



Opération Témoins de ligne RATP

Témoignages reçus et réponses de la RATP

octobre 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	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
<p>28</p> <p>58</p>	<p>Montrouge</p> <p>et</p> <p>Seine Rive Gauche</p>	SB	5	<p>Losserand-Maine (direction Porte d'Orléans (bus 28) et Vanves Lycée Michelet (bus 58), 24 octobre. Depuis le 1er octobre et jusqu'à fin novembre l'arrêt a été déplacé en amont de la rue Raymond Losserand, afin de désamianter la partie du site propre sur environ 50 mètres. L'arrêt provisoire se situe dans ce même site propre entre un trottoir sur deux niveaux et la banquette en béton de 30cm de large. Les bus s'arrêtent soit dans le site propre, soit hors du couloir le long de cette banquette. La conséquence est que l'arrêt n'est alors plus accessible pour les PMR, alors qu'il dessert un foyer APF. Il est potentiellement dangereux pour d'autres handicapés : déficients visuels et personnes âgées, car à la descente l'embarquement est très important. Moi-même j'ai chuté à la descente du bus le 24 octobre, emportée par le poids de mon caddy.</p>	<p>Une information est affichée à l'arrêt depuis le début des travaux précisant la difficulté pour les autobus de réaliser l'arrêt au trottoir habituel.</p> <p>Compte tenu de l'environnement, les bus font au mieux pour desservir malgré tout l'arrêt.</p> <p>Cela reste une difficulté pour les personnes à mobilité réduite qui doivent compter sur l'aide des autres voyageurs. Elles peuvent aussi demander au machiniste de les arrêter plus loin si une desserte peut être faite en toute sécurité avant l'arrêt suivant.</p> <p>Lorsque des travaux sont en cours, la gêne occasionnée est inévitable.</p>
38	Montrouge	CB	2	<p>Mouton-Duvernet, 13 octobre à 8h50. Bus n° 7422. La girouette indiquait « sans voyageur » alors que ce n'était pas le cas. Peu de voyageurs, certes, mais assez pour voir que ça valait la peine de faire signe au machiniste.</p>	<p>Il pouvait s'agir d'un blocage de la girouette lors de la sortie de centre ou d'une panne momentanée.</p> <p>En tout état de cause, ce n'est pas un motif pour ne pas laisser le bus à disposition des voyageurs.</p> <p>Les bus de la ligne 38 sont en cours de renouvellement, nous allons recevoir ces jours prochains des bus hybrides, dont on espère que les girouettes fonctionneront bien.</p> <p>Il reste cependant nécessaire en toutes circonstances de faire signe au machiniste, certaines personnes se trouvent aux abribus en attente d'un bus d'une autre ligne qui a l'arrêt commun, d'autres s'y tiennent à l'abri sans pour autant souhaiter monter à bord.</p>
72	Paris Sud-Ouest	NM	1	<p>Jardin des Tuileries, 21 octobre à 15h30. Après 25 minutes d'attente, je prends un bus signalé comme devant se rendre à <i>Parc de Saint-Cloud</i> ; en cours de route on nous informe qu'il sera limité à <i>porte de Saint-Cloud</i>, et durant le trajet nous sommes doublés par deux 72 eux-mêmes limités à cette même porte. Arrivée à ce terminus « partiel », les deux bus suivants feront également terminus à cet arrêt, soit 5 bus de suite limités à <i>porte de Saint-Cloud</i>. Nouvelle attente de 30 minutes</p>	<p>En plus des difficultés de régularité que rencontre la ligne 72 avec la fermeture des voies sur berge, il y a eu ce jour également dans l'après-midi une manifestation événementielle dans le secteur du grand Palais.</p> <p>Afin de rétablir une régularité, le régulateur a assuré plusieurs manœuvres pour équilibrer les passages de bus dans les deux sens de la ligne afin d'assurer une</p>

Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				pour avoir un bus allant jusqu'à <i>parc de Saint-Cloud</i> 55 minutes d'attente au total, inadmissible.	fréquence acceptable. Cependant après analyse des manœuvres par le responsable de la ligne il s'avère qu'elle ne respecte pas le cahier des charges commandé par le responsable de la ligne. Le chef de ligne a saisi le Centre de régulation et d'information Voyageurs pour demander que les régulateurs respectent le cahier des charges de régulation à réaliser sur la ligne 72. Le superviseur du Centre de régulation et d'information Voyageurs ainsi que le que le responsable de la ligne veilleront à leur bonne application.
91	Quais de Seine	SS	5	Gare de Lyon - Diderot (direction Montparnasse), 14 octobre à 12h44. Les bus de la ligne 57 n° 9480 et 9498 obstruent totalement l'arrêt et ne permettent pas au bus de la ligne 91 n° 1761 d'accoster. Il est relégué en arrière des zébras ; gêné en plus par une livraison, il charge et décharge les voyageurs en pleine voie, avec tous les problèmes d'accessibilité que cela implique : bagages encombrants, personnes âgées, marches très hautes.	Il s'agit d'un problème récurrent dû aux livraisons du café se trouvant juste à côté de l'arrêt, et aucune place de livraison.... Les 57 même s'ils sont 2 n'auraient pas posé plus de souci que ça si le camion n'avait pas été là.
91	Quais de Seine	SS	3, 4	Gare Montparnasse (direction Bastille), 18 octobre à 21h56. Bus n° 1777. Le conducteur a très mal accosté son bus, gêné par un bus d'une autre ligne, garé en amont. Un monsieur âgé, avec une canne et se déplaçant avec grande difficulté s'apprête à descendre par la porte arrière. La porte reste ouverte après la montée de plusieurs voyageurs, il commence sa descente, et à ce moment la porte se referme devant son nez ; une dame appuie sur le bouton d'ouverture, la porte s'ouvre à nouveau, mais le monsieur n'arrive pas à descendre, par manque d'équilibre et la porte se refermant systématiquement sur lui. Alors qu'il n'a descendu que la première marche, la porte se referme brusquement (actionnée par le conducteur ?) et le bus repart, le monsieur est coincé entre la marche et la porte et ne peut plus bouger, il est suffoqué. La dame crie « La porte ! », le bus s'arrête à un mètre du trottoir et le monsieur poursuit sa descente péniblement. On sent que le chauffeur s'impatiente, la porte se refermera encore deux fois sur ce monsieur avant qu'il n'ait atteint le sol. Ce chauffeur manquait-il à ce point de compassion, ou voulait-il en avoir vite fini avec son service ? N'avait-il pas la possibilité de consulter ses rétroviseurs pour	Une réflexion est en cours au sujet de l'ouverture des portes en « Self-service » car les portes se referment trop rapidement et trop brutalement.

Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				savoir où en était cette personne dans sa manœuvre de descente ?	
92 39 etc.	Généralités Bus <hr/> Paris Sud-Ouest	DM	2, 6	<p>Je ressors sidéré d'un exercice pratique de recherche d'itinéraire bus pour une personne momentanément handicapée, comme moi : impossible de trouver le plan de quartier des arrêts, et fantaisie époustouflante de <i>Vianavigo</i> quand on lui demande « bus seulement ».</p> <p>Mon besoin : aller au conservatoire d'Issy les Moulineaux (très proche de Mairie d'Issy) depuis l'hôpital des Invalides, côté Vauban.</p> <p>Après 40 minutes de recherche, je ne suis guère plus avancé qu'avant de m'y lancer. Le bus 92 puis le 39 à Duroc ? « <i>Via navigo</i> » n'en parle même pas, son choix c'est le 39 avec marche à pied jusqu'à Duroc ! En cherchant moins de marche il m'évoque des itinéraires à 3 bus et 2 points tournants via 88, 126, 189 ou 72. Au fou !</p> <p>Le terminus du 39 est "Frères Voisins" à Issy par rapport à ma destination ? Aucune piste pour trouver l'emplacement précis de ce terminus. Le seul plan est celui de la ligne, donné par la RATP, si précis qu'il ne fait même pas figurer la rue des Frères Voisins, alors que le terminus se trouve, lui, rue du Colonel P. Avia, ce n'est guère intuitif. Ni figure pas, non plus, la station de métro <i>Mairie d'Issy</i> située à 200 ou 300m où il y a une vraie gare routière. Et, bien sûr, l'itinéraire est dissocié au terminus ...</p> <p>Le plus triste c'est que les sites de la ville et de GPSO n'apportent rien : ils renvoient au site RATP</p> <p>Il y a bien la carte des TC éditée par GPSO et piquée au STIF, mais elle devient illisible quand on souhaite l'agrandir pour avoir le détail des rues ... Aller directement à cette carte du STIF ? il fallait encore partir à l'aventure, aucun lien signalé, j'ai laissé tomber.</p> <p>Tout de même c'est incroyable que le site RATP ne permette pas de trouver facilement les plans de quartier autour des arrêts de bus parisiens et grands parisiens, sachant bien sûr que la difficulté c'est de les tenir à jour, alors qu'ils étaient accessibles sur le site il y a quelques années, et bien faits de surcroît. Drôle de façon de contourner la difficulté !</p>	Les réponses pour accéder au plan de quartier sont données dans le fichier joint en rapport annexe .
	Paris Sud-	NM'	1, 2	Gare Val de Fontenay - Le Morillon , 16 Octobre. Suite à un	Les notes d'information à destination des conducteurs




Ligne	Centre bus	Témoignage	Critère	Témoignage	Réponse RATP
122	Est			événement sportif (les 10 km de Fontenay) à Fontenay-sous-Bois, il était indiqué que les bus 118, 122 et 301 ne circulaient plus entre 7h et 13h. La course se terminait à 11h : reprise de l'itinéraire normal sur le 118 et le 301 vers 13h, mais pas pour le 122 qui ne reprendra son itinéraire normal qu'à 18h ! Merci de m'expliquer la raison pour laquelle le 122 a continué d'être limité au Morillon jusqu'en début de soirée...	et du Centre de régulation et Information Voyageurs sont conformes en termes d'horaires. Le rapport journalier d'exploitation fait état de la présence de barrières toujours en place. Le dernier service limité à « Le Morillon » est le 12ème 122 pour un passage à 16h55. La reprise de l'itinéraire a été effective à 17h33 (vu avec la voiture de secteur). On peut regretter un manque de concertation et de communication des régulateurs des lignes concernées. Nous vous présentons nos excuses pour la gêne occasionnée.
143	Pavillons	CM	1, 6	Gare de Noisy le Sec (direction gare de Rosny-sous-Bois RER), 13 octobre à 9h00. J'ai attendu plus de 15 minutes pour avoir un bus qui était plein et était suivi par un autre bus deux minutes plus tard. De plus, la machiniste conduisait vite et cela provoquait des secousses lors des franchissements de ralentisseurs.	Nos bus, empruntant et partageant la voie publique, sont soumis à de nombreux incidents, totalement imprévisibles et qui ont très souvent un impact sur la ponctualité. Les agents en charge de la régulation sont dans l'obligation de prendre des mesures afin de fluidifier le trafic. A cet effet, des trajets peuvent être modifiés, voire supprimés. Par ailleurs, il faut savoir que quel que soit le lieu de l'incident, des répercussions sur l'ensemble de la ligne sont souvent inévitables. Un rappel sera fait aux machinistes concernant le confort de conduite.
143	Pavillons	CM	2	Gare de Noisy le Sec (direction gare de Rosny-sous-Bois RER), 13 octobre. A cet arrêt il n'y a pas de borne d'information voyageur.	Nous mettons une BIV dès que nous en avons la possibilité. L'emplacement de certains arrêts ne nous permet pas d'avoir une réception correcte pour avoir des informations fiables. De plus, le nombre de BIV étant limité, nous équipons en premier lieu les points d'arrêt ayant une forte charge.
146 347	Pavillons	MM	2, 6	À divers arrêts du 347 pour ce qui est des plans de ligne, et des 146 et 347 pour ce qui est des plans de quartier ; 1/ Sur le secteur Livry-Gargan, Clichy-sous-Bois et Montfermeil, les plans de quartier ne sont plus à jour, certains ont 10 ans, et les problèmes sont que le T4 a été mis en service à Gargan en novembre 2006 et ne figure pas sur ces plans de quartier ; les lignes 547, 601ab, 642abc, 643 n'existent plus, de nouvelles lignes ont vu le jour : 644, 645, 100, 601, 642 et la Navette Livry-Gargan, ainsi que de nouvelles rues, de nouveaux services publics. Ces supports d'information sont tous à remplacer.	Nous allons faire le nécessaire pour mettre à jour les plans et renouveler les plus anciens.






Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				<p>2/ Les plans de ligne 347 sont défraichis, voire illisibles. Il serait nécessaire de vérifier tous les points d'arrêts entre Chanzy–Eglise-Saint-Michel et Montfermeil-Hôpital pour la ligne 146 et entre la gare de Gargan et Les Bosquets pour la 347.</p> <p>Voir Photo.</p>	
146	Pavillons	MM	2	<p>Salengro, Collège Louise Michel, Avenue Ladrette, Gagarine, Collège Romain Rolland, Emile Zola. Nous sommes en 2016 et le système SIEL n'est toujours pas installé aux arrêts de la ligne 146 entre République Marx Dormoy et le terminus Les Bosquets (excepté Jean Baptiste clément), ce qui représente 8 points d'arrêt. La fréquentation de ces 8 points d'arrêt ne disposant pas de SIEL est cependant importante.</p>	<p>Nous mettons une BIV dès que nous en avons la possibilité. L'emplacement de certains arrêts ne nous permet pas d'avoir une réception correcte pour avoir des informations fiables. De plus, le nombre de BIV étant limité, nous équipons en premier lieu les points d'arrêt ayant une forte charge.</p>
194 294	Seine Rive Gauche	NT	2	<p>Robinson RER - Av Jules Guesde, 15 octobre à 20h00. L'arrêt n'étant pas éclairé, il n'est pas possible de consulter la borne de d'information voyageur.</p>	<p>En effet nous avons des travaux à proximité de nos arrêts et subissons des coupures d'électricité.</p>
194	Seine Rive Gauche	NT	1	<p>Président Allende, 8 octobre à 15h00. Prochain bus : 21 minutes d'attente, le suivant 41 minutes ! Des intervalles et des fréquences inacceptables un samedi après-midi, en zone 3.</p>	<p>En situation dégradée, les consignes sont de limiter un bus sur deux à Gare de Robinson direction Châtenay. Du coup la fréquence est impactée et le temps d'attente doublé entre Lycée polyvalent et Gare de Robinson.</p>
294	Seine Rive Gauche	NT	6	<p>Robinson (direction Igny), 3 octobre à 19h10. Le chauffeur écoutait la radio à bord du bus. Un machiniste peut-il écouter la radio tout en conduisant ? Jusqu'à présent nous avons obtenu des réponses contradictoires, aussi souhaitons-nous avoir une réponse claire et définitive.</p>	<p>Il n'existe pas de réglementation régissant l'usage de la radio à bord des véhicules. En revanche, des consignes d'utilisation peuvent être communiquées localement par le management direct des conducteurs sachant qu'elles doivent impérativement s'exercer dans le respect de l'instruction professionnelle exigeant que chaque conducteur se conforme aux règles suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - adopter un comportement et des attitudes visant au respect de la liberté et de la dignité de chacun, - transporter les clients dans les meilleures conditions possibles de confort et de sécurité, - faire en sorte d'être toujours perçu comme disponible.
		CB	1, 3	<p>Noiseau-Amboile (direction Créteil Préfecture), 5 octobre. Ce</p>	<p>A la suite de différents travaux sur l'itinéraire de la</p>




Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
308	Saint-Maur Créteil			<p>jour il n'y n'a pas eu de bus entre 14h27 et 15h10. Les horaires affichés indiquent pourtant des passages à 14h30, 14h45 et 15h. Le bus de 14h30 est sûrement passé en avance, celui de 15h était en retard de 10 minutes, mais où est passé celui de 14h45 ? Je constate que souvent les après-midi les horaires ne sont pas respectés !</p> <p>Dans le bus n° 4825 pris à 15h10, j'ai eu la « joie » de tomber sur un machiniste qui ne dit ni bonjour et ni ne porte un regard aux voyageurs. Le rétroviseur intérieur était même relevé !</p>	<p>ligne ce jour-là, un retard général de 15 à 45mn sur ligne est accumulé, sur cette tranche horaire.</p> <p>Le service manquant de 14h45, a été commandé Haut le Pied de Villiers jusqu'à Sucy Bonneuil RER par le régulateur pour remise à l'heure.</p> <p>L'agent a été identifié et reçu. Un rappel à l'ordre lui a été fait.</p>
379	Seine Rive Gauche	NT	5, 6	La Croix de Berny , 5 octobre à 19h30. Le bus est arrivé bondé, au point qu'une dizaine de personnes qui n'a pas pu y monter est restée sur le trottoir. De plus, l'arrêt n'est pas éclairé dès la nuit tombée. La situation est parfaitement scandaleuse.	En attente de Réponse
379	Seine Rive Gauche	NT	5	Petit Châtenay , le 5 octobre à 8h20. Plusieurs personnes n'ont pas pu monter dans le bus et sont restées sur le trottoir, à l'arrêt du Petit Chatenay. Il est grand temps de proposer un service cohérent avec les heures de pointe. Cela fait 2 ans que j'alerte sur ce problème, mais rien ne bouge...	En attente de Réponse
379	Seine Rive Gauche	NT	2, 5	La Croix de Berny , 14 octobre à 20h30. L'arrêt de bus n'est pas éclairé depuis quelques temps (voir témoignage du 5 octobre), la sécurité n'est pas assurée pour les usagers, car en cas d'affluence les personnes sortant du bus sont obligées de marcher sur la chaussée au risque de ne pas être vu par une voiture ou un bus ! Les conditions actuelles d'attente sont également insupportables : les usagers sont entassés sur un trottoir trop étroit, en dehors de l'arrêt trop exigu pour s'abriter en cas de pluie et ne permettant qu'à trois personnes de s'asseoir, alors que la ville de Chatenay-Malabry s'est densifiée et que la fréquence de ce bus ne répond plus aux besoins. Il est urgent d'intervenir efficacement sur cette ligne. Les conditions de transport sont honteuses.	En attente de Réponse
T 1	Pavillons	EM	3, 6	Cosmonautes (direction Asnières - Gennevilliers), 4 octobre. Les distributeurs de tickets et les écrans d'information voyageur ne fonctionnent pas à cette station depuis déjà quelques temps.	Le problème a été résolu. Lors d'une intervention d'une entreprise extérieure à la RATP, celle-ci avait coupé l'alimentation électrique de la station.
	Saint-Denis	CP	2	Mairie de Pierrefitte , 25 octobre. Le plan du quartier affiché à cette station du tramway n'est pas actualisé : la médiathèque	En attente de Réponse







