Opération Témoins de ligne RATP

Témoignages reçus et réponses de la RATP

OCTOBRE 2015

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

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

Un témoignage relate :

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

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

BUS/TRAMWAY

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
27	**Quai de Seine**	*FR*	1	**Gay-Lussac**, 6 octobre à 14h. Attente de 15 minutes entre le passage de deux bus, et pendant ce temps passage de cinq bus de la ligne 21, étonnant pour une ligne soit disant prioritaire	Cette attente fait suite à des problèmes de circulation sur le trajet, et ce, malgré la manœuvre de régulation effectuée. Nous vous présentons nos excuses pour les désagréments subis.
28 58	**Montrouge** **Seine Rive Gauche**	*JD*	2 (x 2)	**Gaité**. Depuis son installation, il y a près d'un an, l'arrêt des bus 28 et 58 situé à Gaîté, dans le sens Saint Lazare pour le premier et Chatelet pour le second, n'a toujours pas d'affichage SIEL alors que sur ces mêmes lignes à d'autres arrêts cela fonctionne. Merci de faire ce que vous pouvez. La RATP m'a indiqué que c'était la responsabilité de Decaux, mais ne pourrait-elle pas appuyer les demandes des usagers ?	Plusieurs nouveaux abribus ne sont toujours pas alimentés en électricité et donc les BIV ne peuvent fonctionner. Des relances sont régulièrement faites au fournisseur d'électricité pour l'installation de l'alimentation électrique. ----- La RATP alerte régulièrement les services Decaux sur les dysfonctionnements liés au déploiement massif des nouveaux abris parisiens.
38 68	**Montrouge** **Seine Rive Gauche**	*JLM*	4, 5 (x 2)	**Avenue du Général Leclerc** 19 octobre. Les bancs de couleur claire nouvellement installés dans le cadre du changement des abribus présentent déjà des salissures, voire des traces douteuses n'incitant pas à les utiliser. Un plan de nettoyage régulier est-il prévu ?	Le nettoyage des abribus et des bancs est à la charge de Decaux, et non pas de la RATP. -------- Effectivement Decaux suit son propre calendrier de nettoyage, mais nous demandons néanmoins un nettoyage exceptionnel à chaque fois que nous constatons, ou que l'on nous informe qu'un abri présente un état de saleté.
39	**CB Croix Nivert**	*JLM*	2	**Magenta Saint-Martin** (direction Issy frères Voisin) le 15 octobre 2015 à 14h25. Cet arrêt dont l'abribus est en cours de modification, ne comporte par conséquent aucune indication sur la fréquence des autobus. Après 25 minutes d'attente (14h25 à 14h50), j'apprends par un voyageur que l'autobus 39 ne circule pas sur la totalité de son parcours par suite d'une manifestation. Pourquoi l'arrêt ne comportait-il pas au moins une affichette pour avertir les voyageurs que le service pouvait être perturbé du fait de cet événement ?	Je suis conscient du désagrément subi par notre client, ce problème ne devrait, à l'avenir, plus se reproduire à la suite du déploiement des nouvelles Bornes d'Information Voyageur. Néanmoins, nous n'avions pas connaissance de l'itinéraire de la manifestation du 15/10/2015, il était donc difficile d'anticiper un quelconque affichage aux points d'arrêts.

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
72	**CB Point du Jour**	*NM*	2	**Grand Palais** le 1er octobre à 17h30. Cet abri est sans information sur le trafic bus. Pas d'information, dans aucun abribus, jusqu'au Louvre. Manifestation ? circulation dense ? mais place de la Concorde le trafic est fluide, les quais sont fluides...	
75	**CB Flandre**	*GD*	2	Extrait du site RATP.fr - recherche du plan de ligne du bus 75 : **Afficher un plan de ligne de bus et Noctilien** DEBUT FORMULAIRE BUS **Afficher un plan de ligne de bus :** **75 Pont Neuf - Porte de la Villette** FIN FORMULAIRE BUS Cette information est obsolète puisque depuis 2014 le bus 75 ne va plus à « Porte de la villette » mais son terminus est désormais : « Porte de Pantin ». Le plan, lui, est fort heureusement à jour. Ce n'est la première anomalie recensée dans cette fonction de recherche du site RATP.fr.	Merci beaucoup de ce témoignage qui a permis au département commercial de remettre l'information à jour le 25 novembre 2015.
75	**CB Flandre**	*RH*	5	**Général Cochet** et **Porte Chaumont**. « Est-il vraiment nécessaire qu'il existe deux arrêts du bus 75 séparés de moins de 100 m, à savoir «Général Cochet » et « Porte Chaumont » ? Deux solutions pourraient, me semble-t-il, être envisagées : soit la suppression de l'arrêt « Général Cochet » soit fusionner les deux arrêts actuels et en créer un à mi-chemin entre eux ».	Lors de la mise en service du Tramway T3B, l'arrêt Général Cochet a été maintenu pour les administrés du 19eme, celui de Porte Chaumont pour l'intermodalité.
80	**Belliard**	*AS*	3	**Damrémont-Caulaincourt**. Les nouveaux abribus de Paris à cet arrêt sont situés en bas d'une côte et en plein virage c'est-à-dire en pleins courants d'air. Il n'y a pas de panneau à droite au fond de l'abri qui protégerait du vent et des rafales de pluie qui se produisent en cas d'intempérie. La station précédente **Square Caulaincourt** n'est pas mieux protégée. Il n'y a pas de place dans ces abribus, pour s'asseoir surtout dans le quartier Caulaincourt où il y a beaucoup de seniors et les deux extrémités des bancs arrondies ne permettent pas de s'asseoir confortablement.	Le mobilier urbain (abri voyageur) n'est pas de la responsabilité de la RATP, mais de la ville de Paris qui a contractualisé avec J-C Decaux. Pour votre information, l'absence de vitre arrière facilite l'accessibilité des personnes en fauteuil roulant.
80	**Belliard**	*AS*	1	**Jules Joffrin**. Pour la fréquence des autobus, c'est maintenant désastreux. Aux heures de pointe, au départ de Jules Joffrin, l'offre s'est dégradée, plus de bus toutes les 5 minutes. Le bus 80	La ligne 80 comptabilise 285 départs chaque jour avec les fréquences théoriques suivantes : Heures creuses : 8'

