Opération Témoins de ligne RATP

Témoignages reçus et réponses de la RATP

Février 2017

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	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
24	**Saint-Maur Créteil**	***NT***	1	**Bercy** (direction Charenton-Ecoles), 23 novembre à 8h45. En pleine heure de pointe, le bus a mis largement plus de 20 minutes à arriver.	La circulation était saturée en amont
26	**Belliard**	***RF***	1	**Porte de Vincennes** (direction Saint-Lazare), 7 février à 19h Temps d'attente du bus estimé a 28 minutes sur SIEL. Est-ce normal en heure de pointe ? Le site RATP donne une fréquence de 4 à 7 minutes en journée et de 12 à 20 minutes en soirée. Là, on est au delà de la plus mauvaise fréquence de soirée...	Le temps de parcours depuis la gare Saint-Lazare peut énormément varier selon la circulation. Les parcours de bus tiennent compte de ces variations, mais en cas de perturbations persistantes, les horaires de passage sont malheureusement impactés.
57	**Quais de Seine**	***TH***	1, 3	**Laplace**, 31 janvier à 12:47 Le bus est parti à l'horaire prévu normalement, puis s'est laissé doubler par un autre bus 57 et s'est mis à rouler très lentement. Force est de constater également qu'au changement de chauffeurs place d'Italie, la conversation entre chauffeurs a aggravé le retard. Comment se fier aux horaires quand, même dans des conditions de circulation normale, le trafic des bus est modifié par la régulation ?	Une analyse de la tranche horaire a été effectuée par le responsable de la ligne et des consignes ont été données à notre centre de régulation.
82	**Paris Sud-Ouest**	***JLM***	2, 3	**Maine-Vaugirard**, 23 février à 10h30. Arrivée à l'arrêt Maine-Vaugirard d'un bus (coquille n° 6006) circulant en direction de Neuilly, girouette et panneau directionnel latéral éteints. Les deux plans de ligne réglementaires sont en place à l'intérieur de la voiture et permettent de vérifier qu'il s'agit bien de la ligne 82. Comme nous circulons sur un tronc commun avec le 92 jusqu'à Ecole Militaire, les voyageurs montant à chaque arrêt demandent légitimement s'il s'agit du 82 ou du 92. Le machiniste les renseigne du bout des lèvres. Une voyageuse pousse la gentillesse jusqu'à s'excuser car elle est mal voyante. Finalement, au bout de quelques arrêts, le machiniste déclare à la cantonade : « ce bus me fait chier (sic) depuis tout-à-l'heure; ce n'est pas de ma faute ». Il s'arrêta ensuite à Champ de Mars-Suffren et nous informe « qu'il descend voir si on peut faire quelque chose » (apparemment, le téléphone de bord ne fonctionne pas non plus). Après un stationnement de 4 minutes, le machiniste reprend sa route sans aucun commentaire. Deux questions : Est-il normal de partir en ligne avec une voiture défaillante ? Sans juger de la gestion du stress	Il est effectivement du ressort de l'agent de s'assurer que le bus est équipé des plans de lignes et de l'information voyageurs à bord du bus. De plus, il doit vérifier le fonctionnement des équipements embarqués lors de sa prise en compte du véhicule. Si par hasard le système d'information embarquée venait à ne plus fonctionner, le machiniste doit demander le changement de son véhicule. Dans l'absolu, le temps de changer de bus, le machiniste doit répondre aux sollicitations des voyageurs. Dans le cas présent, le machiniste a été identifié et reçu par le responsable de la ligne.

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				par cet agent, renseigner les voyageurs, même de façon répétitive, n'est-il pas dans ses fonctions ?	
91	**Quais de Seine**	***HB***	2	**Gare de Lyon Diderot** (direction Bastille), 31 janvier à 20h19. Deux bus de la ligne se présentent à la queue leu leu à cet arrêt, je monte dans le premier, non sans noter une incongruité dans l'habillage du second : sa girouette présente un indice de ligne (91) rose vif, alors qu'il devrait être dans un ton jaune assez soutenu.	Transmission L'indice rose indique un problème de câblage. La voiture a été vue par notre service de maintenance.
91	**Quais de Seine**	***HB***	2	**Gare de Lyon Diderot > Bastille**, 31 janvier. Bus pris à Gare de Lyon à 20h19. Si, dans le bus, le bandeau défilant fonctionne correctement, les messages sonores des arrêts sont, quant à eux, quasiment inaudibles.	Transmission La voiture 1776 a été réformée depuis et ne fait donc plus partie de notre parc de véhicules.
91	**Quais de Seine**	***GD/JL***	6	**Gare de Lyon Diderot**, 2 février à 21h50. Bus n° 4572 (bus hybride). Son articulation grince « douloureusement » lors de ses diverses manœuvres : virages, accostages, déports, etc. C'est pénible pour nos oreilles : quel soulagement de descendre de ce bus !	Transmission Le graissage de l'articulation a été effectué le 06/02/17. Cette voiture est suivie par nos équipes de maintenance afin d'éviter les récidives.
91	**Quais de Seine**	***SS***	5	**Gare de Lyon-Diderot**, 6 février. Bus n° 4585. Deux valideurs de passes Navigo, ceux situés à la porte avant, sont hors service.	Transmission Les valideurs Navigo ont été remplacés le 07/02/17.
91	**Quais de Seine**	***SS***	1	**Montparnasse 2 – TGV**, 6 février à 20h54. Le bus n° 4587 est à l'arrêt alors que SIEL indique les prochains départs à 6 et 12 minutes. A 20h57, à l'arrêt **Gare Montparnasse**, SIEL indique la même chose : 6 et 12 minutes. Soit le conducteur est parti de l'arrêt avec 6 minutes d'avance, soit le système SIEL ne fonctionne pas correctement. Impossible de comparer les informations sur le bandeau défilant dans le bus, celui-ci ne donne que des informations générales : « bienvenue sur la ligne 91 » + la date.	Nous manquons d'information pour traiter ce témoignage. La voiture 4587 ne roulait pas sur cette tranche horaire.
91	**Quais de Seine**	***SS***	3	**Montparnasse 2 – TGV**, 7 février à 20h56. Bus n° 4585 (hybride). Alors que le bus est déjà à quai lors de l'arrivée du témoin, il reste 7 minutes avant le départ. Le machiniste n'est pas à bord, mais le moteur (diesel) tourne, et tournera tout le temps de notre attente. Je croyais que les consignes étaient de couper les moteurs durant les pauses.	Il a fait froid à cette période, et la montée en chauffage des hybrides n'est pas très rapide. Cependant, de nouveaux hybrides 4 portes arrivent en 2017 sur le 91 avec des chauffages plus performants qui permettront d'arrêter le moteur du bus au terminus.

