

Opération Témoins de ligne RATP

Témoignages reçus et réponses de la RATP

SEPTEMBRE 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. Régularité/Ponctualité**
- 2. Information voyageurs**
- 3. Accueil/Assistance**
- 4. Propreté et netteté des espaces**
- 5. Accessibilité**
- 6. Confort/Agrément**

Un témoignage relate :

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

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

BUS - TRAMWAY

Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
28	Montrouge	RH	5	Alésia-Maine (direction porte d'Orléans), 19 septembre à 21h. A cet arrêt, il est très difficile pour un conducteur de placer correctement son bus de telle sorte qu'un fauteuil roulant puisse monter ou sortir. Il lui faut viser entre arbre et potelet, alors que l'espace entre les deux est étroit. Il faudrait interpeller la Ville à ce sujet et faire supprimer le potelet, ou du moins le déplacer pour un accès aisé.	Le Responsable de la ligne est en contact avec le responsable de la voirie de Paris pour régler ce problème. Cette situation est en cours d'étude.
58	Seine Rive Gauche	JM	2	<p>Sénat, 11 septembre. Suite à des travaux rue Guynemer, la ligne 58 a dû modifier son trajet dans ce secteur, dans les deux directions. Dans l'information affichée à l'arrêt « Sénat » à ce sujet, il y a trois points qui me choquent :</p> <p>1) le titre de l'affichette : « Déviation - du 7 septembre 2016 à fin des travaux ». Une formule plus relevée du genre : « jusqu'à la fin des temps au plus tard » n'enlèverait rien à la nullité de l'information tout en incitant à une saine méditation. Sinon, la RATP ne pourrait-elle se renseigner sur une estimation de la fin des travaux, qui existe forcément, et nous la communiquer, ce qui nous rendrait un grand service, quitte à la modifier ultérieurement.</p> <p>2) La même affichette indique (je cite mot pour mot) : « Direction Vanves lycée Michelet, à partir de l'arrêt Sénat la ligne emprunte le boulevard Saint-Michel etc. », formulation qui laisse à penser (pour les personnes ne connaissant pas les lieux) qu'elle dessert cet arrêt : faux bien sûr, la déviation se fait à partir de l'arrêt précédent !</p> <p>3) Cet arrêt « Sénat » est commun aux lignes 58 et 89. Ce dernier desservait bien l'arrêt (je suis descendu là du 89), or l'écran d'affichage des temps d'attente était vide.</p>	<p>A votre question sur le titre 'Déviation' et 'date sur la fin des travaux' :</p> <p>Sachez que cette déviation a fait l'objet d'une réunion d'ouverture de chantier en juin de cette année concernant la déviation de la rue Guynemer qui devait se terminer en date du 2 Septembre 2016. Au vu du non-respect de ces dates, la RATP s'est renseignée sur une nouvelle date de fin de travaux, le maître d'ouvrage nous a donc renvoyé 15 jours plus tard un mail contenant des excuses pour son retard en date du 19 Septembre, nous expliquant qu'il avait dû faire face à de nombreux imprévus et qu'il était incapable de nous définir avec précision une date de fin de déviation. Les travaux se sont finalement terminés fin Septembre avec 2 nouveaux jours de fermeture pour les enrobés en Octobre.</p> <p>Sachez par ailleurs que les notes de déviation font l'objet d'un cadre réglementaire et réglementé, mais je transmettrai votre remarque constructive à notre équipe commerciale.</p> <p>A votre question géographique :</p> <p>La RATP a bien conscience que l'ensemble de notre clientèle n'est pas forcément parisienne, et c'est dans ce but que quelques centimètres plus bas, vous pouvez observer un plan de situation vous donnant votre position ainsi que la géographie des rues adjacentes, points de vente les plus proches etc.. (Règle valable pour les arrêts de type abris parisiens).</p> <p>A votre question sur l'affichage des temps d'attente de</p>

Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
					la ligne 89 à l'arrêt Sénat Direction Vanves lycée Michelet, il se peut qu'une mauvaise réception soit à l'origine du dysfonctionnement constaté.
61	Flandre	PL	2	Pont d'Austerlitz – Quai de la Râpée , 29 septembre à 17h25. Bus n° 8349. Ce bus est quasiment non identifiable : pas d'indice de ligne sur la girouette, pas de plaque arrière et plus d'information côté rue. L'unique information disponible est un terminus : Gare d'Austerlitz. Seul un fin connaisseur du réseau pourra en déduire qu'il devrait s'agir d'un bus de la ligne 61.	Des panneaux directionnels avec indice de ligne sont mis derrière le pare-brise quand la girouette et l'indice de ligne ne fonctionnent pas. Du côté gauche de l'autobus, depuis plusieurs années, aucune information n'est mentionnée. Des contrôles réguliers sont effectués pour éviter de tels dysfonctionnements. Nous vous présentons nos excuses pour les désagréments.
63	Quais de Seine	LC	2	Pont-Royal – Quai-Voltaire (direction Porte de la Muette), 23 août à 14h45. Un bus de la ligne 63 a desservi cet arrêt, mais la ligne 63 ne passe pas quai Anatole France, et il n'y avait à l'arrêt aucune information signalant une quelconque déviation, ni que le 63 allait desservir cet arrêt durant une certaine période. Par ailleurs, les autres bus 63 semblaient bien suivre leur itinéraire habituel bd Saint Germain > Quai d'Orsay. Que s'est-il passé ?	Il y avait une déviation pour des travaux Boulevard Saint-Germain, dans le sens Porte de la Muette entre Varenne-Raspail et Invalides du 23 août au 28 août 2016. Les arrêts concernés ont été pourvus d'affichage ainsi que le potelet Rue du Bac. Il peut aussi arriver qu'une déviation ponctuelle ait lieu à la suite du passage des éboueurs ou de la présence d'un camion de livraison.
68	Seine Rive Gauche	JLM	2	Place du 18 juin 1940 - rue du Départ , 9 juillet à 16h10. Bus n° 3096 ou « la coquille mystérieuse »... la girouette de la dite voiture indiquait : « 68 » (?), terminus Châtelet (??) et les plaques latérales étaient celles du 58 ! Je n'avais heureusement pas à emprunter cette voiture ! Mais ceux qui étaient à l'intérieur savaient dans quel bus ils étaient ?	Déjà répondu sur les constats de juillet-août C'est bien le 58 qui passe rue du Départ. Les plaques et la mission Châtelet sont correctes. La plaque ligne 68 est effectivement erronée. Le dysfonctionnement a été transmis à la maintenance.
86	Paris-Est	RH	2, 5	Porte De Vincennes , 16 septembre. Enfin, l'arrêt du 86 dans les deux sens, a été déplacé afin d'être en correspondance avec le métro et le tram T3 A et B, sans que les voyageurs aient besoin de traverser le carrefour. Depuis 3 mois, le 86 respecte cette nouvelle disposition mais l'indice « 86 » ne figure toujours pas sur l'arrêt, de même le journal lumineux l'ignore ainsi que la hampe qui porte uniquement les indications « 351 » et « traverse de Charonne », Le seul signe laissant soupçonner que le 86 s'arrête là est la présence du plan de ligne au fond de l'abribus. Quand ces lacunes seront-elles rectifiées ?	Tout est aujourd'hui conforme dans les 2 sens.

Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
89	Seine Rive Gauche	CB	1	Gare d'Austerlitz , 7 septembre à 8h20. Depuis un certain temps, cette ligne est au ralenti. 12 minutes sont indiquées comme temps d'attente, et étant donné que je n'ai pas vu de bus 89 dans les parages à ma descente du 91, on peut supposer que le temps d'attente était d'au moins 13 minutes. Or, la fréquence dans ce créneau est de 8 à 12 minutes. Pendant mon attente, 4 bus de la ligne 63 sont passés.	Il y a eu effectivement un temps d'attente de 12' à cette heure, ce qui correspond à la fréquence de l'offre de la ligne 89. D'autre part pour répondre à votre comparaison avec la ligne 63, les objectifs de régularité sont différents d'une ligne à une autre. En fonction des tronçons les plus fréquentés et le sens où l'attente des voyageurs est la plus importante.
89	Seine Rive Gauche	CB	1	Vincent Auriol , 13 septembre à 18h30. Quand les horaires de cette ligne s'approcheront-ils de quelque chose de raisonnable ? Temps d'attente affichés : 24 et 42 minutes, un mardi soir de septembre... Disfonctionnement SIEL ou problème sur la ligne.	Après vérification il y a certainement eu un dysfonctionnement de SIEL car les temps de passage dans les deux sens n'excédaient pas 20 minutes.
91	Quais de Seine	HdB	1, 5	Gobelins (direction Montparnasse), 22 août à 13h12, nous sommes restés bloqués à cet arrêt près de 10 minutes. Le bus ne repartait pas malgré les feux verts « bus » successifs. Au bout de + de 5 minutes, le machiniste nous a suggéré de prendre le bus suivant (il était juste derrière) : comment le pouvait-on, vu que le bus de derrière était bloqué par le nôtre qu'il ne pouvait pas doubler ? À cet endroit, il y a juste le passage d'un bus dans chaque sens, et de nombreux taxis empruntent ce couloir. Finalement, au bout de presque 10 minutes la conductrice qui assurait la relève est arrivée sans se presser...	Le témoignage a été transmis au responsable de l'agent, qui lui rappellera ses obligations professionnelles en matière de relation de service et de ponctualité.
91	Quais de Seine	SS	6	Montparnasse TGV 2 , 9 septembre. Bus n° 4572. Alors que la climatisation fonctionne durant cette période de canicule, plusieurs voyageurs s'emploient à ouvrir les lucarnes situées au-dessus des vitres du bus, et pendant que nous roulons l'air tiède s'engouffre par celles-ci. Cela rend le fonctionnement du système de ventilation inefficace. Pourquoi le conducteur n'intervient-il pas ?	Voir réponse sur les constats de juillet-août Les bus de la ligne 91 ne sont pas climatisés. L'ouverture des baies n'a pas d'incidence sur la ventilation. Il n'y a aucune coupure de la ventilation forcée lors de l'ouverture des baies voyageurs. Pour une bonne aération, la meilleure solution, sachant que les véhicules de cette ligne ne sont pas équipés de climatisation, est de demander au machiniste d'actionner l'ouverture des aérateurs en toitures.
91	Quais de Seine	SS	1, 2	Montparnasse TGV 2 , 28 septembre à 21h28. Bus n° 4576. Le machiniste a démarré avec 1 minute d'avance (affichage défilant), le message de départ « imminent » s'est déclenché près de l'arrêt suivant « Musée Postal ». Cela fait plusieurs fois	Effectivement, il y a un décalage sur cette ligne. La demande de correction auprès de l'équipe SIEL a été faite.


Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				que je constate ce problème. S'agit-il d'un mauvais réglage du l'information embarquée (bandeau défilant), ou d'un véritable départ en avance ? On ne peut pas comparer avec les informations de la borne d'information située dans l'abribus : elle est en panne depuis plusieurs semaines.	
91	Quais de Seine	SS	5	Montparnasse > Gobelins , 28 septembre vers 21h45. Bus n° 4576. Le bouton d'ouverture des portes de la caisse avant du bus (celui situé à gauche quand on est face aux portes) a un fonctionnement aléatoire et ne répond pas systématiquement aux impulsions ; plusieurs fois les voyageurs ont dû demander au conducteur d'actionner de son pupitre l'ouverture des portes.	Le véhicule est passé en révision et le dysfonctionnement a été traité. Merci pour votre témoignage.
91	Quais de Seine	GD	2	Montparnasse TGV 2 , 29 septembre à 16h50. Il n'y a plus d'information voyageur à cette extrémité de la ligne. Le SIEL intégré au potelet semble désactivé et la BIV de l'abribus est hors tension (éteinte) depuis au moins le mois de juillet.	L'arrêt n'est pas alimenté par le réseau électrique de la ville et ne le sera pas.
91	Quais de Seine	GD	1	Montparnasse TGV 2 , 29 septembre à 16h50. Bus n° 4584. Ce bus semble bien être parti en avance, vu que le bandeau défilant affichait toujours, alors que nous étions arrêtés au feu situé au carrefour bd Pasteur/bd de Vaugirard : « départ dans 1 minute ». À l'arrêt « Armorique - Musée Postal » le bandeau affichait : « départ imminent ».	Effectivement, il y a un décalage sur cette ligne. La demande de correction auprès de l'équipe SIEL a été faite.
91	Quais de Seine	GD	5	Gare Montparnasse , 29 septembre à 16h55. Bus n° 4584. Trois taxis bloquent l'entrée de cet arrêt en courbe. Le machiniste de notre bus est contraint d'actionner sa cloche pour qu'un taximan daigne déplacer son véhicule et laisse une étroite place au bus pour rejoindre son arrêt.	Des campagnes sur le stationnement à la gare Montparnasse et sur la cohabitation dans un pôle multimodal ont lieu régulièrement. Les services de police sont informés de ce problème récurrent.
PC1	Paris Sud-Ouest	CM	6	Porte-Dauphine (direction porte Champerret) Samedi 3 septembre à 1h10 (ou 13h10, pas clair). Le chauffeur de ce bus, voulant faire descendre un jeune voyageur qui n'avait pas de ticket, nous a gâché notre voyage, nous informant que l'arrêt « Porte-Maillot » serait notre terminus à cause de ce fraudeur. Le bus était plein, à cause de la <i>fête à Neuneu</i> , il y avait des poussettes, des enfants, toutes catégories d'usagers. Ce chauffeur nous a insultés, traitant également le jeune sans ticket de « pédé » - ce sont ses mots -, et il a fait allusion aux attentats, compte tenu de l'origine possible de ce jeune homme. Il s'est montré arrogant, non respectueux et selon moi dangereux quant à sa faculté à conduire ce bus. On avait	Je peux comprendre ce que vous avez ressenti dans cette situation et croyez bien que je le regrette. En effet, le rôle des agents est avant tout de traiter nos clients et les autres usagers de la voirie avec courtoisie et professionnalisme. Croyez bien que c'est pour nous une préoccupation permanente et que nous y travaillons à travers des formations et des rappels réguliers. Aussi, dès réception de votre signalement, j'ai porté les termes de votre témoignage à la connaissance du

Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				l'impression qu'il était sous l'emprise d'une substance. On a essayé de le calmer mais en vain.	<p>responsable de la ligne. Il a reçu sans attendre le machiniste concerné, afin de lui rappeler les fondamentaux du métier en matière de sécurité, mais aussi ses obligations professionnelles en matière de relation de service. En l'occurrence, soyez sûr que sa manière de servir sera suivie avec attention. Il faut savoir que tout témoignage concernant le comportement d'un agent RATP est versé à son dossier et donc répertorié dans son parcours professionnel.</p> <p>La sécurité des personnes représente toujours un enjeu majeur pour la RATP. Les agents de conduite font l'objet d'un suivi particulier en ce sens, des campagnes de sensibilisation sont régulièrement organisées, avec un rappel des règles fondamentales d'une conduite professionnelle.</p> <p>Je vous remercie de votre témoignage et vous exprime, au nom de la RATP, mes plus vifs regrets. J'espère également que ces explications vous convaincront de notre engagement pour une relation de service qualitative auprès de nos clients.</p>
126	Seine Rive Gauche	RR	5	<p>Mairie de Montrouge - Gare de Vanves-Malakoff. Sur les nouveaux bus de la ligne, pratiquement toute la partie avant est monopolisée par des emplacements pour deux fauteuils PMR (et, de plus, pas de strapontins à ces emplacements !). Quelles sont statistiquement les chances que deux fauteuils prennent place dans un bus en même temps ? Ce dispositif supprime au moins 8 places assises.</p> <p>Cela a vraiment été « pensé » par des personnes qui ne prennent jamais les transports en commun. Sur cette ligne, je ne trouve pratiquement jamais de places assises pour moi (58 ans) mais surtout pour ma mère (85 ans) qui parfois vient à Paris. Je rappelle qu'il existe des voitures PAM auxquelles les personnes à mobilité réduite peuvent faire appel. Voir Photo.</p>	<p>Depuis 2014, l'aménagement intérieur des nouveaux bus RATP a en effet bien évolué. Compte tenu des comptages voyageurs, chaque bus est équipé de 2 emplacements fauteuil roulant et de portes coulissantes à l'arrière qui améliorent les flux voyageurs à l'intérieur des bus. Ces aménagements répondent aux évolutions sociétales en faveur d'une accessibilité pour tous. Il convient de souligner que le réseau bus dans Paris est le seul mode de transport accessible aux personnes en fauteuil roulant.</p> <p>Sachez que nous nous efforçons de garantir le maximum de places assises à plancher bas à l'avant des véhicules pour l'accessibilité des personnes à mobilité réduite (4 places assises ou plus selon les capacités des constructeurs). Nous mettons en place</p>




Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
					<p>une nouvelle signalétique au niveau de ces places afin de bien faire respecter la priorité des personnes à mobilité réduite.</p> <p>Toutefois, nous sommes conscients que le cheminement et le confort des voyageurs à bord du bus sont des sujets à améliorer pour l'avenir. Dans les prochains bus, de nouveaux appuis dos sont prévus pour améliorer la position debout des voyageurs. Nous optimisons également la position des mains courantes pour sécuriser davantage les voyageurs en position debout.</p> <p>Nous abordons ces questions dans le cadre de nos réunions de travail avec les associations représentant les personnes à mobilité réduite (notamment la CORERPA en Ile-de-France représentant l'intérêt des personnes âgées). Nous sommes donc à l'écoute des voyageurs en situation d'handicap et essayons, dans la limite de nos possibilités, de répondre à leurs besoins de mobilité.</p>
127	Bords de Marne	BNE	2	Neuilly-sur-Marne – Île de France. Je cherche une information pour me rendre au terminus de cette ligne, dont le trajet a été modifié en soirée : 3 ou 4 arrêts ne sont plus desservis à Neuilly-sur-Marne après 21h et le terminus reporté Place de la Résistance. il n'y aucune information à ces arrêts, rien non plus sur le site de la RATP. Le résultat est que le voyageur ne sait pas où se diriger pour trouver le plus proche arrêt desservi : où aller, dans quelle rue, dans quelle direction, et combien de temps va être perdu à chercher ?	<p>Dans son exploitation normale, en soirée, la ligne 127 fait demi-tour à la Place des Victoires pour revenir vers Résistance.</p> <p>(Depuis décembre 2013, à la Place des Victoires la ligne 127 emprunte à partir de 20h30 la rue du 19 mars 1962 et l'avenue Paul et Camille Thomoux pour revenir à l'arrêt « Résistance »)</p> <p>L'affichage est présent aux points d'arrêt.</p>
194	Seine Rive Gauche	NT	2	Salvador Allende (Châtenay-Malabry) 24 septembre à 14h30. L'affichage des fréquences de bus en direction de Robinson n'est plus lisible : l'affichage digital est détérioré.	La BIV a été changée.
194	Seine Rive Gauche	CB	2	Porte d'Orléans , 25 septembre à 12h10 Bus n° 6050. Comme souvent, il n'y a aucun plan de ligne dans les emplacements qui lui sont destinés, au fond du bus	Une demande est faite pour que la mise en place des plans soit mieux répartie à bord des voitures. En effet, ce jour-là il y avait deux plans dans le bus mais vers l'avant. Nous vous présentons nos excuses pour le désagrément.






Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
211 et 220	Bords de Marne	AF	2, 5	La remise aux fraises , à Noisiel, le 23 août à 19h20. Rappel : les informations concernant les lignes de bus 211 et 220 desservant cet arrêt sont difficilement accessibles, le cadre étant toujours tourné vers le grillage de clôture d'une propriété, et assez proche pour dissuader de tenter de se glisser derrière pour prendre connaissance des horaires, des plans de ligne, etc. Voir Photo	Le potelet sera modifié en position contre façade le 09 novembre 2016.
213	Bords de Marne	LC	6	Les Totems , 9 juillet à 19h42. Cet arrêt possède un potelet provisoire depuis de longs mois dans le sens Chelles RER. A quand un potelet définitif et une information correcte ?	Cet arrêt utilisé pendant la déviation des travaux de la gare de Noisiel n'est plus desservi depuis le 1er septembre (à la suite de la reprise de l'itinéraire normal). Le potelet provisoire a été retiré début septembre.
214	Bords de Marne	FM	2	Les Marronniers (direction de Neuilly Plaisance RER), 4 mai à 15h17. Le plan de quartier est toujours illisible, délavé, décoloré. NDLR : Ce message avait été précédemment attribué de façon erronée à la ligne 124, d'où sa date un peu ancienne.	Le plan de quartier a été changé le 13 juillet 2016
290	Seine Rive Gauche	ALG	1, 2	Marquis (direction La Boursidière), 26 septembre à 11h40. Le témoin arrive à cet arrêt à 10H58. Le prochain bus est indiqué sur l'affichage SIEL dans 20 minutes. Puis durant un très long moment, le bus est affiché avec un passage dans 10 minutes. Le premier bus à passer, coquille n° 6607, se présente à 11h38, soit 40 minutes plus tard, et ce bus est terminus Hôpital Béclère. Un second bus se présente une minute plus tard, mais ne s'arrête pas malgré le signe fait par le témoin et un autre usager. Un troisième bus arrive 2 minutes plus tard et s'arrête enfin. Soit 44 minutes d'attente, hors période de pointe et avec une information SIEL peu fiable. Et quel intérêt de faire passer 3 bus à 5 minutes d'intervalle ?	Ce jour un accident corporel s'est produit à Mairie d'Issy et a nécessité l'intervention des pompiers. Cela a occasionné du retard sur ligne et un demi-tour au niveau de Jardin Parisien-Hôpital Béclère a été effectué. Le bus suivant a été également retourné afin d'assurer un départ au terminus La Boursidière.
379	Seine Rive Gauche	NT	2	Les Vallées et Salvador Allende , 4 juillet à 11h00. Suite aux travaux sur l'avenue Gal Leclerc à Chatenay, les points d'arrêts sont fictifs et la fréquence des bus est devenue complètement anarchique. Ce 4 juillet, le temps d'attente affiché ne correspondait absolument pas ce que j'ai pu constater : l'attente affichée pour le bus 379 étant de 15 minutes, je décide de ne pas attendre mais 1 minute plus tard un bus de cette ligne s'est présenté à l'arrêt. J'étais déjà trop loin pour l'attraper... J'emprunte alors le Paladin 12 qui m'arrête « au	Les travaux réalisés sur la période de Juillet - août occasionnent des retards très importants et dans certaines situations l'évolution de ces travaux peut nous obliger à utiliser un autre itinéraire pour une durée très limitée, ceci pour continuer à desservir la ligne dans les meilleures conditions.


Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				milieu de nulle part » dans un endroit dépourvu d'aménagement, mais juste avant l'arrêt Les Vallées, en face des chantiers de construction. Il y a une vraie cacophonie entre les arrêts fictifs, les temps d'attente fantaisistes des bus 194, 195, 379, Paladin. Il serait urgent d'établir un plan clair et respecté des points d'arrêts, s'ils doivent être provisoires et si cela doit durer, et diffuser à l'appui une information claire et précise à l'usage des voyageurs.	
379	Seine Rive Gauche	NT	1, 2	La croix de Berny , 2 septembre. Je suis dans le bus 379, au départ de la Croix de Berny. L'attente est de 34 minutes. Le chauffeur m'explique qu'il essaie depuis plus de 10 minutes d'appeler le centre bus. Personne ne lui répond. Comment ce fait-il qu'il y ait autant de négligence de la part du centre bus ?	Nous sommes désolés mais nous avons étudié les départs de la Croix de Berny de la ligne 379 pour la journée du 2 septembre 2016 et nous n'avons pas constaté d'attente de 34 minutes entre deux départs de bus. Un créneau horaire pourrait nous aider à identifier l'incident le cas échéant.
379	Seine Rive Gauche	NT	1, 5	La croix de Berny , 6 septembre à 19h30. Les départs des bus pourraient être synchronisés avec les RER arrivant ou partant de cette gare. Cela faciliterait les déplacements des usagers. Car, encore une fois, nous avons dû aller rattraper notre bus en franchissant deux rues, comme la majorité des usagers arrivant du RER.	Les départs des bus sont synchronisés avec les RER. Toutefois la circulation nous oblige à modifier les heures de départ des terminus pour une meilleure régularité sur la ligne. Un incident sur le RER peut aussi modifier son heure d'arrivée.
379	Seine Rive Gauche	NT	1, 5	Les Vallées , 7 septembre à 8h15. Ce matin, des usagers sont encore restés sur le trottoir car le bus était bondé. Etant dans le bus, j'ai entendu le chauffeur leur dire d'attendre le prochain. Pendant ce temps le Paladin 4, qui est direct La croix de Berny, nous est passé devant à moitié vide, sans s'arrêter. Situation que j'ai déjà signalée, sans réponse à mes demandes : synchronisation de la fréquence et desserte par le Paladin 4 de tous les arrêts en direction de la Croix de Berny. Aucune proposition de la part du STIF, alors qu'alterner le Paladin 4 avec le 379 pourrait assainir la situation (une solution qui à mon sens ne coûterait pas grand chose...) Je me porte volontaire pour une étude sur le sujet avec le STIF.	La RATP est consciente de l'afflux de clientèle et pour cela une proposition sera présentée au STIF début 2017 pour augmenter le nombre de bus sur la ligne.
379	Seine Rive Gauche	NT	5	La croix de Berny , 20 sept à 20h00. Encore une fois, des usagers n'ont pas pu monter dans le bus surchargé. Il y a un effort à faire sur cette ligne de bus. La ville de Chatenay se densifiant, la capacité d'accueil et la fréquence ne correspondent plus aux besoins de la population. Le « grand Paris des bus » ne s'intéresse pas aux villes de la petite	Une étude a été effectuée sur le nombre de clients qui emprunte la ligne 379 et une proposition sera présentée au STIF début 2017.







Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				couronne.	
	Seine Rive Gauche	AF	2	Vélizy 2 , 15 juillet à 12h57. L'agent d'accueil ne possède pas de fiche de dépannage en cas de situation perturbée (plan de quartier, itinéraires de remplacement).	Effectivement, l'agent n'avait pas toutes les informations à sa disposition et nous en sommes désolés. De plus, il n'exerce pas depuis très longtemps sur le point information de la Gare Routière de Vélizy 2, et ne connaissait pas encore très bien l'environnement. Un rappel a été fait, quant à la formation dispensée à ces dits agents.

METRO

Ligne	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	JLM	2	Palais-Royal (quai direction Château de Vincennes), 06 septembre à 15h15. La porte de sortie n°7 (PH 228) donnant accès au Musée des Arts décoratifs est bloquée. L'agent contacté par interphone le confirme et indique qu'il s'agit d'une fermeture par mesure de sécurité. Pourquoi ne pas signaler cette fermeture par une affiche apposée sur cette porte ?	Effectivement si la porte est fermée, a minima de la rubalise aurait dû être mise en place. Nous vous présentons nos excuses pour le désagrément.
	FS	2, 6	Entre Place d'Italie et Bercy , 5 septembre, vers 23h08 (à Bercy). Rame 6536, voiture M3671. Dans toute la rame la lumière s'est éteinte par trois fois entre ces stations, nous laissant dans le noir plusieurs dizaines de secondes à chaque fois. Pas d'information ou d'excuses du conducteur concernant ce dysfonctionnement répété.	Transmission au service concerné.
	YM	3	Bel-Air , 26 septembre à 15h19. A 15h16 environ, je me suis présenté devant le guichet d'accueil de la station. La porte latérale gauche de la pièce était ouverte. Le vitrage coulissant de la fenêtre d'accueil était grand ouvert. Il n'y avait pas de message affiché signalant les motifs de l'absence de l'agent. Le titulaire de l'accueil fumait sur le trottoir. Quant je l'ai interpellé pour lui signaler que je voulais acheter des carnets de tickets avec ma carte bleue, il m'a désigné d'un coup de menton l'automate situé à gauche du bureau. J'ai protesté qu'il n'était pas à son poste : il m'a répondu « qu'il était en pause ... » J'ajoute qu'une forte odeur de tabac régnait dans le couloir devant l'accueil.	Transmission au service concerné.





Ligne	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	AF	2	Villejuif-Louis-Aragon , 18 juillet à 14h10. L'agent en station ne possède pas de plan de quartier ou de situation perturbée.	Après vérification, il n'y a effectivement plus de carnet de plan de quartier/situation perturbée à Villejuif-Louis-Aragon. Nous allons en commander. A titre d'information, les agents me disent qu'ils ne s'en servent pas, ils utilisent OCARINA (et bientôt les tablettes, la ligne 7 étant en cours de dotation). D'où la négligence dans la gestion du stock de carnet papier qui semble être tombé dans l'oubli... Lorsque les nouveaux carnets seront arrivés, je ferai une note pour rappeler aux agents leur existence et préconiser leur utilisation.
	PG	1	Jussieu , souvent vers 17h. Bien qu'ayant posé la question à plusieurs reprises, je n'ai jamais obtenu la réponse attendue dans les <i>rapports témoins de ligne</i> . Pourquoi, dans le sens Paris-Villejuif/Ivry, n'y a-t-il pas une alternance stricte des missions ? On peut constater souvent deux rames à la suite pour Ivry, pour une seule vers Villejuif. La première rame vers Ivry est normalement remplie, dans la seconde il reste presque la moitié de places assises libres, alors que la rame pour Villejuif est absolument bondée. N'y a-t-il pas une obligation d'alternance de desserte dans les lignes à branche, pour équilibrer la charge ?	L'alternance théorique 50/50 est prévue dans tous les tableaux horaires de la ligne 7. Cependant, les aléas d'exploitation liés principalement à des causes voyageurs (malade, colis suspect, malveillance, vandalisme, voyageur sur les voies etc..) mais aussi à des causes techniques (incidents de signalisation, de traction, ..) à des catastrophes naturelles (crue de la seine..) nous contraignent à effectuer ponctuellement d'autres choix d'exploitation pour rétablir cette alternance. (pour info, je n'ai pas trouvé de témoignage sur ce sujet en 2015 et 2016...).
 et 	FL	2	Saint-Augustin – Saint-Lazare . Dans le beau couloir reliant la station Saint-Augustin à Saint-Lazare, en venant de la ligne 9 vers la ligne 14, au bout du couloir (près de l'œuvre d'art représentant une bouche en mosaïque) la direction M14 Olympiades n'est pas indiquée alors qu'il y a une bifurcation. La plupart des gens prennent à droite vers la gare et se retrouvent sur le quai terminus de la ligne 14. En fait, le couloir de gauche mène directement au quai de la 14 en direction d'Olympiades (le seul intéressant à cet endroit). L'information est déficiente et il serait bon d'y remédier rapidement.	Nous allons faire le nécessaire pour remédier à ce problème.
	SF	5	République , 7 septembre. Je constate depuis plusieurs mois un fort délabrement des murs de la station République, avec des coulées marron le long des murs qui ne sont pas nettoyées par la RATP. Cette situation a tendance à se généraliser dans toute la station. Rappelons à ce propos que certains escaliers ont leurs marches et contremarches particulièrement sales - exemple vers le quai Balard de la 8 -, ceci	Les coulées marron sont des concrétions calcaires consécutives aux infiltrations. Elles sont régulièrement grattées. Leur traitement définitif est problématique car il nécessite l'utilisation d'un produit très acide qui détériore parallèlement le revêtement émaillé du