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				à des horaires maintenant irréguliers et on ne peut plus fantaisistes. Les usagers s'agglomèrent en attente sur les trottoirs et se pressent ensuite pour monter dans des bus qui ne partent plus régulièrement et qui sont chaque fois bondés. Dans les heures dites creuses il faut parfois patienter plus de 20mn pour avoir un bus qui passe alors que des rendez-vous urgents sont à respecter de toute façon pour les usagers. Cela est la même chose dans le même quartier pour le bus 95	Heures de pointes : 6' L'itinéraire rencontre de nombreux points denses en circulation (Place de Clichy, St Lazare, Rond-point des Champs, Pt de L'Alma etc…), qui perturbent considérablement la régularité sur l'ensemble de la ligne. Néanmoins, nous nous efforçons de fournir une régularité de qualité. Pour cela, nous mettons en place des réunions mensuelles avec notre centre de régulation afin d'optimiser notre réactivité. Enfin, je peux vous assurer que chaque dysfonctionnement rencontré est systématiquement traité afin d'améliorer en continu le service et fournir la meilleur régularité possible à notre clientèle.
89	**Seine Rive Gauche**	*RG*	5	**Quai de la Gare**. « Faisant partie des usagères du bus 89 je tiens à réitérer ma satisfaction pour le rétablissement du trajet par le quartier Quai de la Gare ».	Nous sommes ravis que ce nouvel itinéraire vous apporte satisfaction.
89	**Seine Rive Gauche**	*RG*	5	**Maurice Aron** (anc. Arrêt). « Après cette satisfaction il me fut bien obligé de constater que cet arrêt n'était plus desservi. Compte tenu du quartier où j'habite, cela allonge considérablement le trajet jusqu'à l'arrêt le plus proche, qui en direction Gare de Vanves, est désormais **Quai de la Gare – Vincent Auriol**. Cette nouvelle disposition fait-elle gagner du temps sur le trajet ? Alors que cela handicape tout un secteur où il y a de nombreuses personnes âgées, dont moi-même, qui à 83 ans a beaucoup de difficulté à marcher. Parcourir plusieurs centaines de mètres supplémentaires me rebute parfois à prendre mon 89 ».	Nous regrettons que cette modification ne vous convienne pas autant que le passage par le Quai de la Gare, mais cette décision n'appartient pas à la RATP, mais au STIF (syndicat des transports d'Île-de-France) qui a subi une forte demande des riverains.
91	**CB Quais de Seine**	*SS*	3	**Gobelins**, 23 septembre à 20h55. Bus n° 4576. Le machiniste est très attentif aux voyageurs, il attend qu'une personne âgée avec canne soit assise avant de repartir. C'est très professionnel. Merci à lui.	Transmission.
91	**CB Quais de Seine**	*GD*	2	**Gare de Lyon – Diderot** > **Place de Catalogne**, 24 septembre vers 13h. Bus n° 1774. Le bandeau défilant au niveau de la porte arrière est presque illisible car entièrement « brouillé » dans sa partie droite.	Merci de ce signalement qui est pris en compte pour vérification et réparation.

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
91	**CB Quais de Seine**	*GD SS*	3	**Gare de Lyon – Diderot** (direction Montparnasse), 15 octobre. Les nouveaux abribus installés à cet arrêt ont été scindés en deux, l'un pour le 57 et le 63, l'autre pour le 91. Si le premier est complet et semble fonctionner correctement, le second n'a pas le même niveau d'information : aucune borne SIEL, le temps d'attente sur le mât est éteint.	C'est Decaux qui coordonne le déploiement des BIV et a pris du retard dans l'installation. Ce deuxième abri devrait en être équipé prochainement.
91 28 58	**Quais de Seine -- Montrouge -- Seine Rive Gauche**	*SS*	2 (x 3)	**Gare Montparnasse** (direction TGV 2 pour le 91). Cet abribus « nouvelle génération » n'est toujours pas équipé de sa borne SIEL, alors qu'il a été installé il y a déjà plusieurs mois.	C'est Decaux qui coordonne le déploiement des BIV et a pris du retard dans l'installation.
91	**Quais de Seine**	*SS*	3 (x 2)	**Gare Montparnasse TGV 2**, le 5 octobre en soirée. Bus n° 4576. Dehors il fait 15°, donc doux. Mais dans le bus le chauffage est à fond. ---- **Gare de Lyon – Diderot > Montparnasse**, le 21 octobre vers 12h30. Bus 4578. Le chauffage est à fond dans ce bus alors qu'il fait doux dehors.	Vous pouvez demander au machiniste de mettre le chauffage moins fort, sachant qu'il a la main sur le chauffage voyageur.
92	**Croix Nivert**	*AC*	1, 3, 5	**Pereire** <> **Rue de Sèvres**, août. « J'ai du les trois premières semaines du mois d'août prendre régulièrement l'autobus 92 pour aller de Pereire à la rue de Sèvres. Or la première et la troisième semaine le temps d'attente entre deux autobus variait entre 20 et 25 minutes. Bien entendu chaque autobus était bondé, de très nombreux touristes, donc à chaque arrêt nombreuses descentes et montées d' où lenteur du bus et il faisait 35° à l'ombre. Prendre cet autobus était un acte militant. On aurait voulu faire la promotion de la bagnole à Paris qu'on ne s'y serait pas pris autrement. Le même trajet en voiture était très rapide et il y avait partout de la place pour se garer.	Au mois d'août, l'offre étant réduite, la fréquence des bus est de 8 minutes environ. Des retards sur ligne dus à l'application du Tableau de Marche phase 2 ont engendré des manœuvres de régulation pour remise à l'heure ; toutefois ces manœuvres n'auraient pas dû générer tant d'écart entre chaque bus. Nous sensibiliserons davantage nos régulateurs afin que cela ne se reproduise pas.
114	**Bords de Marne**	*AF*	2	**Nogent Le Perreux RER** le 28 août à 16h15. Il n' y a eu aucune annonce sonore dans le bus (coquille n° 3794) en direction de Château de Vincennes.	Un rappel sera fait aux agents de la ligne.

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
118	**Bords de Marne**	*AF*	2	**Danton** (direction château de Vincennes), 4 septembre à 11h40. La L'écran d'information voyageurs (BIV) indique : « info indispo ».	A la suite de ce témoignage, une dépêche a été passée pour remettre en fonction cette Borne d'informations voyageurs.
119	**Montrouge**	*AF*	2	2 septembre à 12h45. Aucunes annonces sonores et visuelles dans le bus (coquille N° 4359). C'est gênant de ne pas savoir ou on se trouve dans un quartier que l'on ne connait pas.	Les bus sont parfois momentanément délocalisés, ce qui coupe toute information sonore et visuelle à bord. Cela revient dès lors que le bus est de nouveau localisé par le satellite.
124	**Bords de Marne**	*AF*	1	**Château de Vincennes**, 4 septembre à 12h05. Le bus est affiché sur la borne d'information voyageurs (BIV) avec un départ à 11h58, tout comme sur le site ViaNavigo, alors qu'il ne partira qu'à 12h04 sans explications.	Sur cette course, le bus arrive au début de la gare routière à 11h59 pour faire descendre les voyageurs. Ensuite, le machiniste doit effectuer la visite du bus, faire le tour de la gare et se mettre en position de départ. En heure théorique de départ il est indiqué 11h58, heure commandée par le régulateur 12h00 et heure réalisée par l'agent 12h04. Le régulateur a mal estimé de temps de retournement dans la gare routière et donc l'heure de départ.
124	**Bords de Marne**	*AF*	2	**Desgranges-Solidarité**, 4 septembre 12h20. Il n' y a pas de borne d'information voyageurs (BIV) à cet arrêt, dans le sens de Val de Fontenay, alors que dans l'autre sens y en a un, pourquoi cette différence ?	Tous les arrêts ne sont pas équipés de bornes d'informations voyageurs, de ce fait, il peut y avoir des différences.
124	**Bords de Marne**	*AF*	2	**Pierre Dulac** et **Ancienne Mairie** (direction Val de Fontenay RER) le 4 septembre à 12h30. A ces arrêts les plans de quartier sont défraîchis et finiront bientôt par devenir illisibles.	Une demande de renouvellement des plans est demandée.
124	**Bords de Marne**	*PZ*	2	**Ancienne Mairie** (direction Val de Fontenay RER), 6 octobre à 8h55 Le témoin s'est présenté à cet arrêt où l'affichage SIEL indiquait : « Val-de-Fontenay : 7 min » et « bus suivant dévié ». Le principe de la déviation était indiqué au point d'arrêt : détournement de la ligne pendant un chantier Rue de Neuilly. SIEL a décompté les minutes jusqu'à 2, avant d'afficher : « Service dévié - Arrêt non desservi ». Et il n'est effectivement pas passé de bus. Attendaient à l'arrêt 6 personnes dont 2 avec poussette. Le service a donc été dévié par anticipation, sans cohérence avec l'affichage SIEL. Il en a résulté une assez longue marche pour rejoindre l'arrêt « Hôtel-de-ville » (2 arrêts plus loin), et 20 minutes de retard à destination.	Une erreur s'est certainement produite dans la commande de l'heure de début de déviation. Nous sommes désolés pour la situation rencontrée.