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
92	**Paris Sud-Ouest**	***SS***	1	**Place du 18 juin 1940** (direction Porte de Champerret), 6 février à 20h59. Le SIEL indique les prochains passages de ce bus dans 22 et 32 minutes, alors que dans cette tranche horaire (20h – 21h40) la fréquence annoncée est de 8 minutes. Il ne semble pas y avoir de message de travaux, déviations, manifestations, blocages quelconques sur la ligne, et à cette heure la circulation est fluide. Qu'est ce qui peut expliquer une fréquence plus de deux fois et demi supérieure à la fréquence théorique ?	Nous sommes désolés du désagrément qu'a subi notre client. Effectivement, le bus est parti de Montparnasse à 20h45, le départ suivant devait être réalisé à 21h05, or le bus qui devait effectuer ce départ a eu un accident de la circulation entre la porte de Champerret et Montparnasse, et n'a pas pu effectuer ce départ, à partir de 21h00 la ligne passant en ponctualité, le départ de 21h05 a été supprimé, le départ suivant a eu lieu à 21h20, créant un intervalle de 32 minutes.
128	**Seine Rive-Gauche**	***CV***	3	**Verdier**, 4 février à 19h50. Bus n° 8666. Ce jour et à cette heure le bus est bondé. Je monte et je dois me tenir au comptoir du machiniste pour ne pas tomber sur les autres voyageurs, et ce d'autant plus que les coups de freins sont fréquents et violents (amortisseurs usés ?). Le chauffeur du bus m'intime alors de ne pas piquer dans la caisse ! Est-ce de l'humour ? Je lui manifeste ma surprise et lui explique mon besoin de pouvoir me tenir à quelque chose. J'aurais du lui demander des excuses pour cette accusation sans fondement. Décidément, les machinistes du bus 128 ont une conception très particulière de l'accueil des voyageurs.	L'agent qui venait de commencer son service avait un départ à 19 :54 qui a été effectué à l'heure, le ressenti de la plaignante vient plus du fait de la charge et aussi du fait qu'elle ne pouvait pas se tenir. Le machiniste a voulu traiter l'évènement avec humour ce qui semble-t-il n'a pas été compris de la même manière par cette cliente. Il ne s'agissait en aucun d'une accusation et l'agent est bien désolé que cela ait pu être traduit de la sorte.
162	**Vitry**	***ALG***	3, 5	**Marquis** (direction Val Fleury), 16 février à 18h20. Bus n° 5832. Le bus fera finalement terminus à Marquis et non à Val Fleury. Mais, le machiniste ne nous arrête pas au rond-point de la place Marquis comme c'est souvent le cas, quand il fait demi-tour à cet endroit, mais rue Paul Vaillant Couturier avant le feu tricolore qui vient pourtant de passer au vert. Nous sommes deux poussettes, le bus est loin du trottoir et cet arrêt « sauvage » en pleine rue n'est vraiment pas adapté, ni sécurisé. Encore moins pour rejoindre l'arrêt situé de l'autre côté de la place, alors qu'il tombe des cordes !	Nous avons un souci pour vous répondre. Le numéro de bus 5832 n'existe pas. Et s'il s'agit du numéro 5232, elle est sortie du centre-bus à 19h23. Néanmoins, depuis la mise en place d'un nouveau tableau de marche avec des temps de parcours plus adaptés, le lundi 20 février 2017, les manœuvres de limitations de voitures sont en nette diminution. La régularité de la ligne est en amélioration, 88,20% en janvier, 85,56% en février mais 95,10% du 20 au 28/02 et 92,91% en mars. Si, toutefois, une manœuvre de limitation à Marquis est nécessaire, il est demandé au Centre de Régulation de la réaliser en amont, à savoir avant le départ de Villejuif. Quand cette manœuvre est prévue, le responsable de ligne a demandé aux machinistes de faire, effectivement, l'arrêt au niveau du feu tricolore. Ainsi il se fait au trottoir alors que dans le rond-point, nos clients sont mis en danger. Deux rappels seront faits par le Responsable de Ligne : - Au Centre de Régulation, afin d'éviter de limiter un

