrans SIEL (écrans d'information en temps réel) sur les quais, qui ne prennent pas en compte les décalages éventuels des trains qui sont d'origine SNCF ou RATP. Les écrans actuels seront progressivement remplacés par de nouveaux écrans plus performants.
	HM	2	Gare de Lyon – Noisy-Champs , 10 avril. Rame MI09 en direction de Marne-la-Vallée : tout en bas des écrans d'information embarqués s'affichent les stations non desservies. Elles sont affichées une à une, ce qui demande une attention du voyageur soutenue pour voir chacune apparaître. Ne serait-il pas plus pratique (et logique) que l'ensemble des stations non desservies soient affichées en un seul message permanent et sur un bandeau de couleur, qui attirerait l'attention, comme les messages d'alerte sur les écrans de quai ?	Il n'est pas prévu d'évolution sur les écrans à court terme, sur ce type d'information. Le matériel MI09 est un des rares matériels à avoir 3 niveaux d'informations. Le plan de ligne dynamique (PLD) indique les gares non desservies. D'autre part, l'information sonore rappelle à deux reprises l'arrêt à une gare. Pour les gares non desservies, l'information sonore est faite à la gare N-1. Toutefois, nous intégrons votre remarque dans les axes de progrès pour analyse.
	SG	4	Bussy-Saint-Georges , 19 avril à 7h40. Comme chaque jour, je traverse des nuages de fumée sur le quai. En dehors des panneaux rien n'est fait par la RATP pour remédier à ce problème. La réponse précédemment faite n'était pas satisfaisante.	La RATP est attentive à la sécurité des clients. Des équipes dédiées effectuent régulièrement des passages dans les gares. Concernant le nombre de passages à la gare de Bussy, les différentes équipes de janvier à mai 2016 ont effectué : GPSR (groupe de protection et de sécurité des réseaux) = 19 passages entraînant des évictions ainsi que des verbalisations. MDT (maitrise du territoire) + équipes mobile = 20 passages (contrôle + sécurisation). Soit un total de 39 passages sur 5 mois.

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	SB*	2, 3	Châtelet-les-Halles (direction Marne-la-Vallée), 17 avril à 10h35. Les annonces ne sont pas simplement dites, elles sont carrément hurlées ! et comme il y en a environ une par minute, au secours ! On n'est pas encore sourd, mais, à coup sûr, on va bientôt le devenir à ce rythme.	Une dépêche a été de nouveau passée pour vérification du niveau sonore. Les agents ont pour consigne de fournir des infos de qualité aux voyageurs. Un rappel a été fait en ce sens.
	SB*	1	Châtelet-les-Halles (direction Marne-la-Vallée), 17 avril à 10h35. Il y a 2 trains vers Boissy de suite : 10h35 et 10h44 puis 2 trains de suite vers MLV : 10h49 et 10h53. Est-ce vraiment trop demander que d'avoir une alternance systématique des trains dans les 2 directions, et une régularité des passages ? et que l'on ne me dise pas qu'il s'agit d'une heure de pointe, un dimanche au milieu de la matinée !	La police a dû intervenir ce jour à la suite de la présence d'un voyageur aux intentions suicidaires sur les voies. La circulation des trains a été interrompue de 9h11 à 9h26 entre Val de Fontenay et Neuilly Plaisance. Cet incident a retardé le trafic sur les missions de Cergy/Poissy - Marne La Vallée Chessy, dans les 2 sens. Ces retards ont des répercussions sur l'ensemble du trafic et les trains retardés sont donc déclassés. C'est pourquoi on ne retrouve pas l'alternance systématique des deux directions.