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
124	**Bords de Marne**	*PZ*	2	Entre **Fontenay-sous-Bois RER** et **Hôtel de Ville de Fontenay**, le 8 octobre vers 9h00. Depuis le 5 octobre dernier, la ligne 124 est déviée entre Fontenay-sous-Bois RER et l'Hôtel de ville de Fontenay en direction de Val-de-Fontenay. La déviation telle que décrite dans l'affiche apposée à l'arrêt « Ancienne Mairie » passe par l'arrêt Rue de Joinville (explicitement indiqué comme desservi), la rue Désiré Richebois, la rue d'Alger puis le boulevard Gallieni. Un arrêt provisoire a en outre été signalisé rue de Joinville, juste avant l'intersection avec la rue Désiré Richebois. En pratique, les machinistes n'utilisent absolument pas cet itinéraire. Ils partent directement vers Nogent par la D 240. De ce fait, l'arrêt rue de Joinville n'est pas desservi, de même que l'arrêt provisoire précité. Il s'agit d'une situation inacceptable puisque la déviation affichée ne correspond pas à l'itinéraire effectivement suivi.	En effet, ce jour notre déviation ne correspondait pas à l'affichage car une voiture gênante obligeait la ligne à être déviée.
126	**Seine Rive Gauche**	*AF*	2	**Quai du point du jour** (direction de porte d'Orléans) le 26 août à 14h50. A cet arrêt, la BIV indique : « info indisponible ».	Nous demandons la vérification de cette borne.
126	**Seine Rive Gauche**	*AF*	3	**La colline**, le 24 août à 12h45. Cet arrêt est particulièrement lugubre, il faut l'imaginer a fortiori en soirée.	Réponse apportée en septembre : L'arrêt La colline, est effectivement situé à l'entrée d'un souterrain, mais quand même à l'extérieur. Nous sommes attentifs à l'environnement de nos arrêts, mais également en limite de nos responsabilités. En raison de l'embranchement de l'autoroute A13 et de l'accès sur les quais, l'arrêt a été positionné à droite avant le pont de Saint-Cloud.
128	**Seine Rive Gauche**	*AF*	2	**Bagneux Rosenberg** le 26 août à 17h55. Sur les plans de ligne du 128, on ne voit pas à cet arrêt, les correspondances avec les lignes 162, 188 et 388. Dommage pour l'information.	Une demande de renouvellement de ce plan est en cours.
128	**Seine Rive Gauche**	*AF*	2	24 août à 14h40. Dans le bus (coquille n° 8663) à destination de porte d'Orléans, la ligne de bus 388 en correspondance avec le 128 à Porte d'Orléans, n'apparaît pas sur les plans de ligne.	Une demande de renouvellement de ce plan est en cours.
137	**Rives Nord**	*AF*	2	**Soubise** (en direction Villeneuve ZI Nord), 9 septembre à 13h51. La BIV à cet arrêt ne fonctionne pas.	Des contrôles réguliers sont effectués afin de signaler et régler ces dysfonctionnements dans les plus brefs délais. Cependant, il faut aussi tenir compte de la transmission qui peut aussi générer des dysfonctionnements ponctuels.

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
140	**Rives Nord**	*AF*	2	**Quatre Routes** (direction Asnières-Gabriel Péri), 6 septembre à 15h30. La BIV à cet arrêt ne fonctionne pas.	Cette BIV a connu des dysfonctionnements récurrents cet été, j'ai été jusqu'à la vérifier tous les jours, mais depuis mi-septembre elle fonctionne normalement. Nous avons suivi ceci de près avec le Directeur de notre unité.
152	**Flandre**	*JMF*	1	**ZA du Pont Yblon** (direction Porte de la Villette) le 15 octobre. 17 minutes d'attente pour le bus, le suivant est prévu 21 minutes plus tard (pourquoi 17 minutes d'attente, puis ensuite seulement 4 minutes ?). Durant l'attente, apparaissent deux bus qui se suivent, l'un étant vide, suivi d'un 3ème bus..... une minute après. Comme on pouvait s'en douter : lorsque le bus arrive (n° 1122), les deux autres le collent durant tout le parcours et se doublent, dont le n° 1124. Cette situation n'est pas nouvelle et se répète tous les jours. Vous trouverez ci-joint photo de ce jour à ma descente du n° 1122 avec celui qui le précède à ce moment-là (le n° 1124). Que fait la régulation ?	
158	**Défense-Ouest**	*AF*	2	1er septembre à 11h20. Bus coquille n° 3214. Il n'y a pas d'indice de ligne à l'arrière de ce bus, on ne peut l'identifier qu'en se portant au niveau de sa porte avant où se trouve une information sur son numéro (indice) et sa destination.	Dans cette tranche horaire la ligne travaille en fréquence. Les horaires peuvent être amenés à être modifiés suivant les contraintes d'exploitation.
158	**Défense-Ouest**	*AF*	1	**Pont de Neuilly**, 1er septembre à 11h20. Il est noté sur la fiche horaire papier ou le site ViaNavigo, qu'un bus partira de Pont de Neuilly à 11h21, il est partit à 11h18. (Coquille n° 3214). Qu'un bus parte en retard on peut le comprendre, mais en avance, et là de plusieurs minutes, c'est inacceptable. Il faut faire respecter les horaires.	Le signalement a été fait à la maintenance afin de remédier à ce dysfonctionnement.
167	**Défense-Ouest**	*AF*	2	**Moulin des Bruyères**, **Chevreul**, **Cayron-Chefson**, le 6 septembre à 18h20. A la lecture des plans de ligne dans le bus (coquille n° 8195), il n'est pas mentionné la correspondance avec le bus 178 à ces arrêts, alors que d'autres bus sont mentionnés. PS : Tous les plans apposés dans les bus de la ligne présentent cette anomalie, tout comme le plan en ligne sur le site RATP.fr	Les correspondances avec les autres lignes sont indiquées uniquement sur les points d'arrêt principaux, pour des problèmes de surcharge et donc de lisibilité. Cette règle est appliquée pour l'ensemble des plans de ligne à l'intérieur des bus du réseau bus.

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
178	**Rives Nord**	*AF*	2	**Les Agnettes** (en direction de Gennevilliers RER), 1er septembre à 15h22. La BIV ne fonctionne pas à cet arrêt.	Cette BIV a fait l'objet d'un signalement le 02/10/2015 pour un dysfonctionnement similaire à celui signalé. Il faut tenir compte des dysfonctionnements aléatoires sur une journée qui peuvent ne pas être constatés sur un autre jour.
185	**Thiais**	*AF*	2	**Porte d'Italie** le 28 août à 13h00. On peut voir sur la façade du local des machinistes, au terminus Porte d'Italie, deux plans défraîchis. Un plan « sud de Paris » qui date de 2009. Un plan « Paris » qui date de 2007. Tous deux obsolètes.	Merci pour votre signalement, ces plans vont être changés avec le nouveau numéro d'appel 3424.
185	**Thiais**	*AF*	2	**Cité du Moulin vert** (direction Choisy Sud), le 28 août à 13h35. La BIV indique : « info indispo ».	Ce sont des problèmes liés à la réception qui arrivent assez souvent, de manière ponctuelle sur de courtes durées.
185	**Thiais**	*AF*	2	**Maxime Gorki** (direction Choisy Sud), le 28 août à 13h23. Cet arrêt est signalé par un simple potelet provisoire qui est là depuis 6 mois d'après des usagers interrogés.	Les potelets ont été accidentés probablement par un camion qui s'est garé à leur place. Pour des raisons de sécurité, nous avons été obligés de les desceller. Les potelets provisoires ont été implantés à l'endroit des potelets « en dur », à moins de 2 mètres de l'abri bus.
188	**Montrouge**	*AF*	2	26 août à 17h30. A l'intérieur du bus (coquille n° 6622), en direction de Bagneux Rosenberg, on constate qu'il nous propose deux plans de ligne 88 et non ceux du 188.	C'est effectivement une anomalie et nous en sommes désolés. Il arrive, à défaut de matériel disponible, d'utiliser une voiture d'une autre ligne, mais dans ce cas, les plans doivent être changés en fonction de la ligne effectuée
190	**Seine Rive Gauche**	*ALG*	1	**John F. Kennedy** (direction mairie d'Issy), 9 octobre à 17h40. Le témoin arrive à cet l'arrêt à 17h06 et rate de peu le bus qui vient juste de quitter le point d'arrêt. Le bus suivant, coquille n° 6672, passera à 17h41, soit 35 minutes d'attente alors que la fréquence de passage est indiquée : entre 11 à 14 minutes. Un temps d'attente inadmissible en heure de pointe un jour de semaine...	Effectivement, il manquait la présence d'un bus suite à une panne de matériel dysfonctionnements d'ouverture de porte) ce qui a significativement dégradé l'offre de la ligne, ce jour. Nous vous présentons nos excuses pour le désagrément rencontré.
191	**Seine Rive Gauche**	*AF*	2	**Hoche** (direction de Clamart) le 31 août à 15h25. La BIV est hors service.	A la suite du témoignage, ce dysfonctionnement a été réparé début Septembre.
194	**Seine Rive Gauche**	*AF*	2	24 août à 13h40. A l'intérieur du bus (coquille n° 7521) en direction de Clamart lycée polyvalent, il n'y a pas d'installation pour y diffuser des annonces visuelles.	Les autobus de la ligne 194 ne sont pas équipés d'écran actuellement. Le renouvellement des autobus de cette ligne est prévu d'ici quelques mois.