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
					bus en cours de route - Aux agents afin qu'ils fassent bien leur arrêt au trottoir avant le feu tricolore.
171	**Paris Sud-Ouest**	***CM***	5, 6	Dans **Sèvres**, 21 février. Bus immatriculé 885 QCC 75. Je suivais ce bus à vélo, et j'ai constaté qu'il lâchait de la fumée noire à chaque redémarrage : il est urgent de revoir le réglage de sa carburation.	Transmission Les Bus de la ligne 171 sont des bus d'anciennes générations de norme euro 2 et 3 moins performantes que les derniers matériels du type euro 6 qui sont vraiment performants sur l'absorption et la filtration des fumées d'échappements. Néanmoins, ils sont entretenus et réglés selon les normes du constructeur. Pour information, il est prévu prochainement le renouvellement de ce matériel. Un signalement a été réalisé sur ce bus pour que les mainteneurs assurent un contrôle anti-pollution
190	**Seine Rive-Gauche**	***ALG***	2	**Marché** (direction Clamart RD908), 26 février à 9h. L'affichage SIEL ne fonctionne pas à cet arrêt.	Transmission
191	**Seine Rive-Gauche**	***ALG***	2	**Clamart** -**Marché** (direction porte de Vanves), 26 février à 9h. L'affichage SIEL ne fonctionne pas à cet arrêt. Les informations sur l'application RATP affichait un bus 191 dans 18 minutes, alors que le bus n° 8400 est arrivé en quelques minutes.	Une délocalisation ponctuelle a dû se produire. La coquille 8400 est bien passée à 8h50 exactement à Clamart Marché. Une demande de contrôle du boitier de localisation est faite auprès de la maintenance.
272	**La Défense Ouest**	***PJP***	5, 6	**Sartrouville-Argenteuil**. Tous les jours. Je réitère ma remarque concernant le stationnement des bus en bout de gare routière alors qu'en période de froid ou d'intempéries ils pourraient stationner au droit de l'arrêt de bus pour permettre aux voyageurs de se mettre à l'abri. De temps en temps certains chauffeurs le font mais ce n'est pas la généralité. La plupart déclarent ne pas avoir reçu d'instructions. Merci de donner l'instruction à l'ensemble des machinistes de mettre leur bus à quai pour accueillir les voyageurs au fur et à mesure. Cela fait aussi gagner du temps à la montée, au lieu d'ouvrir les portes à la dernière minute.	Un rappel de l'instruction professionnelle a été fait par voie d'affichage. Le manager de la ligne augmentera sa présence sur la gare routière de Sartrouville. Nos agents sur les véhicules d'intervention seront également sensibilisés sur ce point.
318	**Paris Est**	***YLC / GD***	2	**Vincennes-République** (direction Pantin), 7 février à 00h06. Bus n° 9154. La direction sur la girouette n'est pas éclairée et donc illisible. Cette anomalie avait déjà été remarquée précédemment, par un autre témoin, sur ce même bus.	Transmission
346	**Les Pavillons sous Bois**	***CM***	1, 3	**Auguste Polissard** (direction de Rosny 2 Nord), 22 février à 17h37. J'ai couru vers le bus et ai fait signe au machiniste afin de lui faire comprendre que je voulais emprunter son bus.	Un rappel a été fait à l'agent, lui demandant d'être attentif lorsqu'il quitte son arrêt. Cependant, les Bus doivent respecter une régularité sur l'ensemble de la ligne et la montée des voyageurs fait partie

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				Arrivé à l'arrêt, n'étant plus qu'à un mètre du bus, il a fermé la porte avant et est parti en me laissant sur le pavé. Je trouve cela inadmissible.	des principales causes de retard (avec la circulation). En effet, plus le temps de stationnement aux arrêts est long, plus la charge des voyageurs sera importante aux arrêts suivants. Par conséquent, plus il y aura de voyageurs aux arrêts et plus le bus sera en retard sur ligne. Il arrive donc que pour éviter de cumuler le retard, les conducteurs partent sans attendre les voyageurs qui ne sont pas déjà en attente à l'arrêt.
T3a	**Croix Nivert**	***NT***	5, 6	**Cité Universitaire**, 15 février à 8h35. Le tram est sous-dimensionné. Les usagers se battent pour les places assises. Le trajet est trop lent ce qui le rend pénible. L'affichage du trajet est mal conçu et mal placé, difficile de s'y retrouver entre les plans T3a et T3b d'un côté et l'autre des plateformes. En espérant que ces points pourraient être améliorés. ***NDLR*** – Ces défauts d'affichage ont déjà fait l'objet d'un précédent constat.	Nous menons une expérimentation sur la signalisation lumineuse de trafic qui s'achèvera fin 2017, expérimentation qui nous a déjà permis d'améliorer la vitesse commerciale ainsi que la fluidité des passages des rames. Nous sommes en négociation avec le Stif pour réviser les offres de transport en place aujourd'hui sur le T3a. Le parc de rames du T3a est fongible avec celui du T3b. Nous n'avons qu'un seul et même parc de rames pour les deux lignes. De ce fait, à l'intérieur des rames, il y a les deux plans de lignes (T3a et T3b), l'un en face de l'autre.
T3a	**Croix Nivert**	***AD***	1, 2, 3	**Balard**, 13 décembre 2016 à 17h50. Message sur l'écran SIEL : « trafic ralenti – perturbations ». Je monte quand même dans le tram, qui s'arrête totalement porte de Vanves, sans que j'ais entendu une annonce sonore indiquant que le trafic était interrompu à partir de cet arrêt ! Si l'information avait été donnée en amont, dès la station Balard, j'aurais pu me rabattre sur un autre itinéraire, plutôt que me retrouver bloqué à cet endroit, ce qui rallonge mon trajet vu qu'il me faut retrouver une correspondance sur la ligne 8 qui est aussi perturbée et bondée ! L'information rapide des voyageurs en station et à l'intérieur des rames (affichage électronique, messages sonores) est-il un défi insurmontable pour la RATP ?	La journée du 13 décembre a été marquée par l'arrachage de la caténaire par un poids lourd. Des messages sonores ont été diffusés en rames et en stations, ainsi que des messages sur la ligne 8 du métro. Nous essayons chaque jour de nous améliorer sur l'information. Nous expérimentons en ce moment de poster des personnels lors des situations de crise afin qu'ils annoncent en temps réel les difficultés d'exploitation.
T6	**Seine Rive-Gauche**	***BB***	2	**Viroflay - Rive Droite**, 5 décembre. En sortant de la station pour rattraper la ligne L2 en direction de La Défense, on finit par arriver au niveau de la salle des billets. La correspondance ligne L est indiquée par les pictogrammes presque habituels et une flèche verticale sur la gauche du cheminement. Juste après cette signalisation, on arrive dans le dernier couloir souterrain joignant les sorties 1 et 2. Tant à cause du positionnement à gauche de la signalétique qu'à cause de	**Réponse en attente**