Ligne	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
			<p>depuis plus d'un an, sans que les infiltrations en soient la cause. Cette station, très fréquentée, mérite plus d'attention.</p> <p>Voir Photos</p>	<p>carrelage.</p> <p>Nous sommes sensibles à ce sujet et travaillons activement à rechercher une solution.</p> <p>L'escalier en photo est l'EF 762.</p> <p>Les dessus de marche ont une apparence sale du fait d'un essai de revêtement peint de couleur noire qui n'a pas donné satisfaction en termes de résistance. Les restes de ce revêtement vont être décapés.</p> <p>Les contre marches ont une apparence sale du fait d'une usure de la peinture qui les recouvre.</p> <p>Nous organisons des campagnes régulières de remise en peinture des contre marches de nos escaliers.</p> <p>Cet escalier sera traité en priorité lors de la prochaine campagne.</p>
	MB	2	<p>Châtelet, République, Belleville, 22 août à partir de 20h44.</p> <p>Suite à un colis suspect arrêtant partiellement la ligne 11</p> <p>Sur l'appli mobile et "<i>ma RATP</i>" :</p> <p>A 20h44 : en raison d'un colis suspect, trafic interrompu entre Belleville et Mairie des Lilas.</p> <p>A 20h59 : en raison d'un colis suspect, trafic interrompu entre Porte des lilas et Mairie des Lilas. (Message non capté à Châtelet). Une mise à jour à 22h14 ne fera que confirmer.</p> <p>Plus aucun message ensuite.</p> <p><u>Sur le terrain :</u></p> <p>Vers 21h15, à Châtelet, le conducteur, très aimable, m'indique qu'en fait la coupure est limitée à Porte des Lilas - Mairie des Lilas (contrairement au seul message capté dans le métro, celui de 20h44).</p> <p>Le train repart. Vers 21h30, très long arrêt à République.</p> <p>Messages du conducteur inaudibles (sonorisation train quasiment hors service)</p> <p>Plusieurs messages diffusés sur le quai sont inaudibles, en raison de la sono assourdissante d'une chanteuse située apparemment sur le quai ou dans un couloir proche.</p> <p>Puis, arrêt de la prestation chantée et message diffusé sur le quai à 21h30 : « interruption entre Porte et Mairie des lilas et reprise prévue à ... 21h30 ! »</p> <p>Peu de temps après, message d'une autre voix, annonçant une interruption entre Belleville et Mairie des Lilas et une reprise vers 22h !</p>	<p>Lors d'un incident de cette nature, nous adaptons la portion de ligne concernée au fur et à mesure et dès que nous le pouvons, nous réduisons le périmètre concerné (ce qui explique la 1^{ère} information à 20h44 puis une autre à 20h59).</p> <p>Pour la qualité de la sonorisation dans les trains, nous réalisons des contrôles semestriels. Et nous évaluons à cette occasion le fonctionnement des haut-parleurs. Le train en question était contrôlé conforme en mai 2016 et un prochain contrôle est prévu d'ici fin d'année.</p> <p>Lors de l'incident, nous informons les voyageurs d'une heure de reprise estimée. Cette estimation est réajustée en fonction de la nature de l'incident, de l'arrivée des différents intervenants, etc. C'est pourquoi l'heure de reprise peut évoluer au cours du temps même si nous faisons le maximum pour donner une information actualisée et fiable.</p>