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
194	**CB Seine Rive Gauche**	*AF*	2	**Francis de Pressencé** (direction Clamart-Lycée polyvalent) le 24 août à 14h06. A cet arrêt, il n'y a pas de plan de quartier.	Une demande de pose d'un plan de quartier est en cours.
208 b	**CB Saint Maur Créteil**	*AF*	2	**Jean de la Fontaine** et **Collège Boileau** le 3 septembre à 19h39. La BIV indique 20 mn d'attente pour le prochain bus, alors que le bus (coquille n° 1907) est déjà à l'arrêt.	Le bus a été semble-t-il délocalisé. Ce problème peut-être dû à une défaillance du système SIEL ou tout simplement à des travaux, la présence d'une grue ou antenne à proximité.
208 b	**CB Saint Maur Créteil**	*AF*	3	**Le Plessis Trévise - Place de Verdun** (direction Champigny Saint Maur RER), 3 septembre à 19h24. Le machiniste du bus (coquille n° 1907) a du mal à ouvrir la porte avant, car il est au téléphone portable. L'arrêt se situe à un terminus de ligne. Les voyageurs doivent passer par la porte du milieu pour rentrer dans le bus.	Nous vous remercions pour votre signalement. Le responsable de la ligne a été alerté par cette remontée et un rappel sera fait à l'agent concerné, même si les faits remontent à un certain temps et qu'il vaut mieux agir dès que possible sur ce genre de comportement. L'utilisation du portable même à l'arrêt (au départ d'un bus à son terminus par exemple) n'est pas recommandée pour des raisons évidentes de manque d'accueil lors de la montée des clients.
215	**Lilas**	*AF*	2	**Porte de Montreuil** (direction Vincennes RER - République), 7 septembre. La BIV ne fonctionne pas.	La BIV a été renouvelée et n'est pas alimentée pour l'instant.
215	**Lilas**	*AF*	2 (x 2)	7 septembre à 17h10. Dans le bus (coquille n° 8357) à destination de Vincennes République, les annonces sonore et visuelles ne fonctionnent pas. ---- 7 septembre à 17h38. Le bandeau défilant, informant les voyageurs dans le bus (coquille n° 7265) à destination de Porte de Montreuil indique stoïquement : « bienvenue à bord de la ligne 215..... » Il n'y aura ni annonces sonores ni visuelles durant tout le trajet.	La ligne n'est pas équipée de SIEL et il ne peut donc y avoir d'annonce.
241	**Défense-Ouest**	*AF*	2	**Brossolette** (direction de Porte d'Auteuil) le 1er septembre à 16h48. La BIV est en cours de réglage, d'après les usagers empruntant cet arrêt, cela dure depuis plus de 10 jours..	Les paramétrages des BIV peuvent prendre plusieurs semaines suivant les difficultés de couverture de réseau.
249	**Flandre**	*FM*	2	**Paul Bert – Cimetière** et **Delizy** (direction Dugny) 20 octobre. Ces arrêts ne possèdent pas de borne d'information voyageurs (BIV).	Plus de stock de BIV à ce jour. Un programme de modernisation des points d'arrêts est en cours.

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
253	**Saint Denis**	*AF*	2, 3, 5	**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.	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.
253	**Saint Denis**	*LC*	4	**Saint Denis Université** (gare routière) 29 septembre. A cet arrêt, les baies vitrées sont tachées et souillées. Ceci sur tous les abribus de cette gare routière. Déjà constaté en août dernier.	A la suite de votre témoignage, une nouvelle demande a été faite à la société de nettoyage.
272	**Défense-Ouest**	*AF*	2	**Charles de Gaulle** (direction gare d'Argenteuil) le 6 septembre à 14h54. A cet arrêt, la BIV en ne fonctionne pas.	Le responsable de la ligne s'est rendu sur place et n'a pas constaté d'anomalie. Il se peut qu'un problème réseau soit à l'origine du dysfonctionnement constaté le 6 septembre.
275	**Défense-Ouest**	*AF*	1	**La Défense** (direction Pont de Levallois) 6 septembre à 17h35. Le bus (coquille n° 7922) part à 17h34 au lieu de 17h35. Le feu lui indiquant son départ est rouge, et à l'intérieur du bus l'annonce sur le bandeau défilant indique bien « départ dans 1 minute ». A quoi servent les horaires ?... sinon à être respectés.	Il existe parfois un décalage entre la platine ICS (ordinateur de bord du machiniste qui donne les horaires de départ et de passages) et l'information des Annonceurs Visuels Embarqués. Un rappel est fait à l'équipe de ligne afin de veiller à bien respecter les horaires de départ.
281	**Saint Maur Créteil**	*AF*	2	Entre les stations **Joinville RER** et **Louis Fliche**, (direction de Créteil Europarc), le 5 septembre à 11h25. Il n'y pas eu d'annonces sonores, ni visuelles dans le bus coquille n° 8627.	Le dysfonctionnement a été remonté aux équipes de maintenance. La 8627 n'a pas, à notre connaissance, rencontré de difficultés depuis, et à la suite des parcours effectués par le voyageur mystère.
290	**Seine Rive Gauche**	*ALG*	1	**Marquis** (direction Issy RER et tram arrêt Fleury), 8 octobre à 8h20. A l'arrivée du témoin il y a déjà beaucoup de voyageurs qui attendent à l'arrêt. Lorsque le bus arrive il est déjà bondé et ne peut donc plus prendre de voyageurs à son passage à l'arrêt Issy-Epinette. Heureusement, un autre 290 rattrape celui-ci, qui est en retard. Le bus dans lequel se trouve le témoin sera donc terminus Mairie d'Issy, ce dont le chauffeur n'a pas informé les usagers,	La circulation était particulièrement difficile ce jour, la coquille 6607 a effectivement été limitée par la régulation à Mairie d'Issy en lieu et place d'Issy Val de Seine pour remise à l'heure. Nous sensibiliserons le chauffeur de bus sur l'importance du délai de prévenance en situation perturbée.

