

Opération Témoins de ligne

Témoignages reçus et réponses de la RATP

Avril
2022

Cette synthèse est basée sur les contributions des Témoins de ligne reçues par l'AUT. Ces contributions, remises à Île-de-France Mobilités 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**

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

Les 36 témoins du mois

Initiales	Nom	Initiales	Nom
AB *	Arthur Bellot	LDS	Louis de Seguins
AK	Ammar Kaïd	MB	Michel Babut
AK'''*	Alexandre Kadur	MC *	Marjorie Caudron
AT	Abdramane Traoré	MG *	Mireille Guillaume
BB	Bernard Baur	MG' *	Martin Grosdemange
BG	Bernard Gobitz	MM	Mathieu Marquer
CA	Christine Aufrychter	NJ	Natali Janovic
CD	Catherine Dalichoux	PJ	Pierre Jacomy
CLM	Colette Le Mât	PR	Philippe Rousse
CS	Claire Szigeti	RG *	Rachèle Guébel
DD	Dominique Ducout	SE	Susana Escourrou
DH *	Diallo Hadjiratou	SO	Sylvain Orero
EP *	Evelyne Piffeteau	SS' *	Shahine Stati
FC	Florent Chauvin	SS	Sophie Sanchez
FD *	François Devoir	VD	Vincent David
FG *	Francis Guérin	YLC	Yohann Le Corre
GD	Gilles Durand		
HCS	Herminia Cordobà d. Sul		
JPF	Jean-Pierre Ferdin		
LA	Lazar Aleksic		
MB	Michel Babut		

* : 11 nouveaux témoins

Les statistiques du mois

		Régularité Ponctualité	Information voyageur	Accueil Assistance	Propreté Netteté des Espaces	Accessibilité	Confort Agrément	
Réseau	Total	Critère 1	Critère 2	Critère 3	Critère 4	Critère 5	Critère 6	Total critères
Site et applications								
Bus et tramway	36	10	22	4	5	2	10	53
Métro	21	1	14	2	2	0	5	24
RER	8	1	3	1	2	2	2	11
SOUS-TOTAL	64	12	39	7	9	4	17	88
Bus – masques conducteurs	25	0	0	25	25	0	1	51
TOTAL	90	23	39	32	34	4	18	139

Réseau Bus et Tramway

Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse
84	Quais de Seine	LDS	2	<p>Rue du Bac - René Char, 24 avril à 18h14. Relevé sur le bus coquille n° 1424, mais problème commun à tous les bus qui possèdent cette programmation (c'est-à-dire tous les bus du centre-bus et de la ligne) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sur l'écran LCD, l'arrêt « Rue du Bac - René Char » apparaît sous le nom « Rue di Bac-René Char ». C'est une petite erreur qu'il faudrait corriger. Sur les annonceurs visuels classiques à diodes orange, le nom de l'arrêt apparaît correctement. - Toujours sur l'écran LCD, on a la mention « Direction Alsace » ; il serait préférable que la mention affichée soit « Direction Levallois - Alsace ». C'est cette dénomination qui est utilisée sur le plan de ligne ainsi que dans l'appli RATP. <p>On notera d'ailleurs que l'appli RATP et le site RATP n'ont pas toujours les mêmes informations : sur le site, c'est « Alsace » alors que sur l'application la mention correcte et plus complète « Levallois - Alsace ».</p> <p>Il serait ainsi souhaitable que la mention évolue en « Levallois - Alsace » à la fois sur les écrans LCD dans les bus, mais aussi sur le site RATP.</p> <p>Le nom du terminus vient du fait de sa localisation proche de la rue d'Alsace à Levallois.</p> <p>Afficher « Direction Alsace » aux usagers pourrait faire croire à des lignes de bus interrégionales, ce qui n'est pas le cas. Si ça l'était, le passe Navigo serait l'un des plus économiques du monde !</p> <p>Comme il s'agit d'un bus parisien (ligne à indice à 2 chiffres) on pourrait également croire qu'il se rend à Gare de l'Est – Rue d'Alsace !</p> <p>→ </p>	Nous avons transmis pour modifications.

Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse
	Paris Sud-Ouest	MB	2	<p>17 avril à 15h32. Dans cette rame du T3a (voiture M2 303)..., c'est le plan du T3b que je peux voir. Quelle explication ?</p> <p>→ </p>	<p>Le parc des rames est fongible avec le T3b donc c'est normal d'avoir un plan de ligne du T3b.</p>

Réseau Métro

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse
	LDS	2	<p>Pyramides, 11 avril à 13h18. Près de la queue du quai Ivry-Villejuif de la ligne 7 à Pyramides, on retrouve ce panneau indiquant la direction vers la ligne 14. Le terminus nord de la ligne indique toujours Saint-Lazare, alors que le terminus est Mairie de Saint-Ouen depuis le 14 décembre 2020.</p> <p>La RATP avait anticipé ce prolongement avec un panneau émaillé indiquant Saint-Ouen comme terminus. Le temps que le prolongement soit ouvert, un sticker restituant l'information correcte à ce moment-là, à savoir : Saint-Lazare comme terminus, avait été apposé sur la mention Saint-Ouen.</p> <p>CdP : C'est ce que l'AUT préconise dans ces cas là.</p> <p>Alors que le prolongement à Saint-Ouen est ouvert depuis plus d'un an, qu'attend la RATP pour retirer l'autocollant qui n'a plus lieu d'être ? c'est pourtant un geste simple !</p> <p>→ </p>	En attente d'éléments de réponse.
	MB	2	<p>Opéra, 12 avril à 14h. Opéra, comme Gambetta, bénéficie du « Front office du futur » ! Très bien. Sauf que de nombreuses publicités entourent cet espace, mais strictement aucun plan mural de réseaux ni RATP, ni IdFM ! Des espaces modernes et fonctionnels, des commerces, oui, mais sans oublier que la vocation première de ces espaces est d'accueillir et renseigner les usagers des transports.</p>	En attente d'éléments de réponse.

Ligne	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse
	VD	3, 6	Opéra (dir. Créteil), 26 avril à 18h49. Le conducteur du train passé à 18h49 en direction de Créteil avec la voiture M30067 n'a pas attendu que tous les voyageurs descendent avant de fermer les portes de sa rame. Il les a fermées en force alors qu'il y avait encore des personnes qui finissaient de descendre dans les deux voitures de tête, et bien entendu de nombreux voyageurs qui attendaient sur le quai n'ont pas pu monter. Ce n'est pas la première fois que je remarque un tel comportement sur cette ligne et à cette station. Les temps de stationnement devraient être adaptés à la fréquentation et ce type de comportement dangereux ne devrait jamais se produire.	En attente d'éléments de réponse.
	BG	4	2 avril à 14h. Rame comportant la voiture n° A13024. Un usager avait déjà signalé sur Twitter l'état désastreux des sièges de cette voiture. Qu'en est-il aujourd'hui ? 	En attente d'éléments de réponse.

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

Réseau Bus et Tramway

84 → 



T3a → 



Réseau Métro





