



Opération Témoins de ligne

Témoignages reçus et réponses de la RATP

Février
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 voyageur**
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 28 témoins du mois

Initiales	Nom	Initiales	Nom
ALG	Anne-Laure Gogeon	PJ	Pierre Jacomy
AMD	Anne-Marie Denis	PR	Pierre Robert
AT	Abdramane Traoré	RT *	Richard Touroude
BG	Bernard Gobitz	SM	Sylvie Moulin
ES *	Evelyne Senay	SO	Sylvain Orero
FC	Florent Chauvin	SS	Sophie Sanchez
GD	Gilles Durand	VB	Véronique Bernabé
HB	Hugues Bernhard	YY	Yoann Younga
HCS	Herminià Cordobà d.S		
JLC *	Jean-Luc Calle		
JLM	Jean-Loïc Meudic		
JN *	Jules Nahon		
LDS	Louis de Seguins		
LZ *	Linda Zaouia		
MB	Michel Babut		
MM	Mathieu Marquer		
MP	Marc Pélissier		
NJ	Natali Janovic		
NT	Nathalie Toutou		
PB	Patrick Buisson		

* : 5 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
Cartographie	1	-	1	-	-	-	-	1
Site et applications	4	-	4	-	-	-	-	4
Bus et tramway	36	12	18	9	9	3	8	59
Métro	16	1	11	1	4	1	2	20
RER	5	1	3	2	1	2	2	11
TOTAL	62	14	37	12	14	6	12	95

Réseau Bus et Tramway

Ligne	Centre bus	Témoin	Critère	Témoignage	Réponse
Sur de nombreuses lignes de bus		RT	6	<p>Depuis décembre 2021, les chauffeurs de bus parisiens n'allument plus l'éclairage intérieur normal des bus, mais seulement celui du côté gauche. Si on le leur demande, soit ils acceptent avec réticence, soit (le plus souvent) ils refusent au motif que la réverbération les éblouit et compromet la sécurité. Les usagers sont donc confrontés à la difficulté (voire, selon l'heure, à l'impossibilité) de lire un livre ou un journal. Je prends le bus à Paris depuis plus de quarante ans et c'est la première fois que ce problème se pose. Et le phénomène se généralise. Merci par avance pour votre action car j'aimerais pouvoir à nouveau lire dans le bus sur autre chose que mon téléphone...</p> <p>Note CdP : il faudrait arriver à une solution technique qui satisfasse les 2 parties</p>	Dans l'attente d'éléments de réponse.
(Gare routière Robinson RER) Seine Rive Gauche		NT	1	<p>26 février (samedi) à 20h06. Les horaires des bus de cette gare sont inadaptés. C'est absolument scandaleux d'attendre 30 minutes et plus à cette heure là.</p> <p>→ </p>	Dans l'attente d'éléments de réponse.

Ligne	Centre bus	Témoignage	Critère	Témoignage	Réponse
58 91 92	Seine-Rive Gauche Quais De Seine Montrouge	JLM	2 x 2	<p>Gare Montparnasse, 9 février à 13h30. L'arrêt gare Montparnasse situé rue du Départ est normalement desservi par les lignes 58, 91 et 92. Par suite de travaux à proximité, cet arrêt est déplacé au niveau des 42/46 avenue du Maine mais, curieusement, le 92 continue à desservir l'arrêt habituel.</p> <p>Cette situation est source de confusion pour les usagers, notamment ceux qui souhaitent prendre soit le 58, soit le 92 sur leur parcours commun jusqu'à "Château Mairie du 14e". Si l'information donnée par la BIV indique clairement que le 92 continue à desservir l'arrêt, en revanche, l'affichette informant du déplacement temporaire de l'arrêt indique que l'arrêt des trois lignes est déplacé.</p> <p>Gare Montparnasse, 11 février à 20h30. 48 heures plus tard, je constate :</p> <ul style="list-style-type: none"> - que l'arrêt du 92 a également été déplacé et que la BIV indique bien ce report pour les trois lignes. - que les panneaux arrière de l'abribus sont endommagés et que cette dégradation est signalée par des rubalises. <p>Compte tenu de l'importante fréquentation piétonne à cet endroit et de la fréquence de déposes sauvages, il serait souhaitable de s'interroger sur la pérennisation de l'arrêt au niveau des 42/46 avenue du Maine, ce qui permettrait un accostage plus facile aux trois lignes (dont le 91) desservant cet arrêt.</p>	<p>Concernant le 58 l'affichage indiquant le report de l'arrêt est bien mis en place.</p> <p>Le potelet provisoire avait les bonnes informations à dispo dans le cadre prévu à cet effet.</p> <p>Le responsable de ligne était également sur place pour faire de l'information client.</p>
91	Quais de Seine	GD	6	<p>Gare de Lyon-Diderot, 19 février à 20h35. Bus n° 5569. Encore un voyage depuis Montparnasse dans une sorte de "Paris by Night". Cela frise l'inacceptable, avec le temps. Je crois que ces bus posent un problème, forme du pare-brise, choix des éclairages, qui affectent la bonne vision des machinistes et notre sécurité ? Messieurs les techniciens de la RATP il faut trouver un solution pérenne avant l'hiver prochain...</p> <p>→ </p>	<p>Dans l'attente d'éléments de réponse.</p>

Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse
179	Seine Rive-Gauche	PR	1	<p>Pont de Sèvres (dir. Robinson), 24 février à 19h34. Au terminus Pont de Sèvres, deux bus sont programmés à 19h34 puis à 19h43. Le bus de 19h34 est parti sans voyageur (sans lumière) à 19h43 juste après que le bus de 19h43 ait pris en charge les nombreux voyages attendant (car le bus précédent était parti 20 minutes auparavant !). Alors qu'il y a déjà très peu de bus par rapport à une situation normale, faire partir deux bus en même temps crée des perturbations et de l'affluence.</p> <p>Pourquoi n'y a-t-il pas de contrôle au départ ? Il faudrait imposer comme sur les autres lignes que les bus arrivent 4 minutes avant le départ à l'arrêt pour laisser monter les voyageurs et partir à l'heure.</p>	Un rappel a été fait aux agents.
179	Seine Rive-Gauche	PR	1	<p>Pont de Sèvres (dir. Robinson), 27 février à 16h00. Ce dimanche, matin et après-midi, il n'y a que trois bus sur quatre en circulation vers Robinson RER et Pont de Sèvres, ce qui crée un temps d'attente de 15 à 30 minutes qui n'est pas conforme à la grille horaire.</p>	Il y avait des services non couverts ce jour là, ce qui occasionne des délais d'attente plus conséquents.

Ligne	Centre bus	Témoignage	Critère	Témoignage	Réponse
189	Seine Rive-Gauche	LZ	6	<p>Cimetière, 2 février à 00h20. Après avoir contacté le service client et le centre bus de Fontenay-aux-Roses concernant le bruit que fait le bus 189 n° coquille 4343, je reste à ce jour sans réponse.</p> <p>Ce bruit que nous subissons depuis l'été dernier est insupportable, compte tenu du nombre de passages qu'il effectue devant chez moi (toutes les 1/2 h sur la montée et sur la descente). Ce bruit on l'entend fenêtres fermées. J'en ai discuté à plusieurs reprises avec les chauffeurs qui m'ont dit l'avoir déjà signalé car eux aussi le supportent pendant toute la durée de leur service. On m'a à plusieurs reprises dit que l'information était remontée au centre bus mais il ne se passe rien et le bus continue à rouler, c'est quand même curieux qu'à chaque fois que le bus sort ou rentre au dépôt personne ne s'interroge. Ce bus est en service de 5 h du matin jusqu'à minuit passé, alors se coucher en faisant un bond car le bruit est si fort qu'il fait sursauter ou se faire réveiller à 5 heures du matin, je ne trouve pas ça très respectueux des riverains. Niveau décibels je pense qu'on est largement au-dessus du seuil autorisé. Je ne suis pas seule à me plaindre dans mon voisinage. Vous comprendrez que les beaux jours arrivant il sera insupportable de vivre encore une année fenêtres ouvertes comme nous l'avons déjà vécu. Nous aimerions de la considération de la part de la RATP et vivre en toute sérénité.</p> <p>Après avoir fait les démarches nécessaires je m'en remets à vous pour régler ce problème.</p>	Normalement nos bus ont effectivement un seuil minimum et maximum de volume autorisé. Nous allons voir ce qu'il en est.
191	Seine Rive-Gauche	FC	2	<p>Mairie de Clamart (dir. Clamart place de Garde), 25 février à 17h01. La borne d'annonces des prochains bus n'est pas en place. Aucune possibilité d'avoir une information voyageur.</p> <p>→ </p>	La BIV est chez DECAUX pour une mise en étanchéité. Une relance auprès de ce dernier a été faite.
290	Seine Rive-Gauche	ALG	1, 5, 6	<p>Mairie d'Issy (dir. La Boursidière), 14 février à 19h20. Bus n° 6659. Il y a tellement de monde qui attend le bus qu'une dizaine de passagers reste à quai. Les conditions de transport sont déplorables et inadaptées en période de pandémie.</p>	Il y avait des services non couverts ce jour là, ce qui occasionne des délais d'attente plus conséquents.