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				sauf au dernier moment, sûrement par peur de la grogne des voyageurs qui subissent une régularité dégradée depuis quelques temps.	
290	**Seine Rive Gauche**	*ALG*	2	**Marquis** (direction Issy RER et tram arrêt Fleury), 8 octobre. Le système SIEL est toujours en panne et ce depuis plus d'une semaine.	A la suite du témoignage, ce dysfonctionnement a été signalé.
290	**Seine Rive Gauche**	*AF*	3	**Place du Garde** (direction d'Issy Val de Seine) 31 août à 15h40. À cet arrêt, le potelet provisoire mobile est installé sur un axe routier assez dangereux et il n'y a pas de trottoir pour y accéder. Il est simplement posé sur une surface engazonnée. → ***Voir photo***	L'arrêt a été accidenté, nous allons étudier avec le CG92 (Voirie départementale) les solutions possibles pour améliorer la sécurité des voyageurs à cet arrêt.
306	**Saint Maur Créteil**	*AF*	2	**Moulin à vent** (direction Saint Maur Créteil, 3 septembre à 18h53. Le bus (coquille n° 7247), circule sans plaque arrière.	Les équipes de maintenance ont été alertées.
312	**Bords de Marne**	*CP*	1	**Albert Berthelot** (Champs sur Marne) 9 octobre à 8h36. Le bus 312 « Extérieur » en direction de la gare RER Noisy Champs, prévu à 8h36, n'est pas passé.	Après vérification, les outils nous indiquent qu'un passage a eu lieu au point de régulation précédent (les Pinsons) à 8h35 et 4 secondes pour un passage prévu à 8h35.
318	**Lilas**	*SG*	3	**Château de Vincennes**, 24 septembre à 8h15. Le conducteur écoute une radio posée à sa gauche. Ces pratiques sont récurrentes sur cette ligne. Est ce normal ? Et si tous les passagers faisaient de même ?	Voici la réponse apportée dans les constats de septembre : La question se pose (notamment pour les situations dans lesquelles les machinistes roulent en période très creuse - début de service par exemple). Dans tous les cas, le confort des voyageurs est une priorité.
323	**Seine Rive Gauche**	*AF*	2	**Jean le Galleu** (direction d'Ivry Gambetta) le 26 août à 15h52. A cet arrêt la BIV ne fonctionne pas.	A la suite du témoignage, ce dysfonctionnement a été signalé.
325	**Vitry**	*AF*	2	**Fleming** (direction d'Asnières Gabriel Péri) le 6 septembre à 19h10. A cet arrêt il n'y a aucune indication sur l'abribus, pas de nom de l'arrêt ni indice du bus qui y passe. Pas vu de potelet provisoire pouvant porter ces informations, à proximité.	Ne concerne pas le 325 : Château de Vincennes – Bibliothèque François Mitterrand.

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
360	**Défense-Ouest**	*AF*	4	**La Défense** le 1er septembre à 13h05. A l'arrêt terminus La Défense, côté voirie, juste après le sas d'entrée, l'espace est sale et peu accueillant (peu de lumière).	Le responsable de la ligne signale régulièrement les abords de quais sales afin qu'ils soient nettoyés. Malgré les nettoyages réguliers ces espaces sont régulièrement souillés. En fonctionnement normal, des portes de sas interdisent l'accès aux clients à la voirie. Les portes s'ouvrent à l'arrivée du bus et les clients accèdent directement dans le véhicule qui vient stationner au trottoir du quai. Les clients ne doivent pas stationner sur le trottoir du quai à l'extérieur des sas ; ce qui est malheureusement souvent le cas. Les quais, où se fait la montée dans les bus sont éclairés. Le reste de la voie n'est éclairée que pour la circulation des véhicules, les piétons n'étant pas autorisés à y circuler.
360	**CB Défense-Ouest**	*AF*	2 (x 2)	**Croix du Roy** (direction Hôpital de Garches) le 1er septembre à 13h30. La BIV ne fonctionne pas à cet arrêt. ---- **Montretout** (direction Hôpital de Garches) le 1er septembre à 13h37. La BIV indique : « info indispo ».	Le responsable de la ligne s'est rendu sur place et n'a pas constaté d'anomalie. Il se peut qu'un problème réseau soit à l'origine du dysfonctionnement constaté le 1er septembre.
360	**CB Défense-Ouest**	*AF*	2	**Charles Devos** (direction Hôpital de Garches) le 1er septembre à 13h40. Le plan de quartier à cet arrêt est défraîchi et devient peu à peu illisible.	A la suite de ce témoignage, une demande de remplacement du plan a été faite.
361	**CB Saint Denis**	*AF*	2	**Ile de France** (direction de Pierrefitte Stains) le 23 septembre à 11h19. A cet arrêt le plan de quartier est particulièrement défraîchi.	Une demande de nouveau plan est faite.
379	**CB Seine Rive Gauche**	*NT*	3	**La Croix de Berny**, 14 octobre. Est-il normal que le bus stationne en retrait de l'arrêt sans permettre aux usagers de monter dans le bus ? Soit une attente de 12 minutes à l'extérieur et dans le froid ?	Ceci est anormal et ne correspond aux consignes d'accueil et de service voyageur. Par contre, n'hésitez pas la prochaine fois à nous donner plus d'infos afin de nous permettre de cibler avec précision le conducteur concerné.
380	**CB Vitry**	*AF*	2	**Institut Gustave Roussy** (direction Vache Noire) le 4 septembre à 19h31. A cet arrêt la BIV indique : « arrêt non desservi », bizarre vu que le bus y stationne.	La ligne 380 dévie du 03/09 au 20/11 la rue de Verdun à Villejuif. Voici la main courante du CRIV du 04/09 :

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
					Evènements - Actions **Travaux avenue de Verdun à Villejuif du 03-09-15 au 4-11 2015** La ligne dévie par le boulevard Maxime Gorki, l'avenue Paul Vaillant Couturier et la rue de Verdun **Déviations tracées et programmées (TX VERDUN)** Lorsque le Centre de Régulation et d'Informations Voyageurs trace une déviation, le système, par défaut, affiche « non desservi » les arrêts réellement non desservis dans la déviation mais aussi les arrêts encadrants la déviation et Institut Gustave Roussy en font partie. Le responsable de ligne s'est rendu compte rapidement de l'erreur et le CRIV a supprimé ce message. Normalement, l'affichage du prochain bus est bien effectif.
380	**CB Vitry**	*AF*	2	04 septembre à 19h30. A la lecture du plan N°13 (sud de Paris) daté octobre 2013, que la RATP diffuse dans les stations de métro, la ligne de bus 380 n'y apparaît pas. Mais sur le site internet de la RATP, il est présent, daté de mai 2015.	La ligne 380 a été créée le 06/10/2014. C'est normal qu'elle n'apparaisse pas sur un plan de 2013. Nous vous remercions de ce signalement et nous demandons au département commercial de faire la mise à jour.
385	**CB 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 Navigo, situé à la porte avant, fonctionne de façon aléatoire, il ne reconnait 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.
391	**Seine Rive Gauche**	*AF*	2	**Vanves Malakoff**, 26 août à 12h50. A ce terminus on peut voir deux plans qui sont très défraîchis datant de 2011, ils sont situés sur la façade du local des machinistes.	Je missionne les deux responsables de ligne présents quotidiennement sur ce terminus afin d'enlever et remplacer ces plans défraichis.
393	**Saint Maur Créteil**	*AF*	2	**Val Pompadour** (direction Sucy RER) le 3 septembre à 17h06. La BIV indique : « service non commencé ». Étonnant vu que le bus (coquille n° 1946) est à l'arrêt.	Les régulateurs ont dû rencontrer un souci de localisation ce jour. Pourtant rien n'est formalisé sur le rapport journalier d'exploitation. Normalement,