Ligne	Centre bus	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				l'angle de ce couloir par rapport à la salle des billets, le cheminement vers la gauche est nettement plus intuitif que celui vers la droite. Or le cheminement vers la gauche conduit vers la sortie secondaire, rue de la Marquette. Il faut vraiment prendre à droite pour retrouver la sortie 1 et les escaliers conduisant directement sur le parvis de la gare (place de la Bataille de Stalingrad). Une flèche inclinée avant la séparation des couloirs n'aurait-elle pas facilité le repérage ? **Voir photo**	

METRO

Ligne	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
M1	***AH***	5	**Château de Vincennes**. Chaque année, l'escalator (et souvent les deux !) qui remonte de la station Château de Vincennes vers la gare routière est en « révision » pour deux, voire trois mois ! Et rien d'autre pour le remplacer : pas d'ascenseur (alors qu'il y aurait largement la place d'en créer un) pas d'autres escalators aux trois autres accès, pour compléter ceux existants : il n'y en a même pas pour descendre. Or, l'accessibilité signifie qu'avant de pouvoir remonter du métro, il faut déjà pouvoir y descendre. Je sais qu'on ne peut pas rendre le métro totalement accessible aux personnes en fauteuil roulant, mais la RATP pourrait déjà faciliter - et surtout sécuriser - l'accessibilité pour les personnes « à mobilité réduite », qui ont souvent plus de mal à descendre qu'à monter. Il est donc également indispensable d'avoir des escalators à la descente.	Effectivement, à la station Château de Vincennes, les 3 escaliers mécaniques ont été immobilisés en 2016 et 2017 pour des travaux. L'un pour des travaux de maintenance patrimoniale et les deux autres pour un renouvellement. L'escalier mécanique côté gare routière sera à nouveau disponible pour les voyageurs à la fin du mois de mars 2017. Ces travaux ont été nécessaires pour le confort et la sécurité des voyageurs. Il ne devrait pas y avoir d'autre immobilisation de longue durée sur les prochaines années. Par ailleurs, le sens à la montée est privilégié et il n'est pas possible d'inverser le sens de marche des escaliers mécaniques. Il n'est pas prévu d'installer à la station Château de Vincennes de nouveaux escaliers mécaniques ou un ascenseur.
M4	***PS***	4, 6	**Gare de l'Est**, tous les jours, le matin entre 8h45 et 9h et le soir entre 18h15 et 18h30, il règne une odeur insoutenable dégagée probablement par des SDF, dans les couloirs en direction de la gare, sortie « Gare de l'Est » quand on va vers Clignancourt. Il faut vraiment faire quelque chose, les gens portent leurs écharpes ou leur main sur le visage afin de limiter le contact avec cette puanteur lorsqu'ils passent à côté. C'est tellement insoutenable que certains en vomissent.	Nous sommes conscients de cette situation. Nos agents vont régulièrement voir ces individus, qui refusent toute prise en charge par un centre spécialisé. Le recueil social a été sollicité, une intervention de leur part est déjà planifiée.
M4	***PS***	5	**Gare de l'Est**, Les deux escalators d'accès à la station sont en panne, alors qu'un seul est en réparation. C'est surement parce qu'il n'y a pas moyen de faire autrement, mais cela occasionne une affluence très importante, qui encombre les couloirs pour rejoindre la gare.	Nous sommes conscients de la gêne occasionnée, mais aucune autre solution technique n'était envisageable. Le deuxième escalier mécanique, contraint à l'arrêt, a cependant été laissé accessible aux voyageurs, précisément pour faciliter la circulation des voyageurs.
M4	***GD***	2	**Montparnasse-Bienvenue**, 28 février vers 21h. Bravo aux agents de la RATP présents à cette station pour l'opération d'information sur la fermeture de la correspondance avec la ligne 4. Bravo à la RATP pour ce « guide pratique » de 8 pages bien conçu et clair dans ses explications. A renouveler dans la poursuite du chantier, sans aucun doute. *NDLR* … Même si on continue de regretter qu'aucun moyen de substitution par bus n'ait été mis en place à partir de la gare, en particulier pour les voyageurs avec bagages.	Transmission