	SB*	1	Lognes , 13 avril à 13h25. Il y a un train annoncé à 13h25, puis 2 trains sans arrêt, puis 2 trains à 13h56 et 14h03 ! Quelle est cette absurdité qui consiste à ne pas mettre de trains pendant 1/2h et ensuite 2 trains à 7 minutes d'intervalle !? Si j'avais loupé le RER de 13h25, j'aurais sans doute raté mon train de 14h40 à gare de l'Est ! La RATP m'aurait-elle remboursée alors, au motif qu'elle considère que Lognes est une gare de seconde zone ?	A 11h57, suite à la présence d'un sac abandonné dans un train à Gare de Lyon, un scénario 'colis suspect' a été mis en place. Le trafic était interrompu pendant 35 min. La circulation des trains était interrompue entre Auber et Nation. La reprise du trafic prend du temps et les missions sont désorganisées avant de reprendre un service régulier et ponctuel. Les missions de Cergy/Poissy se dirigent uniquement vers Marne La Vallée. Aussi, une mission Chessy à Cergy correspond à 1h30 de trajet environ. Dans le cas cité, la mission « retour » a été supprimée ; s'y ajoute des missions retardées. C'est pourquoi, l'incident a provoqué un intervalle important (passage de UDON19 à 13h24 puis URUS25 à 13H47) Soit 23 minutes d'attente sur le quai de Lognes.
	DB	1	Nation . Retour sur le témoignage du témoin Suzanne Godard qui mentionne que le 8 janvier, à Nation à 19h01 une mission Chessy est transformée en mission Noisy le Grand. Réponse RATP : « Afin de réalimenter la voie 2 en direction de Cergy/Poissy... ». <u>Question 1</u> : A 19h, le flux de voyageurs est plutôt de Paris vers la banlieue Est, pourquoi supprimer ces missions et les transformer en missions de banlieue Est vers Paris ? <u>Question 2</u> : A 19h à Nation, la fréquence vers MLV-Chessy est d'un train toutes les 5 minutes, identique à celle vers Cergy/Poissy. Pourquoi décider	Question 1 : La décision de rendre une mission programmée Chessy en terminus Noisy le Grand Mont d'Est permet de rééquilibrer l'intervalle entre les trains. Lorsque les horaires ne sont pas respectés et afin de ne pas faire attendre trop longtemps les voyageurs en direction de Paris, les régulateurs prennent la décision de faire tourner les trains à Noisy le Grand Mont d'Est. Cette décision permet de pénaliser un moins grand nombre de clients. Question 2 : A 19h00, l'intervalle des trains en direction de

Ligne	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
			d'augmenter celle-ci, au détriment de celle vers MLV-Chessy ?	Marne la Vallée est de 2 à 5 min (19h06-19h08-19h11-19h13) et l'intervalle des trains en direction de Cergy/Poissy est de 7 à 9min (19h04-19h12-19h19-19h25). Les régulateurs ont une vue d'ensemble de la ligne et pour cette raison ils prennent la décision de supprimer des missions partiellement ou en totalité pour respecter un intervalle régulier.
	DB	1, 2	Chatelet-les-Halles. Dans le rapport de janvier, la réponse au témoignage de DB (seulement 1 train sur 6 pour Torcy/MLV Chessy) : « Toutes les autres missions restent conformes aux horaires. » est à côté de la réalité. De même, en général pour ce qui me concerne (cf rapport décembre) les réponses sont soit absentes soit à côté de la question. Serait-il possible que cette pratique détestable cesse et qu'il soit répondu aux questions posées ?	Concernant votre question en gare de Chatelet-les-Halles le 15 janvier, une avarie aux installations fixes survenue à 17h40 dans l'inter-gare entre Nanterre Préfecture et La Défense a provoqué du retard sur l'ensemble de la ligne. Une mission a été supprimée et les autres missions ont été retardées. C'est pour cette raison que vous évoquez les missions DROP qui théoriquement effectuent leur dernier passage à 18h40 et à la suite à l'incident, la dernière mission DROP est passée à 19h01. Les horaires théoriques sont donnés à titre indicatif et il est difficile de respecter aux heures de pointe l'intervalle de moins de 2 min dans le tronçon de Paris. Le moindre incident a des conséquences immédiates pour des milliers de voyageurs. Les régulateurs en sont conscients et mobilisent tous leurs efforts pour assurer le meilleur service.