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
					les bornes d'information voyageurs indiquent « info indisponible », mais pas « service non commencé ». Le dysfonctionnement a toutefois été remonté à l'équipe des régulateurs du centre bus de Thiais qui régule la ligne 393.
394	**Seine Rive Gauche**	*MV*	1	**Mairie de Fontenay** (direction Issy val de Seine), 24 octobre à 11h35. Le tableau horaire prévoit des passages 11h15 et 11h35. Le passage de 11h35 a eu lieu à 11h45. Le machiniste argue de la théorie et de la réalité. L'usager aimerait connaitre la réalité.	Après enquête, le service effectuant le passage prévu en théorie à 11h35 est effectivement passé aux environs de 11h45 à Mairie de Fontenay aux Roses. Ceci est dû à un départ en retard de la part de l'agent au terminus du Bourg la Reine. Le Responsable de cet agent est missionné sur cette affaire.
396	**Thiais**	*AF*	2 (x 2)	**Cor de Chasse**, 26 août à 11h45 La BIV en direction de la Croix de Berny indique : « arrêt non desservi », ce qui est totalement faux. --- **Rue d'Arcueil** (direction de la Croix de Berny) le 26 août à 11h59. A cet arrêt BIV ne fonctionne pas.	Ce problème de réception se produit quelquefois et est généralement de courte durée.
396	**Thiais**	*AF*	3	**Centre bus de Thiais** (direction Croix de Berny), 26 août à 11h50 A cet arrêt l'abribus est en très mauvais état.	Cet arrêt appartient à la ville de Thiais. Nous leur avons transmis votre demande.
T2	**Point du Jour**	*VT*	2	**Pont de Bezons**, 3 octobre. Au bout des deux quais du T2, la correspondance avec la ligne 3 (TVO) est mal fléchée : elle est indiquée sur la gauche alors que l'arrêt de cette ligne à été déplacé au niveau du quai « départ » du T2.	Merci pour votre témoignage. Nous avons en effet constaté cette erreur et la correction est en cours.
T7	**Thiais**	*AF*	2	Entre **Moulin Vert** et **Villejuif Aragon** le 5 septembre à 16h05. Dans la rame n° 701 du T 7, aucunes annonces sonores, ni visuelles n'ont été diffusées.	Merci pour votre témoignage qui a permis de déceler ce dysfonctionnement et de procéder à sa résolution. Une vigilance accrue est demandée à l'ensemble des agents T7.
Gare Routière La Défense		*MB*	2, 3, 4	**Gare routière de la Défense**, 24 septembre. En avril 2015, j'avais posé les questions suivantes (témoins de ligne) : "Au centre de la gare routière de La Défense, un escalier, en accès libre, mène vers les sous-sols. Aucune indication de direction. L'escalier est sale, les sous-sols sont glauques, déserts et semblent inutilisés. Pourquoi ne pas fermer cet accès ? Si cet accès a une quelconque utilité (sortie ?	En cours avec Michel Babut

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				sortie de secours ? correspondance ?), pourquoi n'est-ce pas indiqué ? Quoi qu'il en soit, cet accès ne peut rester en l'état. Réponse RATP : Cet accès est une issue de secours mentionnée dans la consigne de gare et donc impossible à fermer. Nous demandons, dès ce jour, un nettoyage complet et la remise en état de l'éclairage." Ce 24 septembre, j'ai fait les constats suivants (Cf. photos jointes à ce mail) : - Si cet accès constitue une issue de secours, il est tout à fait anormal qu'il ne soit toujours pas signalé en tant que tel - Il est encore ou à nouveau d'une grande saleté - Ce cheminement est grand ouvert en permanence, permettant l'accès à des espaces souterrains vides, pouvant "accueillir" toute occupation ou activité illicite. - Au sous-sol, sur une double porte fermée, on peut lire simultanément "issue de secours" et "chantier interdit au public" ! Bref, une issue de secours ne peut être laissée dans un tel état (pas de signalétique adaptée, sortie de secours condamnée, saleté, accès libre à de vastes espaces vides,…)	
Gare Routière La Défense		*MB*	6	**Gare routière de la Défense**, 24 septembre. Dans la gare routière, le guichet d'information est fermé. Dans la vaste salle d'échange de la Défense, les deux guichets situés à l'est, les plus proches de la gare routière, sont également fermés. Donc, trois guichets de « vente/information » fermés à cette extrémité de cet ensemble de la Défense ! C'est inacceptable dans des espaces aussi fréquentés ! C'est un vrai problème, qui ne date pas d'aujourd'hui dans cette salle d'échange, et qui mériterait enfin un renfort de présence et d'accueil. Imaginons un voyageur occasionnel…	En cours avec Michel Babut
Gare routière de La Défense		*AF*	4	**La Défense** (lignes 258 275 141 144 159 174 360), 6 septembre à 17h15. La gare routière de la RATP est sale : papiers et reliefs de nourriture jonchent le sol, dans tous les coins.	En cours avec Michel Babut

METRO

M 3		*LC*	2	20 octobre à 18h50. Dans la rame n° 023G (direction de pont de Levallois à Gallieni) les plans de ligne actifs (plans situés au-dessus des portes) ne fonctionnent pas.	Le nécessaire a été fait
M 4 M 12		*JM*	2	**Montparnasse-Bienvenüe**, permanent. Sortant de la **ligne 12** à Montparnasse direction sud et voulant emprunter l'une des sorties 5, 6 ou 7, vous suivez un fléchage qui les indique depuis le quai. Vous arrivez alors à une intersection où sont indiqués les sorties 1 et 2 d'un côté, une correspondance de l'autre, mais pas les sorties 5, 6, 7 ! Vous pensez vous être trompé et vous retournez sur vos pas, pensant avoir raté une bifurcation : non, c'était bien la bonne direction. Il fallait donc faire le choix à l'intersection précitée de suivre les sorties 1 et 2 pour, après un tournant, retrouver au fond d'une deuxième intersection les trois sorties recherchées ! Pourquoi cette discontinuité dans le fléchage ?	La vérification est en cours et nous demanderons une correction de signalétique si cela s'avère nécessaire.
M 4 M 6		*NJ* *GD*	2	**Montparnasse-Bienvenüe** (direction Etoile), 13 octobre. Quai de la **ligne 6**. La borne SIEL (côté tête de quai) est hors service quant au deuxième temps d'attente. Constaté par un deuxième témoin le 22 octobre à 21h44**.** Ce dysfonctionnement dure depuis au moins 10 jours.	Le dysfonctionnement est à ce jour résolu.
M 7		*AF*	2	**Porte de Choisy**, 28 août à 11h10. Lorsqu'on regarde les plans de ligne situés au-dessus des portes des rames de la ligne, la correspondance avec le T 3a n'apparaît pas à porte de Choisy.	Le service de la cartographie précise qu'il n'y a jamais de correspondance notée sur les plans dès lors que la station concernée est entourée de 2 stations avec la même correspondance. Explication : le voyageur prendra la correspondance soit à Porte d'Italie en descendant ou à Porte d'Ivry en montant.
M 7		*FC*	2	**Châtelet** (direction Ivry-Villejuif), 16 octobre à 16h25. L'écran SIEL est hors service.	Le dysfonctionnement est à ce jour résolu.