Ligne	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
M 5	***CP***	2	**Oberkampf**, 11 février. Alors que les travaux sont déclarés comme terminés, le système d'information SIEL n'a toujours pas été réinstallé. Les dates de fin de travaux sont donc inexactes, pas actualisées. L'information voyageur ne peut être secondaire et reportée à une date indéterminée.	Le chantier Renouveau du Métro - RNM - de la station Oberkampf est terminé. Néanmoins, des réserves techniques sont actuellement en cours de traitement dont les panneaux SIEL qui n'ont pas encore été réinstallés sur les quais de la ligne 05. La Direction de la ligne 05 est consciente de ces désagréments et fait son possible pour y remédier au plus tôt.
M 6	***HCdS***	2	**Montparnasse-Bienvenüe** (direction Etoile), 1er février. Lors de mes 3 passages par ce quai, le système SIEL était hors service, seul les messages sonores d'approche des rames fonctionnaient (c'est-à-dire : « prochain train dans 1 min »).	Transmission
M 7	***GG***	1, 3, 6	**Palais-Royal-Musée du Louvre**, 10 février à 9h. Le conducteur de la rame arrivée à 9h à cette station, ayant rencontré des difficultés à fermer les portes depuis gare de l'Est, s'est énervé. Quasiment tous les signaux d'alarmes de toutes les voitures avaient été tirés ! Il a demandé l'évacuation de la rame puis est reparti (en ayant finalement réussi à les fermer). Le conducteur avait visiblement un problème de gestion de ses émotions. C'est inacceptable et ne fait que renforcer les tensions avec les usagers. Cela a provoqué des retards pour régulation des autres rames et aussi pour les voyageurs obligés d'attendre ou de choisir un autre itinéraire.	A la suite d'un problème de portes et à un malaise voyageur qui ont causé un premier stationnement long à la station Gare de l'Est, le chef de régulation a demandé au conducteur de repartir de Gare de l'Est sans voyageurs jusqu'au terminus Mairie d'Ivry pour mise en maintenance du train. Il est en effet impossible de garder un train avec des portes défectueuses pour l'exploitation avec voyageurs. Apparemment, des voyageurs n'ont pas respecté la consigne d'évacuation et sont restés dans la rame. Ils ont tiré des poignées d'alarme à la station Palais Royal. Le conducteur a dû réarmer ces poignées et procéder à l'évacuation des voyageurs récalcitrants. Ce qui a occasionné un stationnement supplémentaire. A l'écoute de l'enregistrement des transmissions radio avec le chef de régulation, le ton du conducteur est normal, et ne montre pas de stress ou d'énervement.
M 8	***FC***	2	**Invalides** (direction Créteil), 18 février à 12h59. Le système SIEL d'annonce des prochaines rames est hors service. **Voir Photo**	Transmission
M 8	***AD***	1, 6	**Madeleine** (direction Balard), semaine 8 (20-26 février). Nombreux incidents cette semaine, notamment : - mardi 21/02, vers 8h30 : dégagement de fumée annoncé en fin de ligne (vers Créteil) - jeudi 23/02, vers 8h30 : voyageur sur les voies, annoncé (à Créteil-Préfecture). A chaque fois, trafic ralenti, rames bondées. Une information plus en amont permettrait de prendre nos dispositions et nous offrir le choix de contourner ces	Les informations de cette station sont transmises par la ligne 14 qui les reçoit du Poste de Commande Centralisé (PCC). Tout est mis en œuvre pour que l'information soit transmise au client le plus rapidement possible. Toutefois, il y a toujours un décalage dans le temps qui ne permet pas d'éviter « les rames bondées ».

Ligne	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
			difficultés. Là, avec ces informations tardives... nous demeurons dans la gueule du loup.	
M 8	***AD***	1, 2, 6	**Madeleine** (direction Balard), 9 février à 8h25. Quai vide à mon arrivée mais très rapidement il se remplit : 8 minutes d'attente, sans aucune information et sans affichage électronique SIEL.	Une intervention technique a été effectuée afin de pallier ce dysfonctionnement.
M 8	***AD***	1, 2, 6	**Madeleine** (direction Balard), semaine 7 (13-19 février). De nombreuses pannes de signalisation affectent la ligne cette semaine, notamment le mercredi 15/02. Pas d'annonce vocale pour les voyageurs qui viennent de la ligne 14 et qui pourraient utiliser un itinéraire de substitution.	Les informations de cette station sont transmises par la ligne 14 qui les reçoit du Poste de Commande Centralisé (PCC). Tout est mis en œuvre pour que l'information soit transmise au client le plus rapidement possible. Toutefois, il y a toujours un décalage dans le temps où l'annonce vocale n'a pas pu être effectuée.
M 8 M 14	***AD***	1, 3	**Madeleine**, 6 février à 8h30. Pourquoi, à chaque fois qu'il y a un contrôle en haut des escaliers dans le couloir d'accès entre la ligne 14 et la ligne 8, la ligne 8 est-elle perturbée ? Vérifié 9 fois sur 10 (même s'il est vrai que le service : régularité, confort, se dégrade sur cette ligne, y compris en l'absence de contrôle). Doit-on y voir une relation de cause à effet ?	Il n'y a pas de lien de corrélation entre l'activité de contrôle et la régularité de la ligne. Toutefois, les agents chargés du contrôle sont à l'écoute de tout incident sur ligne et sont prêts à porter assistance aux voyageurs.
M 8 M 14	***AD***	2	**Madeleine**. Il serait utile de positionner un panneau électronique à l'entrée du couloir de correspondance entre la ligne 14 et la ligne 8 afin d'indiquer les prochains passages ou signaler les perturbations...	Il n'est actuellement pas prévu de « positionner un panneau électronique » type image à l'entrée du couloir de correspondance entre la ligne 14 et la ligne 8. Votre témoignage est transmis à l'équipe projet
M 12	***TB***	3, 6	Toutes stations. Prenant le métro deux fois par semaine, on ne peut que constater les pannes à répétition des machines à valider les tickets, la non restitution des dits tickets par certains appareils, l'absence de personnel derrière les guichets.	La ligne 12 s'attache à maintenir l'ensemble de son parc matériel et à remettre en état le plus rapidement possible ceux-ci en cas de dysfonctionnement. Le personnel de la ligne 12 est présent dans l'ensemble des stations de la ligne afin de rendre un service clientèle optimal, que ce soit par sa présence en comptoir d'information/club ou par sa présence dans la station au plus près des voyageurs.
M 13	***GD***	6	**Pernety**, souvent (depuis décembre). Sortie « Niepce ». Lorsqu'on franchit les deux portes, dites hermétiques : PH 051 et 052, au-dessus de nous se trouve une bâche de protection des infiltrations et chute d'écailles de peinture, débris de plâtre, etc. Cependant cette bâche s'est affaissée et selon des circonstances (à définir), certains jours elle frotte sur le « groom » et freine la porte PH 052 qui demeure quelque temps en position ouverte, elle est ensuite relâchée brusquement. Ainsi, j'ai vu quelqu'un échapper à un violent retour de la porte	La dépêche a été passée le 10/03/2017 à la suite du signalement (demande de dépose de la plaque et injection pour traiter l'infiltration)