Ligne	Centre bus	<i>Témoïn</i>	Critère	Témoignage	Réponse RATP
T 5				Jacques Duclos a fermé (et a été déplacée ailleurs, sous un autre nom), le service jeunesse est également déplacé. Merci d'actualiser le plan. Ces modifications datent d'avant la mise en service du T 5 ! Voir Photo.	







METRO

Ligne	Témoi n	Critèr e	Témoignage	Réponse RATP
 1 et  A	JMC	2, 5, 6	<p>Bérault (M 1) et Vincennes RER (RER A), 20 octobre à 9h00. Le RER A est bloqué (incident technique), donc report sur la ligne 1 jusqu'à Vincennes pour partir vers la banlieue, et là : conflit de flux avec les banlieusards qui font le trajet inverse. Aucune information dans les rames ou sur les quais. Blocage et conflit entre les deux foules qui se retrouvent face à face, risques d'écrasements, de piétinements, de chutes dans les escaliers ou de pertes d'équilibre sur les quais, et perte de temps supplémentaire.</p> <p>De plus, la rame RER présente à quai est bloquée par un « malaise voyageur » : un homme est couché dans une voiture, entouré d'une équipe de la RATP qui en interdit l'accès, et même de s'approcher de la victime. Je suis médecin, je l'annonce, malgré cela il faut attendre la réponse par téléphone de la régulation pour m'autoriser à examiner la victime du malaise, en fait il était tout simplement fatigué et dormait. Je le fais sortir de la rame qui peut partir et ainsi débloquer la ligne A.</p> <p>J'ai des propositions à faire pour améliorer la gestion de ces incidents et le dispositif de report des passagers de la ligne A vers la ligne 1. Je souhaite rencontrer les services de la RATP et peut-être d'autres administrations les plus à même de faire avancer le processus.</p>	<p>Pour la ligne 1, nous diffusons des messages dans les navettes uniquement pour les incidents de la ligne 1. Donc dans ce cas présent, l'absence de message dans les navettes est une situation normale. En cas d'interruption sur la ligne A, c'est aux conducteurs du RER A de diriger leurs voyageurs vers les correspondances (la ligne 1 à Vincennes en l'occurrence).</p> <p>L'incident du 20 octobre a fait l'objet de nombreux retours d'expérience et est devenu un cas d'école en matière de gestion des flux.</p> <p>Depuis cet incident, lors d'une interruption de trafic entre Vincennes et une autre gare du tronçon, nous alternons les évacuations entre Vincennes, Fontenay, Val de Fontenay voire Noisy le Grand et Joinville en heure de pointe.</p> <p>De plus, dorénavant, les trains qui entrent en gare à contre sens et qui repartent en direction de Boissy ou Chessy, entrent à vide, afin d'éviter des échanges incontrôlables de voyageurs et générateurs de saturation de quai.</p> <p>Concernant l'intervention d'un médecin sur un malaise, en aucun cas la régulation donne ou pas son aval. Il est même souvent demandé, dans une telle situation et via la sonorisation, si un médecin est présent. Par contre, il est possible que les agents aient demandé à la régulation la certitude que le train restait à quai pour éviter que le médecin se retrouve coincé dans le train.</p>
 2	NJ	2, 4	<p>Nation, 22 octobre à 20h57. Rame 008EL, voiture 01 S2 008. Le plan de trappe central gauche est gribouillé au feutre.</p>	Transmission

Ligne	Témoi n	Critèr e	Témoignage	Réponse RATP
	GB	2	<p>Depuis plusieurs semaines, le système ASVA (plans de trappe actifs couplés à des annonces sonores) est très souvent défaillant sur la ligne 3, toutes rames confondues : il est fréquent qu'il reste bloqué quelques stations ou que seuls les messages sonores fonctionnent. L'inconvénient d'avoir ce système qui fonctionne mal est qu'il induit en erreur : j'ai notamment assisté au désappointement de deux touristes pensant être à Wagram alors que nous étions déjà à Villiers (direction Gallieni). Avant l'été c'était très occasionnel. Qui plus est, pourquoi sur cette ligne les noms de stations ne sont pas diffusés en deux tons (montant la 1ere fois, puis descendant la 2e fois) comme sur les autres lignes équipées du système ?</p>	<p>Effectivement, nous avons eu quelques soucis avec notre système ASVA sur la ligne 3. Plusieurs balises au sol ont été changées, et une reprogrammation a été réalisée par les services de maintenance. Nous avons demandé la semaine dernière une vérification auprès de notre PCC sur plusieurs trains, et tous fonctionnaient. Il peut cependant arriver que l'ASVA d'un train se délocalise, dans ce cas le conducteur doit procéder à une réinitialisation.</p> <p>Les trains de la ligne 3 sont des anciens trains qui ont été rénovés il y a plusieurs années, ils ne possèdent donc pas le même système de diffusion sonore, c'est pour cela que les noms des stations ne sont pas diffusés deux fois avec deux tonalités différentes, ce qui est le cas sur des trains plus récents.</p>
	SB	3, 5	<p>Simplon, 12 octobre. La dernière partie de l'escalier qui débouche sur le quai de la ligne 4 en direction Montrouge n'est pas éclairée.</p>	<p>Une demande de prestation interne sur l'éclairage a été faite.</p>
 	CS	2	<p>Gare de l'Est. J'ai déjà signalé à plusieurs reprises qu'à cette station, la ligne 7 n'est indiquée que dans un sens sur le quai de la ligne 4 et même dans les couloirs. Il me semble que c'est le sens Ivry/Villejuif qui fait défaut. Aucune intervention de la RATP pour mettre fin à ce déficit d'information !</p>	<p>Sur les quais de la ligne 4 toute la signalétique est bien installée.</p> <p>En effet sur le quai direction Mairie De Montrouge, la correspondance pour Mairie d'Ivry est en milieu de quai et la correspondance La Courneuve est en tête de quai. Sur le quai direction Porte de Clignancourt, la correspondance La Courneuve est en queue de quai et la correspondance avec Mairie De Montrouge est au milieu de quai.</p> <p>Donc sur les quais il n'y a jamais sur le même panneau signalétique les directions Mairie d'Ivry et La Courneuve, celles-ci sont séparées.</p>
	CS	2, 3, 5, 6	<p>Etienne-Marcel. Des travaux ont été réalisés sur les quais vers le mois de mai. La station a été fermée deux jours. Depuis, les sols ne sont toujours pas lisses et il n'y a plus de sièges (ou de bancs). Inadmissible. Comment doivent faire les personnes âgées et/ou souffrantes ? Combien de temps va-t-il encore falloir attendre ?</p>	<p>Il est prévu de poser des sièges « assis debout » dans la semaine du 28 novembre au 4 décembre 2016.</p> <p>Pour SIEL, un signalement a été fait, que nous allons de nouveau réactiver.</p>