M 8 M 7		*JPM & LM*	3	**Opéra** (sur le quai de la **ligne 7**), 5 octobre après-midi. Le plafond du quai est en triste état des fissures partout sur toute la longueur de la station, nous avons vu un morceau de ce plafond tomber sur les voies, des gouttes d'eau s'écoulent aussi. Il y a des infiltrations un peu partout sur toute la longueur du quai. Nous avons signalé ce fait à un agent RATP qui semblait s'en désintéresser. Au moment ou nous avons assisté à la chute de ce morceau du plafond, il y avait des enfants sur le quai qui ont été obligé de reculer. Nous pensons que ce plafond est en mauvais état depuis longtemps et nous ne comprenons pas que la RATP ne fasse pas des travaux de réfection qui à notre avis aurait dû être fait depuis longtemps.	Réponse écrite En attente d'éléments
M 12		*ALG*	2	**Porte de Versailles**, 1er octobre à 8h55. Ce jeudi, vers 8h55, la découverte d'un colis suspect est annoncé. Le témoin a oublié de relever le numéro de la rame, mais, le conducteur nous a informé de façon très claire et très régulière sur la situation. C'est suffisamment rare pour que ce soit souligné !	Transmission
M 13		*AF*	5	**Les Courtilles**, 6 septembre à 16h10. La rame venant de Châtillon va arriver sur le quai départ, et l'escalier mécanique de ce quai dans le sens descendant. C'est plutôt gênant pour les nombreux usagers qui veulent rejoindre la surface, vu que l'ascenseur est, lui, pris d'assaut par les voyageurs avec poussettes venant de la surface pour prendre le métro sur ce quai.	L'exploitation de la gare des Courtilles nécessite, de manière ponctuelle, de faire rentrer une rame directement quai de départ pour éviter aux voyageurs une attente importante due à un grand intervalle entre les trains. Ceci engendre des désagréments au niveau de l'échange voyageurs, c'est pourquoi cette manœuvre est utilisée modérément.
M 13		*GD*	2	**Saint Lazare**, depuis mi-septembre. Le fléchage vers la ligne 12 au niveau du CR 257 est éteint (hors service). Déjà signalé.	A la suite de ce témoignage, une relance a été faite aux services concernés.
M 13		*PJ*	2	**Saint Lazare**, 21 septembre à 13h10. Le système SIEL est hors service en direction de Châtillon-Montrouge.	Le dysfonctionnement est à ce jour résolu.
M 13		*GD*	3	**Pernety – Saint Lazare**, 21 septembre à 21h52. La rame 063 utilise l'ouverture automatique des portes. A quand la généralisation de cette évolution technologique sur la ligne ? Déjà observé sur la ligne en 2014.	L'ouverture automatique des portes du train s'effectue sur les trains équipés du système OURAGAN. Nous avons actuellement sur la ligne 25% des rames équipées, tout le parc matériel de la ligne 13 devrait l'être courant 2017.

M13		*GD* *PJ*	2 (x 3)	**Pernety – Saint Lazare**, 21 septembre à 21h52. Rame 063 : les plans de trappe sont limités à « La Fourche ». ----- 22 septembre. Rame 068, voiture N30136. Dans cette rame les plans de trappe (plans de ligne) dynamiques sont limités à « La Fourche ». ---- **Montparnasse-Bienvenüe** (direction nord), 22 octobre à 21h40. Rame 012G. Les plans de trappe sont limités à La Fourche.	Ce type de dysfonctionnement peut être consécutif à un problème d'IHM (interface homme machine) ou d'initialisation de celui-ci (incrémentation du code mission). L'IHM est vérifié lors de l'entretien.
M13		*PJ*	4	22 septembre. Rame 068, voiture N30136. Le pelliculage des portes de la voiture est arraché.	Les dégradations du matériel roulant sont décelées quotidiennement par les agents de conduite et sont traitées par le service de la maintenance. Lorsque le problème n'engage pas la sécurité, les trains sont mis en circulation en attendant d'être traités pour garantir aux voyageurs une offre de transport optimisée. La rame sera vérifiée lors de son prochain passage en atelier.
M13		*GD*	5	**Saint Lazare** (direction Châtillon-Montrouge), 14 octobre à 12h39. Rame 012G. L'affluence en descente est telle que beaucoup de voyageurs n'ont pas pu monter et dû attendre la rame suivante.	Le mercredi 14 octobre, la rame 1376 a dû être garée en raison d'un problème de porte d'inter-communication. La rame 1301 qui était la suivante (matériel 012G) est partie du terminus en absorbant la charge voyageurs du train manquant. Malgré la retenue des trains précédents, la rame 1301 a subi une forte affluence voyageurs tout au long de sa course.
M13		*PJ*	2	**Saint Lazare** (direction Châtillon-Montrouge), 15 octobre à 12h10. La borne SIEL dysfonctionne : les informations s'éteignent les unes après les autres (heure, temps d'attente), clignotent, flashent, et ainsi de suite.	Merci pour votre signalement pour lequel une dépêche a été passée.
M14		*GD*	2	**Gare de Lyon** > **Saint Lazare**, 9 septembre vers 12h. Entre Gare de Lyon et Châtelet, un message sonore est émis concernant un incident dans le secteur Maisons-Alfort, sur la ligne 8 du métro. Ce message était embrouillé et émaillé d'erreurs : L'agent en charge du message parle de Maisons-Alfort Juliette au lieu de « Les Juilliottes », et de Créteil-Stade au lieu de « Maisons-Alfort Stade ».	Un rappel sur l'importance de la précision des messages a été fait à nos équipes.

M14		*NJ*	2	**Bercy**, 21 octobre à 21h25. La borne SIEL (ref. MONT 141) situé en bas de l'escalier EF 213 d'accès au quai, direction Saint Lazare, est hors service depuis plusieurs jours.	En effet, nous avons eu des câbles réseaux détériorés à plusieurs endroits ce qui explique le temps d'indisponibilité.
M14		*NJ*	2	**Bercy**, 21 octobre à 21h27. Nous sommes restés plus de 2 minutes à quai portes ouvertes, sans aucune information.	Il y a eu effectivement une avarie sur le matériel à Olympiades ce jour-là, ce qui a obligé plusieurs trains à stationner à quai portes ouvertes. Des messages réguliers sont diffusés expliquant la nature de l'incident et la durée estimée de celui-ci. Un rappel a été fait aux personnes concernées sur la nécessité d'émettre des messages dès le début de l'incident.

RER

RER A		*CP*	1	**Ensemble de la ligne** les 9 octobre au soir, 12 octobre et 13 octobre le matin. Trafic très perturbé aux heures de pointe sur l'ensemble des branches de la ligne A en raison de la fermeture entre Nanterre et Saint Germain, plus un problème de signalisation à Nanterre le lundi 12, plus des malaises voyageurs divers. Ca se dégrade.	Vendredi 9 octobre 2015, vers 14h00, un incendie s'est déclaré sous le quai de la gare Nanterre-Préfecture, entraînant une interruption du trafic entre Rueil-Malmaison et Auber sur la ligne A du RER, le système de signalisation ayant été fortement endommagé. Des travaux de remise en état d'une grande technicité ont été menés depuis le vendredi après-midi afin d'identifier les dommages causés et effectuer le remplacement des 800 câbles détruits ou endommagés. Grâce au travail des 200 agents de la RATP mobilisés 24h sur 24, le trafic a pu reprendre progressivement. Ainsi, le lundi 12 octobre au matin, la circulation des trains a pu reprendre partiellement entre Rueil et Nanterre Université ainsi que, partiellement vers Cergy, les clients vers et de Poissy étant invités à utiliser les trains de la Gare Saint-Lazare. Pour pallier l'interruption, le trafic a été renforcé sur les lignes 1 et 14, avec une dizaine de trains