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
			Le train est reparti ... jusqu'à Belleville où la quasi-totalité des voyageurs est sortie de la rame et de la station, compte tenu : de la variabilité de l'information diffusée à République, de l'absence de sono dans la rame, le conducteur, dont je tiens à souligner l'esprit de service, devant hurler des infos depuis la tête de quai.....Et donc, en résumé, de l'indigence et du manque de fiabilité de l'info reçue par les voyageurs.	
	MB	2	République (sur le quai direction Lilas), l'annonce sonore SIEL n'est audible, vu sa faiblesse, que des voyageurs situés sous le panneau. Je n'ai pas vérifié dans l'autre sens.	Des signalements sont passés aux équipes techniques, dès que cela est nécessaire. Dernièrement, un signalement a été remonté par rapport à cette annonce SIEL le 25/10/2016 avec une action des équipes de maintenance le 26/10/2016. En revanche, il est toujours difficile d'entendre le contenu d'une annonce sonore de ce type à l'approche d'un train dont le bruit couvre complètement le niveau sonore de l'annonce.
	HCdS	2	Madeline , 28 septembre à 12h38. Quai Mairie d'Issy, le SIEL est hors service depuis au moins le milieu de la matinée, seule une diode reste allumée à la place de la pendule.	Transmission Nous avons eu des problèmes d'alimentation à la suite de travaux dans la station. Les dysfonctionnements ont été résolus depuis.
	PJ	6	6 septembre, 17h51. Rame 049, voiture M30098 (ou M30058 ?). Le plan de trappe de la porte centrale gauche est lacéré au cutter ou à la pointe sèche.	Le matériel 31049 est passé en entretien le 12/10/16. Ce type de dégradation est traité lors des passages en entretien.
	PJ	6	Montparnasse-Bienvenue – Plaisance , 29 septembre. Rame 046, voiture M 30092. Les plans de trappe des portes centrales sont tous deux détériorés, l'un est brisé en 2 endroits, de l'autre il manque un morceau de 3 x 4 cm à une extrémité. Qui s'acharne sur ces plans ?	Le matériel 31046 est passé en entretien le 06/10/16. Ce type de dégradation est traité lors des passages en entretien
	GD & EM	2	Montparnasse-Bienvenue (direction Châtillon), 28 septembre vers 18h34. Rame 070. <i>Merci au conducteur de la rame pour son information suivie et détaillée, concernant notre retenue à quai suite à un signal d'alarme tiré sur la rame située devant et bloquée à Gaité. On apprécie ce professionnalisme.</i>	Nous vous remercions de votre témoignage, et nous le transmettons au responsable de cet agent afin qu'il lui en fasse part
	FJ	6	Cours Saint-Emilion – Pyramides , 28 septembre, 12h37 (à Pyramides). Rame 589. La ventilation rafraîchit ne sert à rien... vu que toutes les fenêtres ont été ouvertes par différentes personnes, entre Saint-Emilion et Châtelet. De ce fait, le bruit dans la rame et le souffle d'air sont devenus insupportables, on ne s'entend plus discuter avec son voisin. Un SDF qui fait la manche ferme quelques impostes, pour pouvoir se faire entendre et se fait « engueuler ».	Les MP05 sont bien équipés d'un dispositif de ventilation réfrigérée. L'ouverture des fenêtres dégrade fortement l'efficacité de celle-ci, puisque de l'air « chaud », extérieur à la navette, est constamment apporté. Cela provoque un "sur-régime" du groupe de ventilation et peut donc

Ligne	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
			Comme on s'entend un peu mieux fenêtres fermées, j'ose intervenir dans son sens et indique les logos « climatisation » sur les fenêtres et j'essuie la désapprobation générale. Des voyageurs prétendent qu'il n'y a pas de climatisation dans ces rames : « c'était écrit dans le Parisien... » (ils confondent avec les bus !). Illico toutes les fenêtres sont rouvertes ... petit moment de solitude, ouf ! je descends à la prochaine. Mais la ventilation rafraichie fonctionne-t-elle sur cette rame (MP05 ?) ?	engendrer un vieillissement prématuré pouvant défiabiliser le système. Des autocollants demandant de maintenir les vitres fermées sont présents dans les navettes.

RER

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
	AF	2	Rueil Malmaison RER , 19 juillet à 14h46. L'agent de station ne possède pas de fiche de dépannage en cas de situation perturbée (plan de quartier, itinéraires de remplacement).	La gare ne possède plus de bloc détachable à jour depuis les travaux de Rueil. Une commande sera faite.
	MR	2, 5, 6	Chatelet-les-Halles , 5 septembre à 18h. Ce soir comme tous les jours j'ai emprunté l'un des deux longs couloirs pour aller vers ma correspondance. Je me suis retrouvé bloqué pendant 20 minutes (pour faire 150 mètres). Tout cela à cause des travaux d'installation d'un des deux tapis roulants... qui doit se terminer en janvier 2017. Le couloir est fermé au 2/3 de sa largeur sur toute sa longueur. En heures de pointe, c'est dangereux, il va y avoir des débordements à coup sûr (grosses chaleurs = malaises, embrouilles entre les gens...). Cela provoque des embouteillages monstres. Comment la RATP peut-elle accepter cela ? N'y aurait-il pas possibilité de détourner le flux pendant les travaux qui vont durer encore 4 mois ou effectuer ceux-ci en dehors des heures de pointe ?	La rénovation des trottoirs roulants fait partie intégrante du projet global de Châtelet-les-Halles. Les demandes réglementaires ont été faites et acceptées par les organismes préfectoraux et de tutelles. Les études de flux présentées aux différents responsables du chantier ainsi qu'à l'Inspection Générale de Sécurité Incendie, ont amené cette décision de poursuivre le chantier en service voyageurs. Les parcours alternatifs sur cette gare en travaux sont pratiquement impossibles car ils rallongeraient le parcours de plusieurs minutes.
	GD	2	Gare de Lyon – Vincennes , 17 septembre à 9h14 (à Vincennes) ; Rame non notée, voitures ZB 3692 et ZAB 2784 et probablement le reste de la rame. Les plans de trappe sont toujours pelliculés avec l'interruption de service du RER A de cet été qui s'est achevée durant la 2 ^{ème} quinzaine d'août. Dans d'autres rames prises à la même période (dont 3 successivement en soirée du 17 septembre) ces informations ont déjà été retirées. S'agit-il là d'une rame oubliée ? Voir Photo	Le retrait devait s'effectuer sous huit jours après la reprise fin de chantier RVB. L'objectif d'une dépose dans un délai très ambitieux par rapport à 2015 (3 semaines), a révélé un problème de coordination et de vigilance dans le suivi pour maîtriser l'ensemble du parc matériel roulant notamment côté SNCF. Des mesures correctives seront proposées pour le chantier RVB 2017.
	VD	3	Rueil-Malmaison , 25 juillet. Ayant perdu mon Navigo annuel, j'ai voulu le faire remplacer à la gare de Rueil. Je suis passé 4 fois dans la journée et pas une seule fois je n'ai vu d'agent au guichet. 9h30 (j'ai attendu 10mn), 11h30 (attendu 15mn), 14h15 (attendu 20mn), 18h30 (attendu 20mn) : à chaque fois, l'écran du guichet était orienté vers l'extérieur et affichait un message disant que le guichetier allait revenir bientôt. J'ai donc patienté les durées indiquées ci-dessus, mais personne n'est venu ! Y a-t-il encore du personnel RATP pour renseigner/aider le public en gare de Rueil ? Pour finir, je suis rentré chez moi et, à la station Guy Môquet de la Ligne 13, deux agentes étaient présentes et m'ont refait le Navigo.	En gare de Rueil ce jour, l'effectif agent était de 2 agents en service jour. Durant ce service, les 2 TPV étaient Hors Service de 6h52 à 9h52. Il est noté dans la main courante que les agents faisaient de l'aide à l'utilisation des ADUP. A 9h15, un agent a accompagné une personne à mobilité réduite et à 9h40 il a changé un bobinot sur un ADUP. En service mixte et en service nuit la gare était en agent unique. Nous sommes désolés des désagréments rencontrés.
	PB	6	Saint-Michel Notre Dame , problème permanent. Dans cette station, sur le	Nous avons transmis aux services techniques