Ligne	Témoi n	Critère	Témoignage	Réponse RATP
			<p>- L'écran SIEL est hors-service depuis des semaines. Il est indiqué qu'il va être réparé, mais quand ?</p> <p>- Il y a toujours aussi rarement un/e employé/e RATP au guichet.</p> <p>- Les portillons de la ligne de contrôle sont toujours aussi souvent vandalisés et incitent à la fraude. Il conviendrait peut-être de choisir un autre système.</p>	<p>Il y a toujours un agent dans la station joignable par les interphones.</p> <p>Le centre de maintenance est avisé sur ce problème</p>
	HB	4, 5, 6	<p>Montparnasse-Bienvenüe. Je constate que sur les quais de cette station, les carreaux de faïence verts des banquettes qui supportent des sièges de même couleur se dégradent. Semblant à court de stock, la RATP remplace les carreaux par d'autres de teinte verte, certes, mais absolument pas dans le ton de l'ensemble de ceux uniformément posés dans ces espaces. Pas moins de quatre nuances différentes. D'autre part, la RATP remplace les sièges par des carrés absurdes où il n'est même pas possible de s'asseoir confortablement. À moins que ce ne soit que le support de sièges manquants ? Ou si elle remet un siège, il peut être de n'importe quelle couleur mais pas de celle choisie pour habiller la station dans les années 70 ou 80. Ce n'est qu'un exemple, car l'aspect général de nos stations se dégrade et c'est bien dommage pour notre capitale qui se veut en pointe de l'accueil des touristes. Voir Photo.</p>	<p>Les carrelages originaux ne se font plus ce qui explique la difficulté des remplacements à l'identique. On ne peut pas tout reprendre car ce sont des surfaces très importantes. Il faut attendre des programmes de travaux de grande ampleur pour qu'il y ait une remise à niveau.</p> <p>Pour les sièges, les poses de plaques permettent de remettre à niveau le siège en atelier.</p> <p>En effet en provisoire un siège peut avoir une couleur différente le temps que le siège retiré soit maintenu. On privilégie une possibilité d'assise.</p>
	FJ, NJ	4, 6 x 2	<p>Denfert-Rochereau. (FJ) A cette station, constat similaire à Hôtel de Ville ci-dessous. Ici ce sont des carreaux de couleurs, certains ont été remplacés par de la faïence sans rapport avec la couleur initiale (au moins trois nuances). (NJ) Les sièges sont désormais de couleurs diverses, et en plus ils se raréfient !</p>	<p>Idem ci-dessus pour les faïences.</p> <p>Idem ci-dessus. Par ailleurs ils se raréfient aux endroits où les squatteurs s'installent.</p>
	FJ, GT	4, 5, 6	<p>Hôtel de Ville. Cette station qui fit l'objet d'un coup de propre dans le cadre de l'opération « Renouveau du métro » il y a moins d'une décennie, présente désormais un triste spectacle. Les beaux carreaux historiques biseautés en faïence blanche ont subi divers ravalements, sauf que les nouveaux carreaux posés lors de différents chantiers, ces dernières années, sont tous d'un ton différent. Ainsi les parois sont-elles désormais constellées de zones (quatre tons différents) qui vont du gris coquille d'œuf clair au blanc « bloc opératoire ». Cela ressemble plus à des rafistolages qu'à une mise en valeur de cette station. De plus, toujours à cette station, le nombre de sièges diminue car ils ne sont pas remplacés, ou s'ils le sont c'est par de simples plaques d'aluminium à peine équarries, inadmissible. En me penchant sur le problème, je constate que de nombreuses stations présentent ces mêmes défauts. Affaire à suivre, donc.</p>	<p>Les différences de teintes des carreaux s'expliquent par le temps de présence sur les lieux. L'email comme tous les revêtements à bases colorées subissent les affres du temps. Plus un carreau est récent plus il est clair. Même si nous refaisons un panneau complet, à sa limite avec les anciens carreaux, le problème resterait entier. De plus, nous rencontrons aussi un problème pour retrouver des carreaux identiques.</p> <p>Concernant les sièges, effectivement, lors d'une dépose pour changement ou pour remise en peinture, nous posons provisoirement une plaque métallique afin que nos clients ne se blessent pas sur les parties saillantes</p>