					supplémentaires par ligne avec des intervalles très réduits de 85 à 105 secondes entre chaque train. Sur la ligne A, à l'heure de pointe de soirée, la majorité des missions a été assurée par des rames à 2 niveaux. Entre les gares Nanterre Université et La Défense, 40 navettes de bus ont été mises en service. De plus, plusieurs itinéraires de substitution restaient possibles sur les lignes du réseau Transilien, vers Gare Saint-Lazare. Par ailleurs, 150 agents étaient présents dans les principales gares et aux points d'arrêts des autobus de remplacement pour informer et orienter les clients. Avant de pouvoir confirmer la reprise du trafic à la normale sur l'ensemble de la ligne, le 13 octobre au matin, de nouveaux tests ont été effectués dans la nuit du 12 au 13 octobre. A l'issue de ces essais nocturnes, qui ont permis de vérifier la conformité des installations sur le plan de la sécurité ferroviaire, le service a repris normalement dès le mardi matin. Tous les canaux d'information de la RATP ont aussitôt communiqué sur le site internet, sur les comptes Twitter des lignes concernées. Nous en avons également informé la presse qui a très largement relayé l'information. Dans nos espaces, les messages ont été diffusés par voie sonore et visuelle sur l'ensemble du réseau. Nous sommes désolés des désagréments subis.
RER A		*SG*	1, 5	**Bussy-Saint-Georges** le 12 octobre à 8h30. Arrivé à 8h30 sur le quai pas de trains prévus avant 8h50. Le quai est noir de monde. Pourtant trois trains passeront sans s'arrêter. Pourquoi ?	A la suite de l'incendie du 9 octobre à Nanterre Préfecture, le lundi 12 octobre au matin, les trains circulaient partiellement entre Rueil et Nanterre Université ainsi que partiellement vers Cergy. Après enquête, tous les trains ont stationné à cette gare sur les 2 voies entre 40 secondes et 1 minute.
RER A		*SS** *SG*	1 (x 3)	**Châtelet-Les-Halles** (Direction Marne-la-Vallée) le 12 octobre à 20h55. Deux trains pour Noisy, un pour Chessy, puis de nouveau deux Boissy. Pourquoi la branche Chessy est-elle si mal desservie ? D'après la situation du train dans la grille il faut compter plus	L'incendie de Nanterre Préfecture du 9 octobre a fortement endommagé le système de signalisation. Le lundi 12 octobre, la circulation des trains a pu reprendre partiellement. Un train sur 2 était

				de trente minutes d'attente. ------ **Châtelet-Les-Halles** (Direction Marne-la-Vallée) le 12 octobre à 21h12. A 21h11 le train pour Chessy n'a pas bougé. L'application RATP le localise toujours au même endroit. Les trains pour Boissy sont réguliers tous les quarts d'heure, eux... Pourquoi la régulation de la ligne sacrifie-t-elle la branche Chessy qui est pourtant la plus chargée ? L'incident du week-end n'explique pas cela. ------- **Bussy-Saint-Georges** le 12 octobre à 8h30. Arrivé à 8h30 sur le quai, pas de trains prévus avant 8h50. Le quai est noir de monde. Pourtant trois trains passeront sans s'arrêter. Pourquoi ?	missionné sur la branche de Chessy dans ce créneau horaire.
RER A		*FM*	6	Octobre. J'ai demandé début octobre un Pass Navigo annuel. Vers le 10, je relance pour obtenir le fameux papier permettant d'obtenir enfin le passe. Je reçois un message me disant qu'ils font ce qu'ils peuvent pour traiter ma demande, sauf qu'en attendant, je paye des tickets. Faire patienter pour obliger les usagers à payer le prix fort, cela frise l'escroquerie.	Il faut contacter l'agence Navigo Annuel qui ne dépend pas de la RATP.
RER A		*PZ*	2	**Val de Fontenay**, 30 septembre à 9h22. Encore une fois une divergence entre l'affichage des missions sur le quai et sur le train. Le 30 septembre, à 9h21, sur le quai de Val-de-Fontenay en direction de Marne-la-Vallée, l'affichage sur le quai faisait état de l'arrivée d'une mission QENO (directe de Val de Fontenay à Noisy-le-Grand Mont d'Est et terminus Marne-la-Vallée – Chessy). En réalité le rame qui s'est présentée (matériel MI09, rame 1721/2 en tête) affichait OFRE 56 (mission omnibus entre Val de Fontenay et Noisy), et n'affichait rien à l'intérieur (thermomètres éteints, écrans d'information hors service). Il n'y a eu aucune annonce à bord, et le train s'est effectivement révélé être direct jusqu'à Noisy-le-Grand. Un utilisateur se fiant à la girouette du train (on suppose que le conducteur connaît sa mission) avait toutes les chances de se retrouver malgré lui dans un train direct.	Les chefs de régulation décident de transformer la mission « omnibus » jusqu'à Chessy. Le nécessaire est fait sur les écrans et dans les outils de gestion d'exploitation. Le conducteur n'a pas pu être prévenu que sa mission changeait pour un problème de communication lié aux différents systèmes.
RER A		*SG*	2	**Bussy-Saint-Georges**, 13 octobre à 7h50. La mission prévue à 7h40 passera à 7h47. La rame ralentit fortement à l'approche de Val de fontenay. A l'arrêt en gare elle ne repart plus. Le conducteur finit par nous annoncer qu'il y a un accident	L'accident voyageur à Nation s'est produit à 7h49. Les pompiers sont arrivés à 8h17. L'état de santé du voyageur nécessitait une intervention médicale. Les services de secours ont pris en charge le malade de

				voyageur à Vincennes. Puis plus d'infos. Visiblement le conducteur fait au mieux pour nous tenir informé, mais lui-même ne sait pas grand chose. Après 20 minutes d'hésitation le train finira par repartir. Pourquoi un tel déficit d'information ?	8h17 à 8h49. Dans ce cas de figure, et ne pouvant pas évaluer l'heure de reprise, les chefs de régulation décident de faire avancer les trains en contresens. Pendant cette période, le conducteur se doit d'informer ses passagers régulièrement même s'il n'a pas d'autres éléments à apporter sur le déroulement de l'incident.
		JLM	2	De **Cité Universitaire** à **Parc de Sceaux**, 19 octobre à 14h30. Rame 8346, mission KALI: Les annonces sonores des stations dans les voitures sont partiellement tronquées, voire totalement inaudibles.	Merci de ce signalement qui a été transmis aux services techniques pour réparation.
		OT	4	**Vert Galant**. 5 octobre. Le sol du RER B dès 7 h du matin est jonché de déchets divers, qu'est-ce que ça va être ce soir ! Ce n'est pas exceptionnel.	Concerne la SNCF.
		NT	6	**Denfert-Rochereau,** le 5 septembre à 19h00. « Je suis passée par l'entrée principale de la gare de Denfert-Rochereau en direction de Robinson : il n'y a qu'un valideur pour accéder au quai, les 3 autres sont dans le sens de la sortie. Le problème est que ce valideur ne fonctionne pas depuis plusieurs semaines. Je suis donc allée au guichet d'information le signaler à l'agent en poste, qui m'a répondu qu'ils étaient au courant. Cette même personne m'a ouvert l'entrée réservée aux personnes handicapées afin de pouvoir accéder au quai en direction de Robinson. Que fait la RATP ? En attendant la remise en service de ce valideur, l'un actuellement en position « sortie » ne pourrait-il pas être inversé ? »	Ce dysfonctionnement a été résolu et aucun autre signalement n'a été transmis depuis. Il est demandé à la gare de veiller à adapter le nombre d'appareils de contrôle, en entrée et en sortie, au flux des voyageurs. Un rappel sera fait aux agents pour les cas semblables au témoignage.

Rapporteur Gilles DURAND
Relecture Simone Bigorgne, Michel Babut, Alain Favre, Jean Macheras

STATISTIQUES MENSUELLES

(nombre de témoignages / nombre de témoins)

Rappel des critères :

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

Critère Mode	1	2	3	4	5	6	TOTAL
Bus/tram	11	55	13	5	7	2	93
Métro	0	16	2	2	2	0	22
RER	4	3	0	1	1	2	11
TOTAL	15	74	15	8	10	4	**126**

Nombre de témoins : **35**

Nom des témoins :

*Bus **290**, arrêt Place de Garde* [Retour Bus 290]