Ligne	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
			au moment où la pression de la bâche n'opérait plus, seul un geste de protection du bras lui évita de prendre l'angle de la porte dans la figure. **Voir photo**	
M13	***ALG***	5	**Étienne Dolet**, 3 février à 9h25. L'escalator pour accéder au quai direction Saint-Denis est en panne. 6 février à 9h25. Ce lundi l'escalator menant au quai direction Saint-Denis est toujours en panne. 14 février à 9h25. Ce mardi l'escalator menant au quai direction Saint-Denis est encore en panne. Sans aucune date de remise en service.	Plusieurs arrêts ont effectivement été constatés. 1 seule panne a engendré un arrêt de plus de 48 h (dépêche du 03/02/2017), qui a fait l'objet d'une information voyageur avec date de remise en service contrôlée conforme le 06/02/2017
M13	***VD***	2	**Liège** (direction Chatillon), 9 février à 18h45. Dans la rame comportant la voiture B32027, l'AVSA (plan de trappe) clignote sur Saint-Denis comme si c'était la prochaine station à desservir, pas d'annonces sonores ni visuelles des stations desservies.	Transmission Il s'agit d'une perte de communication entre le matériel roulant et les balises au sol.
M13	***VD***	2	**Place de Clichy** (direction Asnières-Gennevilliers), 11 février 2017 23:23. Dans la rame comportant la voiture M30083. Les stations desservies sont affichées jusqu'à La Fourche. Pas d'annonce de direction à La Fourche. A Brochant la branche Asnières se rallume et les annonces reprennent.	Transmission Comme il n'y a pas eu de signalement pour un dysfonctionnement de l'Interface Homme Machine, nous supposons que le conducteur n'a pas incrémenté de destination, d'où les voyants éteints.
M13	***ALG***	2	**Ensemble de la ligne**, 20 février à 9h25. Trafic annoncé comme ralenti ce matin sur l'ensemble de la ligne. Pourtant, il n'en est fait aucune mention sur l'appli RATP et donc cela ne génère aucune alerte... dommage.	Le trafic a effectivement été ralenti à la suite de problèmes de signalisation. Des annonces sonores ont été effectuées et l'information a été communiquée via les écrans IMAGE. Le défaut d'alerte sur l'application RATP sera remonté au service en charge
M13	***PJ***	6	**Montparnasse-Bienvenüe**, 16 février. Rame 022G, voiture M 30044. Au-dessus de la porte centrale droite un néon est hors service.	Transmission Le train sera vérifié lors de son prochain passage en entretien
M13	***GD***	6	**Montparnasse-Bienvenüe** (direction Châtillon-Montrouge), 21 février à 13h16. Rame 022G, voiture NA 31022. La voiture est dans la pénombre, plus de la moitié des néons sont éteints, dont tous les plafonniers. Cela ne dura pas que « quelques instants », mais durant tout le voyage. **Voir photo**	Transmission Le 23 Févier 2017, le matériel roulant NA31022 a été signalé avec 3 voitures dont l'éclairage était sur secours. Il s'agissait d'une disjonction dans les 3 voitures à la suite d'un contacteur bloqué mécaniquement. Fait dépose de celui-ci, bon fonctionnement ensuite aux essais.
M13	***PJ***	6	**Montparnasse-Bienvenüe** (direction Châtillon-Montrouge), 25 février. Rame 071, voiture M 30142. A l'extrémité avant de la voiture, le néon de gauche est hors service.	Transmission Le train sera vérifié lors de son prochain passage en entretien.
	NT	2, 5	**Bercy**, 23 novembre à 8h45. Ce matin-là, il était pratiquement impossible d'accéder au quai de la ligne 14. Il y avait une queue dans les escaliers, depuis	Cet embouteillage dans les escaliers fixes s'explique par l'escalier mécanique 2 qui était à l'arrêt ce jour-là pour un

Ligne	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
M14			les ascenseurs jusqu'au niveau de valideurs ! Pouvez-vous nous donner des explications ? Personnellement, j'ai dû me rabattre sur le bus 24 en direction de Charenton, qui a mis plus de 20 minutes à arriver !	échange de main courante.
M14	***GD***	2	**Gare de Lyon – Bercy**, 2 février. Rame 02, voiture 89S1004. Le haut-parleur situé à l'avant droit de la voiture crépite sans discontinuité, l'annonce sonore de la station Bercy est incompréhensible.	Transmission