	AA	1	Chatelet-les-Halles. Au vu des réponses de la RATP sur la ligne A concernant plus particulièrement cette station, je suis un peu outrée car ces réponses sont ponctuelles et à côté de la réalité. Il manque tous les matins des trains en direction de Torcy-Marne la Vallée vers 8h30 et je ne lis à ce sujet aucune réponse crédible, voire aucune réponse du tout. »	En gare de La Défense, un incident technique s'est produit sur des équipements nécessaires à la bonne circulation des trains. En répercussion de cet évènement, des trains ont subi du retard. Cela a nécessité des mesures d'exploitation pour pouvoir rétablir l'état du trafic de la ligne. Un seul train (mission OLAF terminus Torcy et desservant Noisiel et Lognes) a été supprimé et des trains ont marqué l'arrêt dans certaines gares alors qu'elles ne devaient pas être desservies (exemple : Noisiel et Lognes). Ces modifications ont été annoncées à bord des trains par les conducteurs. Malgré ces mesures, l'intervalle de 10 minutes initialement prévu entre les trains desservant Noisiel et Lognes est passé ponctuellement à 20 minutes.

Ligne	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	ON	2, 3	<p>La Défense (direction Torcy). Je prends le RER à La Défense ce matin à 8h05. Le RER reste arrêté à Charles-de-Gaulle-Etoile, le chauffeur nous informe qu'il doit voir un voyageur malade. Nous attendons un temps qui semble long, le conducteur nous dit que le RER reste à l'arrêt car il n'a pu ranimer le voyageur inconscient, on attend les pompiers. Cinq minutes plus tard j'en vois deux encadrant un homme jeune qui semble en mauvaise forme, autour d'eux quatre ou cinq agents RATP. Les pompiers semblent longuement palabrer avec le jeune homme qui finalement remonte à notre grand dam dans le RER. Nous attendons encore deux ou trois minutes, puis le conducteur nous informe qu'il va bientôt repartir.</p> <p>J'arrive à Noisy-Champs avec près de 15 minutes de retard.</p> <p>Bravo pour le sens de la communication du conducteur...</p> <p>... Mais les procédures de la RATP me semblent chronophages : n'aurait-il pas mieux valu que le RER reparte dès le voyageur aux mains des pompiers, et que ce dernier reparte, le cas échéant, dans le RER suivant, le temps de rassurer les secours, au lieu de retarder encore plus tous les autres voyageurs, même involontairement.</p>	<p>Dans le cadre de la procédure RATP, le conducteur alerté en premier doit se rendre sur place pour prendre connaissance du motif de l'appel et évaluer le degré d'importance de la situation. Il se met en relation via la radio avec les gestionnaires de la ligne. Les agents de la gare viennent constater l'état de la victime. Ils peuvent être accompagnés des SSIAP (agents qui assurent le poste de Sécurité Incendie). Ils portent une tenue vestimentaire qui se rapproche de celles des pompiers, ce qui peut porter à confusion.</p> <p>Deux cas se présentent :</p> <ul style="list-style-type: none"> -La victime du malaise se sent capable de descendre du train par ses propres moyens et dans ce cas elle accompagne l'agent des gares ou le SSIAP qui se charge d'appeler les secours. -L'état de la victime nécessite une intervention médicale. Dans ce cas, seuls les services de secours spécialisés sont habilités à prendre les mesures appropriées et à évacuer la victime du train. <p>Agents des gares, SSIAP et conducteurs ne sont effectivement ni médecins, ni secouristes et ne peuvent déplacer de leur propre initiative un voyageur malade, au risque d'aggraver son état.</p>