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
			quai du RER B direction Sud (direction Saint Rémy - Robinson), le volume des annonces sonores de la RATP est extrêmement fort, les haut-parleurs ont besoin d'être réglés et leur volume sonore abaissé pour le confort des voyageurs qui attendent sur le quai.	
	JLM	6	Bourg-la-Reine , 3 septembre à 19h50. Assises des sièges endommagées (suite). Suite à un précédent message sans référence au matériel concerné (sur cette même ligne), voici un nouveau constat : Matériel : MI79 rénové, caisse n° ZRB 8106 (extrémité de rame), mission ERBE 57 (direction CDG2) : une assise défoncée.	Nous avons transmis aux ateliers
	SS	2	Saint Michel – Notre Dame . 19 septembre. Rame 8122. Tous les plans de trappe sont éteints et il n'y a aucun message sonore des stations parcourues. Régulièrement, ces plans sont inactifs alors qu'ils sont très utiles pour savoir où l'on se trouve sur la ligne.	Nous avons transmis aux ateliers
	NJ	5	Denfert-Rochereau , depuis le 20 septembre. Hall principal. Sur la porte large G175B, je rencontre des problèmes de lecture de mon passe Navigo. Cela s'était déjà produit il y a quelques mois. Au guichet, les agents qui ont testé mon passe n'ont rien repéré de particulier, il leur paraît tout à fait correct. Le matériel serait-il alors défaillant ? Cependant, je vois des voyageurs passer devant moi sans rencontrer aucun problème, avec un passe identique.	Sachez que l'ensemble des installations fait l'objet de visites quotidiennes. Dès qu'un agent constate un dysfonctionnement, ou dès qu'il en est avisé par un client, il prévient immédiatement les services techniques qui interviennent aussitôt que possible. Si un billet ne laisse pas le passage en entrée ou en sortie du réseau, les voyageurs ont la possibilité d'appeler un agent par l'intermédiaire d'un bouton d'appel qui se trouve près des péages. Il se peut que l'antenne de votre passe soit défaillante par intermittence
	HB	6	Denfert-Rochereau , 22 septembre à 13h09. Mission SOSO. Ce train est composé de 2 rames : une ancienne venue du RER A non rénovée et une rénovée. La rame non rénovée est particulièrement vétuste, à l'intérieur comme à l'extérieur où, en particulier, le revêtement présente de larges zones dégradées. Voir Photo .	Nous avons transmis aux ateliers
	NT	6	Cité universitaire , 26 sept à 18h30. Des vendeurs à la sauvette sont postés devant l'entrée principale de la gare et gênent tous les jours le flux de voyageurs qui entrent et sortent. Pouvez vous intervenir ?	Les agents de la RATP ont pour mission de faire respecter la réglementation en vigueur. Malgré cela et quelle que soit l'importance des moyens mis en œuvre, il est difficile, vous en conviendrez sûrement, de prévenir totalement en tout temps et en tout lieu le comportement de certains voyageurs.

Gilles Durand, Rapporteur
et Simone Bigorgne, Jean Macheras, Michel Babut, Alain Fabre

Les 30 témoins de ce mois :

Initiales	NOMS	Initiales	NOMS
AF		NT	
AL		PB	
BNE		PG	
CB		PJ	
CM		PL	
EM		RH	
FJ		RR	
FL		SF	
FM		SS	
FS		YM	
GD			
HB			
HCdS			
HdB			
JLM			
JM			
LC			
MB			
MR			
NJ			

STATISTIQUES MENSUELLES							
Critère	1	2	3	4	5	6	TOTAL
Mode							
Bus/tram	10	16	1	0	10	3	40
Métro	4	6	2	0	1	5	18
RER	0	4	1	0	2	5	12
Tous réseaux	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	14	26	4	0	13	13	70

Bus 211 & 220

[retour constat](#)



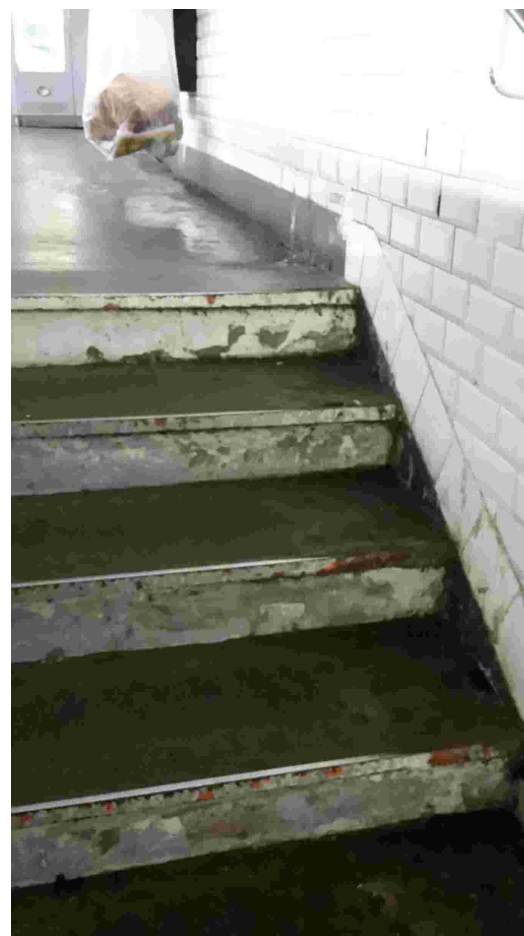
Bus 126

[retour constat](#)



M 11 République

[retour constat](#)



RER B

[retour constat](#)



Revêtement dégradé

RER A

[retour constat](#)



Information obsolète depuis plus d'un mois