Ligne	Témoi n	Critèr e	Témoignage	Réponse RATP
				du support qui reste fixé. Nous avons identifié que le délai entre dépose et repose est beaucoup trop long et nous sommes, avec l'ensemble des acteurs du dossier, en cours d'élaboration d'un nouveau process qui vise à réduire ce délai de façon drastique.
	SB, MV	5	Front Populaire (direction Mairie d'Issy), 18 octobre vers 18h. L'ascenseur entre le niveau voirie et la salle d'échange est en panne, et en cours de réparation. Malheureusement, les deux escaliers mécaniques sont programmés systématiquement en montée. La profondeur pour rejoindre la salle basse est de l'ordre de 3 étages. Pour des PMR, des personnes âgées, c'est très délicat et fatigant. L'agent d'accueil nous a promis d'intercéder auprès de la direction de la ligne pour obtenir d'inverser le sens d'un des deux escalators dans ce cas de figure. Espérons qu'il soit entendu et écouté.	Techniquement il est très compliqué d'inverser le sens des escaliers mécaniques qui ne fonctionnent que dans un seul sens car l'usure des différentes pièces techniques font que les risques de pannes et de casse se multiplient. De plus, il est aussi difficile de modifier les sens de flux voyageurs dans nos stations pour des raisons de sécurité.
	VD	2, 6	La Fourche , 3 septembre à 19h55. En direction d'Asnières, dans la voiture B32125 à l'extrémité, côté voiture NA31063, le vibreur d'annonce de la fermeture des portes et les annonces sonores sont inaudibles	<u>Train 063</u> : Le train est passé en Visite de Sécurité et contrôle de l'ASVA* le 07/11/2016.
	VD	2 X 4	Place de Clichy (direction Asnières-Gennevilliers), - 6 septembre à 20h59. Rame comportant la voiture B32100. - 28 septembre à 23h14. Rame comportant la voiture M30043. Place de Clichy (direction Saint-Denis), - 16 Septembre à 22h46. Rame comportant la voiture M30131 (ou 31031) - 27 septembre à 20h59. Rame comportant la voiture B32043 Les plans de trappe ne donnent l'indication des stations desservies que jusqu'à La Fourche. A La Fourche, les annonces de direction ont été faites par le conducteur.	<u>Train 050</u> : Le train est passé en Visite de Sécurité et contrôle de l'ASVA le 07/10/2016. <u>Train 022</u> : Le train est passé en Visite de Sécurité et contrôle de l'ASVA le 28/10/2016. <u>Train 066</u> : Remise en conformité du câblage de l'YASVA** à la suite de la disjonction de celui-ci à la préparation du train.
	VD	2	Saint-Lazare (direction Châtillon), 9 Septembre à 19h32. Rame comportant la voiture B32107. Les plans de trappe continuent à clignoter sur Saint-Lazare alors que le train a quitté cette dernière station et roule vers Miromesnil. Normalement, au départ d'une station le plan devrait commencer à clignoter sur la station suivante, indiquant ainsi que c'est la prochaine station desservie.	<u>Train 054</u> : Le train est passé en Visite de Sécurité et contrôle de l'ASVA* le 24/10/2016.
	VD	6	Place de Clichy (direction Saint-Denis), 27 septembre à 20h59. Pas d'éclairage dans la voiture NA31022, sauf quelques néons de secours.	<u>Train 022</u> : Le train est passé en Visite de Sécurité et contrôle de l'éclairage le 28/10/2016.
	VD	2	Miromesnil (direction Saint-Denis), 29 septembre à 23h00. Rame comportant la voiture M30016. Aucune annonce sonore ni visuelle des stations desservies. Annonce faite par le conducteur à La Fourche.	<u>Train 008</u> : Le train est passé en Visite de Sécurité et contrôle de l'ASVA* le 31/10/2016.







Ligne	Témoi n	Critè re	Témoignage	Réponse RATP
	VD	2	Place de Clichy (direction Asnières), 3 octobre à 19h26. Rame comprenant la voiture B31231. Pas d'annonce sonore des stations, plans de trappe éteints. Pas non plus d'annonce sonore à La Fourche, ni automatique, ni par le conducteur.	Le Numéro de voiture est incohérent et n'existe pas sur la ligne 13, aussi nous regrettons de ne pouvoir apporter des explications relativement à ce constat.
	GD	4, 6	Pernety. Les parois de la station ont de quoi vous donner le mal de mer, les carreaux ont été posés sans règle ni fil à plomb, certaines rangées de carreaux ressemblent à des ondes fluctuantes. Qui fait la réception des travaux ? Un tel « gâchis » est sujet, dans la vie courante, à un refus de la réception de fin de chantier. La RATP a-t-elle imposé un cahier des charges à la hauteur de ce qui fait la valeur historique de ses stations ? Voir Photo.	Nous avons été obligés de refaire du carrelage sur une petite zone et les dimensions de joint et de biseau ne sont plus tout à fait identiques aux anciennes. Il ne nous était pas possible de tout refaire d'où le visuel qui a été signifié aux mainteneurs qui ont fait le raccord.
	PJ	4	Gaité (direction Montrouge), 19 octobre, 13h24. Rame non notée, voiture M30151. A l'avant gauche de cette voiture, juste derrière la loge du conducteur, un cadre servant à accueillir une publicité semble avoir été retiré, mais il subsiste son support qui pour avoir été caché de longues années a accumulé et s'est recouvert d'une sorte de poussière noire, épaisse, sur laquelle quelques humoristes ont dessiné un « smile ». Ce support situé à hauteur du buste d'un voyageur de taille moyenne peut transférer cette crasse sur les vêtements. Vu également dans une autre voiture d'une autre rame, mais non noté. A nettoyer au plus vite avant que la RATP ne reçoive des frais de teinturerie...	Ce constat a été transmis au pôle propreté pour prise en compte rapide
	PJ	4	Plaisance , 19 octobre. Rame 157G, voiture M 30313. La porte arrière gauche semble couverte de traces huileuses.	Transmission
	PJ	2	Montparnasse-Bienvenüe , 20 octobre. Rame 158G, voiture M 30315. Les plans de trappe sont hors service, il n'y a pas non plus de messages sonores d'annonce des stations.	Train 158 : Le train est passé en Visite de Sécurité et contrôle de l'ASVA* le 16/11/2016.
	NJ	2	Montparnasse-Bienvenüe , 25 octobre à 22h35. Rame 007. Les plans de trappe sont limités à La Fourche.	Train 007 : Le train est passé en Visite de Sécurité et contrôle de l'ASVA* le 01/11/2016.