	SS	2	<p>Châtelet-les-Halles, 6 avril à 12h48. Mission SOSO 20. Les plans de trappe sont devenus fous ! ils clignotent sur toute leur longueur, s'éteignent, se rallument, clignotent à nouveau et s'éteignent définitivement à Luxembourg. Les plans sont devenus muets au moins jusqu'à Cité U... après je suis descendue.</p>	<p>Nous allons essayer de retrouver les causes de ces signalements.</p> <p>L'éloignement de la date du signalement complique l'analyse.</p> <p>Pour ce qui est des clignotements, la mission « SOSO » est une mission omnibus MITRY – ROBINSON.</p> <p>Tous les voyants entre ces 2 gares sont donc « actifs » et nous avons identifié que sur de telles missions les PLD peuvent clignoter à la suite de dysfonctionnements d'alimentation.</p> <p>Nous travaillons actuellement sur les solutions techniques.</p> <p>Pour information, en avril dernier le résultat de l'indicateur STIF 'Information dynamique à bord des Trains' de la Ligne B est à 88,7% de conformité (73,7 en janvier ; 78,7% en février ; 80% en mars)</p>

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	CB	2	Denfert-Rochereau , 13 avril Dans la voiture ZBD 8275, aucun des plans dynamiques n'indique les stations desservies. Le message sonore étant uniquement en français, l'information peut ne pas être comprise à temps par les étrangers qui peuvent aussi ne pas être familiers avec les écrans en gare.	<p>Le 13 Avril, la 8275 roulait (MI84) couplée avec la 8410 (MI79).</p> <p>On ignore l'heure exacte et la mission lors du constat mais puisque les annonces sonores fonctionnaient, le Système d'Information Sonore et Visuel Embarqué devait donc fonctionner.</p> <p>Cela dit, puisqu'il s'agit d'une UM MI84/MI79 et si la 8410 était en motrice de tête, il est normal que les plans de ligne dynamiques de la 8275 restent éteints.</p> <p>En effet, le matériel MI79 a été rénové et certaines fonctions complémentaires ont été intégrées. Le Plan de Ligne Dynamique en fait partie. Le matériel MI84 n'étant pas rénové, cette fonctionnalité n'est pas implantée. De ce fait, aucun dispositif en cabine de tête MI84 ne permet de mettre en service les plans de ligne dynamiques. Par contre, la sonorisation fonctionne car les 2 matériels en sont équipés originellement.</p>
	GD	2	Châtelet-les-Halles – Denfert-Rochereau , 21 avril à 12h35 (à Luxembourg). Mission SOSO 14. Rame 8242, voiture ZDB 8242. Les plans de trappe dysfonctionnent, comme c'est de plus en plus souvent le cas, ils clignotent, s'éteignent, se rallument et s'éteignent définitivement à Saint-Michel-Notre-Dame. J'ai fait une vidéo (et j'en ai d'autres sur ce thème). Le train était composé de 2 rames rénovées, donc inutile d'invoquer un problème d'incompatibilité d'un train composé d'une rame rénovée et d'une non rénovée.	<p>Nous allons essayer de retrouver les causes de ces signalements.</p> <p>L'éloignement de la date du signalement complique l'analyse.</p> <p>Pour ce qui est des clignotements, la mission « SOSO » est une mission omnibus MITRY – ROBINSON.</p> <p>Tous les voyants entre ces 2 gares sont donc « actifs » et nous avons identifié que sur de telles missions les PLD peuvent clignoter à la suite de dysfonctionnements d'alimentation.</p> <p>Nous travaillons actuellement sur les solutions techniques.</p> <p>Pour information, en avril dernier le résultat de l'indicateur STIF 'Information dynamique à bord des Trains' de la Ligne B est à 88,7% de conformité (73,7 en janvier ; 78,7% en février ; 80% en mars)</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 36 témoins de ce mois :

STATISTIQUES MENSUELLES								
Mode	Critère	1	2	3	4	5	6	TOTAL
Bus/tram		5	18	8	0	6	0	37
Métro		1	11	8	1	2	0	23
RER		6	9	2	1	0	0	18
Tous réseaux		0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		12	38	18	2	8	0	78