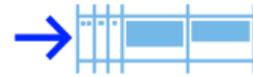
Réseau Métro

Ligne	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse
	NJ	2, 4	9 février vers 12h50 et 27 février . Rame comportant la voiture de queue M3535. De nombreux autocollants "gestes barrières CoVid" sont arrachés, tagués ou recouverts d'autocollants anti vaccins et anti passe sanitaire. Par hasard, j'ai repris cette même rame le 27 février, dans la même voiture. Tout est resté dans le même état. → 	L'atelier de maintenance a traité entièrement la rame concernée le 1 ^{er} mars.
	GD	1	Entre Bercy et Denfert-Rochereau , 21 février vers 13h17 à Denfert. Nous avons subi de nombreuses retenues en stations pour régulation. A Denfert ce ne sont plus des secondes, mais des minutes, en désespoir de cause nous avons été nombreux à quitter la rame et tenter l'aventure en surface.	Un incident voyageurs a eu lieu à ce moment qui a perturbé le trafic.

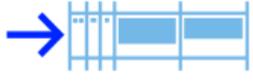
*Gilles DURAND, Rapporteur
et Simone Bigorgne, Bernard Baur, Michel Babut, Alain Fabre
membres du comité de pilotage de l'opération Témoins de Ligne.*

Réseau Bus et Tramway

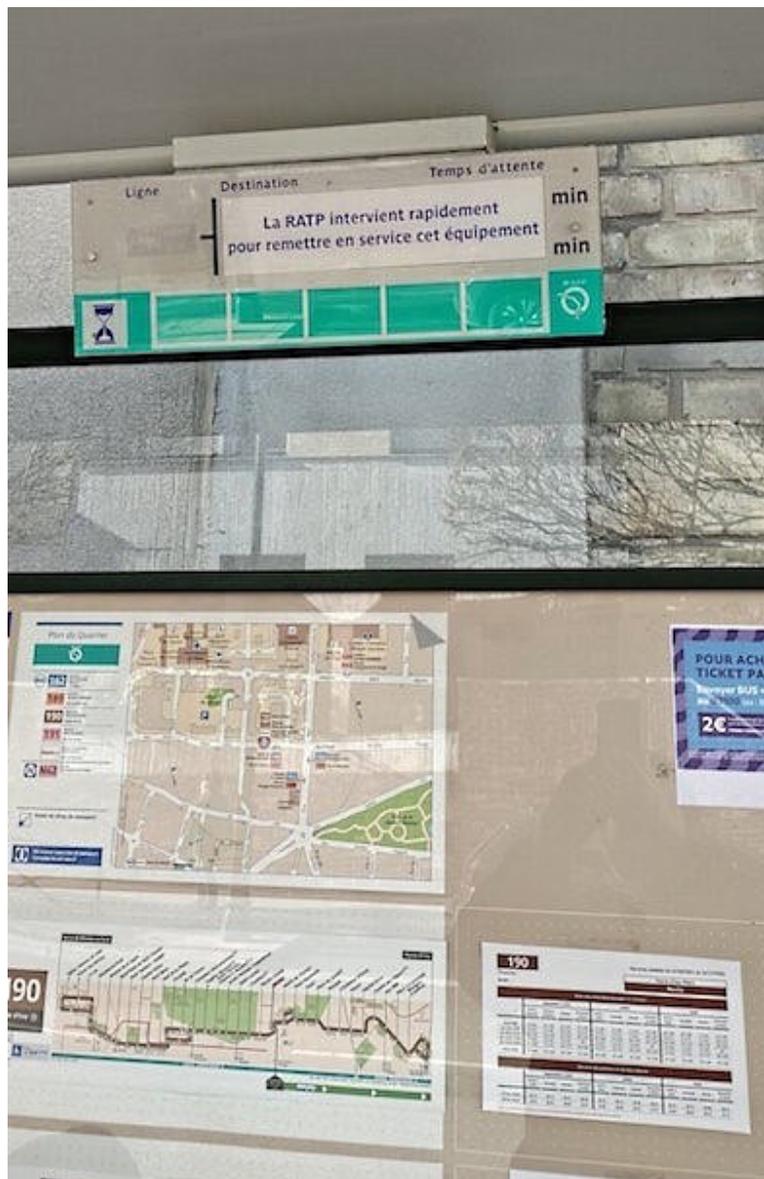
Gare Routière **Robinson RER**



91



191



Réseau Métro