- *ASVA : Annonces Sonores et Visuelles Automatiques

- **YASVA : Disjoncteur de l'ASVA

RER

Ligne	Témoi n	Critèr e	Témoignage	Réponse RATP
	SG	1, 2	<p>Gare de Lyon puis Nation, 18 octobre à 17h15. En arrivant sur le quai, une annonce nous informe que le trafic est interrompu entre Auber et Nation. La RATP nous invite à prendre le métro. Ce que je fais : je pars pour Nation en espérant pouvoir récupérer le RER direction Chessy. A 17h30, j'arrive sur le quai du RER A. Un train est en attente porte ouverte et les panneaux indiquent qu'il se rend à Boissy-Saint-Léger. Pendant 30 minutes, la situation est figée. Le train pour Boissy reste à quai. En fin de compte, il partira lorsque le trafic reprendra sur la ligne. Je prends la mission suivante qui est annoncée pour Chessy. Arrivés à Val-de-Fontenay, la conductrice nous informe qu'elle fera terminus à Noisy-le-Grand et qu'un train pour Chessy est derrière. A Noisy, la moitié des voyageurs restera sur le quai faute de place dans ce fameux train. On peut comprendre qu'il y ait des incidents, même si en ce moment c'est journalier, mais la régulation devrait chercher à les atténuer, pas à les aggraver. Pourquoi avoir fait ce choix suite à cet incident alors que la charge de voyageurs dans le train subitement limité à Noisy était aussi importante ? Comment, lors d'un incident limité entre deux stations (Auber – Nation) n'est-il pas prévu de mettre en place une circulation adaptée sur les deux tronçons situés en dehors de la zone d'incident ?</p>	<p>Le 18 octobre à la suite d'un colis suspect à Châtelet le trafic est interrompu entre Auber et Nation.</p> <p>La mission NAGA60 stationne effectivement à Nation Quai 1 pour un autre sac abandonné. La mission pour Chessy a été limitée à Noisy le grand, ainsi la conductrice pouvait repartir voie 2 à l'heure sur sa mission. Dans le cas contraire elle aurait dû être relevée à Torcy. N'ayant pas de conducteur disponible à Torcy aucune relève n'était donc possible.</p>
	SG	1, 2	<p>Bussy-Saint-Georges, 18 octobre à 7h40. Direction Paris. La mission de 7h40 est annoncée sur les écrans, elle disparaît pour devenir un train sans arrêt. Le prochain passage d'un train est prévu pour 7h46, soit plus d'un quart d'heure d'attente à l'heure de pointe. Pourquoi ce changement de mission à la dernière minute ?</p>	<p>La mission théoriquement prévue à 7h41 était la mission UVAR51 qui marque l'arrêt à Bussy. A la suite de divers incidents, celle-ci a été supprimée, et a effectivement disparue des écrans. La suivante, à savoir TNOR51, s'est alors affichée pour 7h42 mais sans arrêt. La mission suivante UVAR53 est passée à 7h46 et a marqué l'arrêt. Un incident implique obligatoirement des suppressions, néanmoins dans ce cas la régulation doit rendre omnibus le train précédent.</p>
	VD	2	<p>Nanterre Université, 3 octobre à 9h15. Sur le quai central à Nanterre U, à l'extrémité côté Saint-Germain, le panneau de desserte des stations en direction de Saint-Germain est hors service. Cela fait déjà un mois (déjà noté le 5 septembre), mais j'avais oublié d'envoyer le témoignage.</p>	<p>Un signalement avait été passé et le nécessaire a été fait. L'équipement est désormais en service.</p>
	NT	5	<p>Auber, 21 octobre à 19h15. Depuis plusieurs semaines, l'escalier roulant de la salle d'échange d'Auber, en direction de Marne-La-Vallée, ne fonctionne pas et</p>	<p>Il y en plusieurs dans cette direction, mais il est probable qu'il fasse partie des escaliers mis à l'arrêt</p>

Ligne	Témoi n	Critè re	Témoignage	Réponse RATP
			il n'y a aucune intervention de programmée.	dans le cadre des travaux Renouveau de la gare et/ou des zones qui sont impactées par ces travaux
	GD	2	CDG 2 - TGV , 12 octobre vers 12h57. Rame n° 8182, voiture ZRAB 28182, mission KALI 36 à destination de Massy. Les plans de trappe sont hors service, sauf pour les deux stations de CDG ; une fois passé ces deux arrêts, les plans clignoteront sur « CDG 2 - TGV » jusqu'à Massy. Les messages sonores, quant à eux, fonctionnaient correctement.	Transmission
	GD	2	Denfert-Rochereau --> CDG 2-TGV , 11 octobre à 16h. Rame 8103, voiture ZRB 28103. L'annonce Châtelet-les-Halles est incompréhensible. A Gare du Nord, les messages en langues étrangères sont hachés et également incompréhensibles. Idem aux stations CDG 1 et CDG 2 – TGV.	Transmission
	GD	4	11 octobre. Rame 8103, voiture ZRB 28103. Le plan de trappe au-dessus de la porte avant 4G porte des traces noires et larges qui gênent la lecture du plan.	Transmission
	NT	1, 5	La Croix de Berny , 20 octobre à 8h24. Pourquoi laisser passer trois missions sans arrêt à La Croix de Berny, en pleine heure de pointe : résultat, plus de 10 minutes d'attente. C'est tout simplement scandaleux. Sur les trois, les deux derniers RER étaient pratiquement vides !	Le 20 octobre 2016, à la suite d'un train déjà retardé de 9 minutes à la gare de Saint-Rémy-lès-Chevreuse, le chef de régulation a choisi de rendre semi-directs les trains suivants pour conserver une bonne régularité à la convergence de Bourg-la-Reine. Les voyageurs à la gare de La Croix de Berny ont été en effet pénalisés puisqu'aucun train ne s'est arrêté entre 8h13 et 8h32. A l'heure de pointe, le cadencement des trains sur les 2 branches doit impérativement resté équilibré, il est parfois nécessaire de « léser » un certain nombre de voyageurs dans une seule gare pour ne pas en pénaliser un nombre plus important sur l'ensemble de la ligne.
	SC	2	Courcelles-sur-Yvette , 10 octobre à 7h40. Les informations concernant les horaires sur le quai de Courcelles, ainsi que sur le site Internet du RER B, sont erronées.	Transmission
	DB	5, 6	Châtelet-les-Halles , 29 septembre vers 20h30. Pour prendre le RER B, je suis passé par l'appareil de contrôle des tickets (en venant de la ligne 11). Lorsque j'ai introduit mon ticket (RATP/Orlyval), les portillons en verre se sont bien ouverts pour me laisser passer, mais ils se sont ensuite refermés brutalement sur moi, m'égratignant et me tordant un poignet. En vous écrivant, j'ai encore mal au poignet. Je suis découragé... Dois-je mettre des gants de sécurité lorsque j'emprunte le réseau ferré de la RATP ? J'ai rempli un	L'ensemble des installations fait l'objet de visites quotidiennes. Lorsqu'un agent constate un dysfonctionnement sur un équipement, ou dès qu'il en est avisé par un client, il dépêche immédiatement les services techniques qui interviennent le plus rapidement possible. Cela étant, malgré toute l'attention portée, il peut arriver qu'une anomalie ne