RER

Ligne	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
RER A	***CD***	1	**Bussy-Saint-Georges**, 2 février. Arrivée à 8h39 sur le quai direction Paris : le train normalement prévu à 8h41 est déjà passé, est-ce normal ? Prochain train annoncé à 8h51, il arrivera en fait à 8h55 soit 16 minutes d'attente, quasiment le temps de trajet entre Bussy et Val de Fontenay, évalué à 20 minutes par la RATP. Entretemps, un train est passé sans arrêt. Par contre, le notre s'arrêtera à toutes les gares ! La RATP pourrait-elle respecter les horaires qu'elle affiche au moins en n'arrivant pas avant l'heure prévue ? et respecter l'écart de 10 minutes entre deux trains et à défaut faire arrêter les trains sans arrêts qui passent entretemps ?	Le trafic était perturbé à la suite d'un dysfonctionnement de l'outil de régulation entre Sartrouville et Houilles Carrières. Le train qui est passé à 8h37 est la mission TJOB61 qui devait passer à Bussy à 8h31. La mission BORA 63 qui devait desservir Bussy St Georges à 8h41 a été supprimée pour mesure de régulation. La mission UOLE63 (sans arrêt) est arrivée avec 8' de retard à Chessy Marne La Vallée et en est repartie avec ce même retard. Il est vrai que l'on aurait pu demander au conducteur de modifier sa mission au départ de Chessy. La mission TEDI 65 prévue à 08h52 est arrivée à Bussy St Georges avec 3' de retard.
RER A	***VD***	2, 5	**Rueil-Malmaison**, 3 février à 15:12. En gare de Rueil l'affichage électronique indiquait : « train souillé, prochain départ quai A ». Que veux dire « souillé » dans le cas présent ? Mais surtout l'information était erronée, car il n'y avait aucun train stationné quai A et le train suivant est bien arrivé et parti du quai 1. Cet affichage erroné était susceptible d'induire les usagers en erreur !	Il s'avère que la mission NELY 40 a été garée voie 4 et est repartie de la gare à 15h10 exactement. Il y a eu une erreur d'affichage. Le train stationnait voie A et les départs se faisaient donc voie 1. Je n'ai pas le détail de la souillure.
RER A	***BB***	2	**Auber** (direction Châtelet), 8 février à 18:50. La ligne A est en « rade » à ce moment-là. Direction Châtelet : le train suivant le QAHA parti à 18h47, sera RUDI78 parti 9 minutes plus tard. Direction Etoile, une unité multiple de MI09 est apparemment confrontée à un incident technique, elle restera à quai plusieurs minutes en effectuant des manœuvres de pantographes. A un moment sur le quai Etoile, il y a eu un message passé par la sonorisation de quai mentionnant un trafic perturbé sur toute la ligne pour une raison qui a dû être mentionnée ensuite (mais non entendue). Un trafic perturbé sur toute la ligne impacte le plus souvent les 2 sens de circulation, et l'écart de 9 minutes entre le train que j'ai vu partir et celui que j'ai emprunté pourrait en être une conséquence. Or, pendant mon (long) séjour sur le quai, il n'y a jamais eu de message similaire de notre côté. Quelques jours auparavant, même endroit, situation identique : le quai Etoile avait bénéficié d'un message d'information, pas le quai Châtelet. Est-ce une coïncidence (2 fois où le sens ouest-est n'a pas été réellement impacté alors que le sens est-ouest l'était) ou y a-t-il un défaut dans la sonorisation ?	La décision est prise de sonoriser en fonction de l'évolution de l'incident. Le quai 2 a été sonorisé en priorité car l'incident était en direction de La Défense. Puis lorsque l'incident est amené à durer et à impacter l'ensemble de la ligne, la décision est prise de sonoriser sur les 2 quais. C'est une question de temporalité.
RER A	***BB***	2	**Gare de Lyon** > vers l'ouest, 28 février à 7h40. Mission ZOLI, partie de Gare de Lyon à 7h34, voiture 1618 (5e voiture). L'écran d'information situé au niveau inférieur côté ouest, extrémité opposée à la cabine, a un	Transmission L'information a été transmise au service de maintenance du matériel ferré.

Ligne	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
			fonctionnement perturbé : assez régulièrement, il semble perdre le signal, affichant pendant 1 à 2 secondes la page avec le pictogramme RER A sur la barre horizontale rouge. Entre Auber et Etoile : l'affichage des gares jusqu'à Saint-Germain-en-Laye se passe normalement. En principe, on reprend cet affichage pour indiquer la prochaine gare desservie, mais là il semble y avoir un bug. Ecran blanc, page avec barre rouge et on reprend le défilement de toutes les gares. Et ça jusqu'à l'affichage de Charles de Gaulle-Etoile sur fond bleu quand on arrive dans cette gare (les correspondances à Etoile ne seront donc jamais indiquées). Et même en gare, l'affichage arrive à se perdre. L'écran symétrique au même niveau fonctionne, lui, normalement.	
RER A	***FJ***	6	**Gare de Lyon**, 1er février, vers 20h. Je me présente à la ligne de contrôle donnant accès à la salle d'échange (vers RER A, D, Ligne 1 et 14), qui se trouve près de l'escalator descendant du niveau rue de Bercy/Van Gogh ; les valideurs I333F et I332F refuseront mon Navigo tout frais rechargé du matin. Je m'aperçois que d'autres voyageurs rencontrent le même problème. Je crois me souvenir que, les mois précédents, un ou deux autres témoins avaient déjà rencontré cette anomalie au même endroit. Il serait urgent d'y remédier.	Concernant l'appareil I333F, il existe un signalement du 10 février. L'I333F a été réparé le même jour. Pour l'I332F, il y a une dépêche du 31 janvier avec une réparation le même jour. Rien d'autre dans cette période. Mais d'après le témoignage, le voyageur doit être passé par la ligne de péage n°J et il n'y a qu'une dépêche sur le I333J du 31 janvier qui est réparé le 1er février.
RER B	***TL***	1, 2	**Arcueil-Cachan**, 7 février à 7h58. Le train EMAL 89 de 7h58 est annoncé pour 8h07 en gare d'Arcueil. On annonce sur la voie vers Paris deux trains EBON (venant de Massy-Palaiseau) l'un derrière l'autre. Pour ma part, je me suis rendu à Bourg-la-Reine par le premier train qui était à destination de Robinson. A Bourg-la-Reine, sur le quai d'en face, un train se fait délester sans raison apparente, ni annoncée préalablement. C'était un des EBON qui a été dirigé ensuite vers les garages de Bourg-la-Reine. Il n'y avait pas de problèmes apparents sur ce train (telle que vitre brisée, problème de fermeture des portes, etc.) pourquoi l'avoir déchargé et retiré du circuit ? Le train suivant qui est arrivé sur ce quai a été renommé EMAL 89 et il est parti vers le nord très rempli. Il est arrivé à Port Royal avec 14 minutes de retard. Il n'y a donc pas eu de train pendant près de 15 minutes dans le sens de la pointe à 8 heures. Ce que je n'ai pas compris c'est pourquoi QADO69 est arrivé lui aussi en retard à Bourg-La-Reine. Mesure de régulation ? Un départ de Robinson avancé voire doublé aurait permis de palier ce train supprimé et d'assurer un trafic quasi normal pour les usagers du tronçon central.	Ce jour-là, vers 08h00, à Bourg la Reine, de nombreux incidents techniques et d'exploitation occasionnant parfois un retard de près de 30mn. Le voyageur a dû emprunter la mission SOSI60 arrivée quai 1 bis Bourg la Reine à 08h05. Il avait remarqué le passage prévu à Arcueil de la circulation de 2 trains EBON. Son constat à Bourg la Reine mentionné ci-dessus est erroné : les 2 missions EBON 85 et 93 pour les citer ont normalement circulées. Le train constaté « dirigé ensuite vers les garages » était dénommé HKZZ02, arrive à 08h05 mais est prévu terminus Bourg la Reine et garage (matériel mis en réserve) Il ne peut donc s'agir d'un « EBON ». Le train suivant quai 2 Bourg la Reine, EMAL89 est une mission déclassée, avec un retard de 14mn à la suite d'événements précédents. La mission QADO69 n'existe pas, peut être une coquille pour la mission QADO99. QADO99 arrive à Bourg la Reine à son heure prévue soit 08h09. « Il n'y a donc pas eu de train