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse RATP
			formulaire de réclamation sur le site de la RATP (référence WEB-16-09-28135). Je souhaiterais que mon témoignage et ma réclamation soient pris en compte, car je ne voudrais pas que d'autres accidents plus importants que le mien arrivent.	soit pas détectée.

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

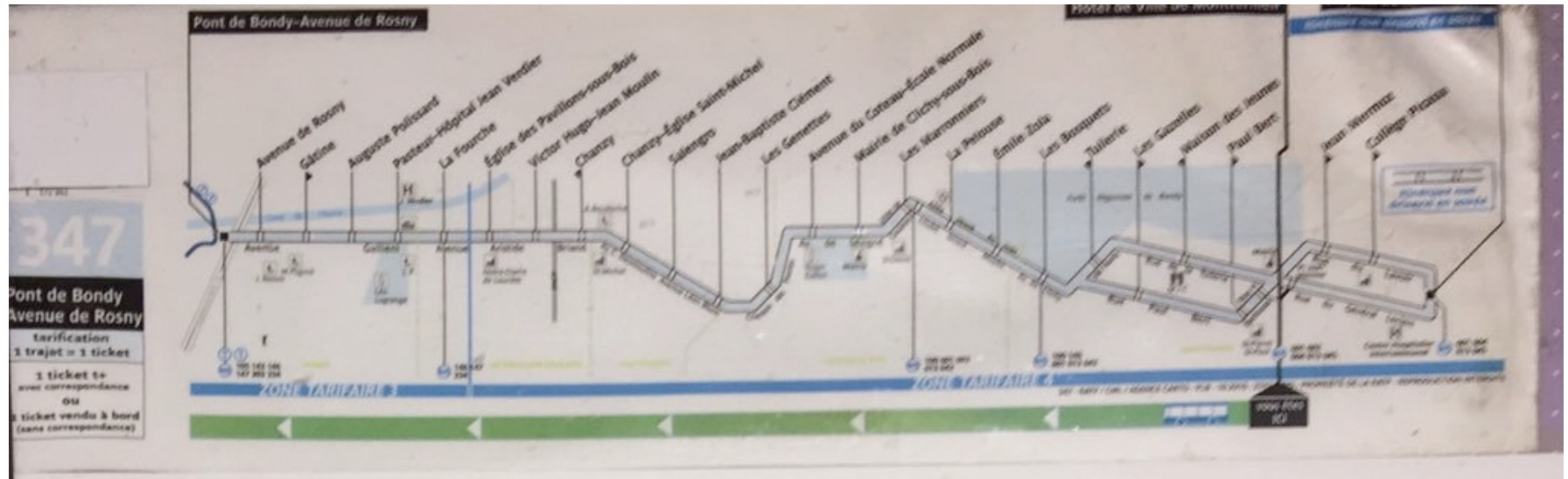
Les 25 témoins de ce mois :

Initiales	NOMS	Initiales	NOMS
AMD		PJ	
CB'		SC	
CB		SG	
CM		SS	
CS		VD	
DB			
DM			
EM			
FJ			
GB			
GD			
GT			
HB			
JMC			
MM			
MV			
NJ			
NM'			
NM			
NT			

STATISTIQUES MENSUELLES							
Critère	1	2	3	4	5	6	TOTAL
Mode							
Bus/tram	5	9	3	1	5	6	29
Métro	0	15	2	8	6	9	40
RER	3	6	0	1	3	1	14
Tous réseaux	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	8	30	5	10	14	16	83

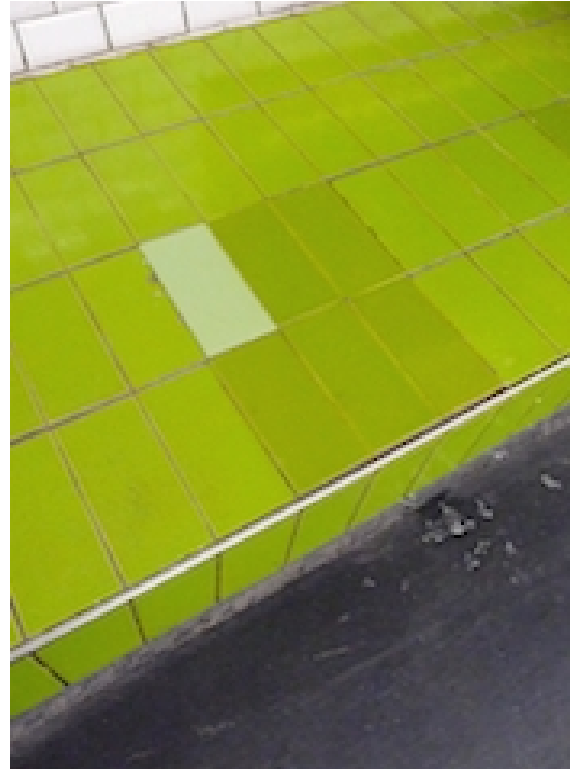
347

[Retour](#)



[Retour constat](#)

Montparnasse-Bienvenüe





[retour constat](#)

Pernety

M 13