Ligne	*Témoin*	Critère	Témoignage	Réponse RATP
				pendant près de 15 minutes » : l'intervalle maximal enregistré est de 07mn, entre les missions EBON93 (départ 08h03) et EMAL89 (départ 08h10)
RER B	***NT***	1, 2	**La Croix de Berny RER**, 13 février à 9h00. 13 minutes d'attente pour pouvoir prendre la mission INCA à 9h14. En heure de pointe, cela relève d'un manque de respect des usagers. Evidemment sans information !	Desserte de Cx de Berny avec la mission INCA43. A 09h18 desserte de Cx de Berny avec la mission INCA45. Soit un intervalle de 18mn, le théorique prévu étant de 07mn en moyenne. Ceci à la suite de la suppression de la mission EPOL43 qui s'intercale entre les 2 missions INCA. La suppression fait suite à répercussion d'un incident d'exploitation, un échange de matériel à la suite d'une avarie matériel roulant. Apparemment, il y a un manque d'info auprès de voyageurs. Nous faisons remonter cette remarque.
RER B	***NT***	5, 6	**Robinson**, 20 février à 12h34 ; 21 février à 8h50 et 23 février à 7h46. Comment expliquez-vous que les rames du RER B Robinson soient systématiquement composées de matériels présentant des sièges dégradés et défoncés ou pas de sièges du tout. La RATP a t-elle demandé à la maintenance de supprimer les sièges et de véhiculer les usagers du RER B Robinson comme du bétail dans des voitures hors d'âge ? Les usagers de la branche Robinson ne sont pas des « sous-usagers » de seconde zone. Nous payons notre Navigo comme tout le monde. Merci de respecter l'ensemble des usagers et surtout de nous offrir les mêmes infrastructures et le même confort que les usagers parisiens. **Voir photo**	Lors de la rénovation des matériels MI84 de la ligne B dont les premiers circuleront en 2019, il est prévu de renouveler les sièges voyageurs. Dans le cas cité, les strapontins et les places proches des portes d'accès voyageurs avaient été déposés pour augmenter la capacité de transport. A l'identique de la rénovation des MI79, les places assises supprimées seront réintégrées lors de cette rénovation et permettront d'augmenter le confort des voyageurs. Le MI84 représente 26% du parc matériel roulant de la B. Il est alors possible de voyager 1 fois sur 4 dans un MI84 et de retrouver le même train sur la même branche plusieurs jours de suite. La RATP partage vos préoccupations et met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour améliorer la qualité de vos voyages.
RER B	***BB***	2	27 février en soirée. Mission EPAU61, rame 8225, voiture 28225. Les plans de trappe de la voiture présentent une configuration inhabituelle : prochaine gare clignotante, jusque là c'est normal, mais ce qui l'est moins c'est que les autres gares à desservir clignotent également, mais pas en même temps, Robinson est également clignotante (alors que l'on se dirige vers Roissy-CDG 2). ***NDLR*** : Ces disfonctionnements semblent assez fréquents, car plusieurs témoins nous ont déjà fait part de telles aberrations.	Le témoignage est transmis aux services techniques.

Gilles DURAND, Rapporteur

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

Les 30 témoins de ce mois :

Initiales	NOMS	Initiales	NOMS
BB		**TH**	
ALG		**PJP**	
NT		**SS**	
CM*		**YLC**	
PS		**NJ**	
VD		**PJ**	
TL		**CM**	
CD		**FJ**	
GD		**HB**	
JL		**HCdS**	
AD			
TB			
FC			
CP			
AH			
GG			
JLM			
RF			
SCL			
CV			

STATISTIQUES MENSUELLES							
Critère / Mode	1	2	3	4	5	6	TOTAL
Bus/tram	7	8	8	0	7	5	35
Métro	6	12	3	1	6	10	38
RER	3	6	0	0	4	4	17
TOTAL	16	26	11	1	17	19	**90**

ILLUSTRATIONS

Retour constat

▲ Panorama en sortant de l'escalier mécanique. Noter la signalétique tout à gauche du passage

◥ Détail de l'élément de signalétique précédent

◀ Sortie [2] rue de la Marquette

▶ Sortie [1] place de la Bataille de Stalingrad et correspondance ligne L. L'escalier mécanique ne convient pas que pour la correspondance ligne L...

Photos 5-12-2016 soir

Invalides

Retour constat

Pernety

Retour constat

Vue d’ensemble des portes de la sortie Niepce et de la bâche

Détail du contact entre le « groom » de la porte PH 052 et la bâche

Retour constat

Rame 022G dans la pénombre

Retour constat

Branche Robinson - Echantillons de l'état des sièges dans les MI84