



Opération Témoins de ligne

Témoignages reçus et réponses de la RATP

Juin
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 42 témoins du mois




Initiales	Nom	Initiales	Nom
AC *	Alexandre Chaves	LA	Lazar Aleksic
ALG	Anne-Laure Gogeon	LDS	Louis de Séguins
AMD	Anne-Marie Denis	MCS *	Marie-Christine Sentis
AT	Abdrmane Traoré	MD	Marc Debrincat
BB	Bernard Baur	MM	Mathieu Marquer
BB' *	Blaise Boléor	MP *	Marjorie Potel
BG	Bernard Gobitz	NJ	Natali Janovic
BJ *	Bernard Jouéo	NL *	Nicolas Levillain
CB *	Cathy Boury	NS *	Nina Soto
CD	Claudine Dupuis	PJ	Pierre Jacomy
CDG	Caroline de Gournay	PLS *	Pascal Le Stanc
CL	Camille Lalande	PR'	Pierre Robert
CP	Christophe Piercy	PR	Philippe Rousse
DD	Dominique Ducout	RF	Robert Ferreol
DL	Denys Ludbrook	RG	Rachel Guebel
EF *	Estelle Fouquet	RR	Raoul Robé
GD	Gilles Durand	SB	Simone Bigorgne
GM	Ghiles Moutchatchou	SE	Susana Escourrou
HB	Hugues Bernhard	SS	Sophie Sanchez
HCS	Herminia Cordobà d.S	TL	Théo Lenormand
JD	Julia Delaunay	YK *	Yves Kerhervé





* : 10 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	11	1	12	0	0	0	1	14
Bus et tramway	71	12	34	10	12	11	15	94
Métro	28	3	13	3	3	4	10	36
RER	7	0	3	1	0	1	4	09
TOTAL	117	16	62	14	15	16	30	153

Réseau Métro

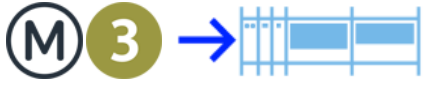
Ligne	Témoin	Critère	Témoignage	Réponse
	RR	6	<p>20 juin à 14h17. Suite à mon témoignage sur le bus 68, je complète avec cette photo de « réclamation » des utilisateurs de la ligne 4 (les soirs et dimanches) qui montre le ras le bol qui ne cesse d'augmenter.</p> <p>→ </p>	En attente d'éléments de réponse
	NL	3, 5	<p>Bir-Hakeim (dir. Nation), 15 juin à 23h30. Ce soir-là, à la station Bir-Hakeim, un attroupement s'est créé au niveau des portiques d'entrée : seuls deux tourniquets sur cinq fonctionnent. De plus, une équipe de contrôle était postée plus loin dans la station et surveillait ces portiques au lieu d'agir. Après cinq minutes d'attente sans avancer, je décide comme beaucoup de personnes de prendre la porte large PMR, et là, je découvre avec amertume que les contrôleurs attendaient les voyageurs qui passaient par cette porte pour les verbaliser au cas où ils n'auraient pas validé (j'ai bien passé mon Navigo sur le valideur de la porte).</p> <p>Je suis extrêmement étonné de l'accueil qui est fait à nos touristes de la part de la RATP. Au lieu d'aller assister les voyageurs à la porte PMR ou aux portiques, voire même de créer un passage Navigo et de valider les passes avec leurs appareils de contrôle, comme ça peut se faire à Lyon dans ce genre de cas, ici les équipes de la RATP on décidé de prendre un vigile pour diriger tout le flux des voyageurs vers la porte PMR et de tous les contrôler. Ce qui s'est passé là est inadmissible, autant pour les pannes de portique que les méthodes utilisées par les contrôleurs. Clairement la RATP nous montre ici qu'elle n'est pas prête pour 2024.</p> <p>Je vous remercie du temps que vous prenez à nous défendre, usagers d'IDFM et de la RATP et espère que cela pourra remonter aux bonnes personnes chez IDFM, voire lancer une enquête car apparemment cela arrive régulièrement (c'est plus simple de verbaliser des touristes épuisés d'attendre que les fraudeurs quotidiens de gare du Nord...)</p>	En attente d'éléments de réponse

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse
	TL	1, 2	<p>Bir-Hakeim et Trocadéro (dir. Etoile), 15 juin et 12h35. Des personnes sur les voies à Etoile et débarquement des passagers à Trocadéro sans traduction du message vocal, des touristes étrangers complètement désemparés et gestion relativement agressive de la FAP pour dire aux passagers de quitter la rame, absence d'information voyageur sur les alternatives pour rejoindre Etoile. Pas d'estimation de la reprise du trafic qui a pourtant été assez rapide 10 minutes environ. Les fréquences réduites ne permettent pas de gérer les reports d'usagers en cas de perturbations. Application, écran images et fil Twitter ne réagissant qu'entre 10 et 25 minutes après l'incident. Ce qui est problématique.</p> <p>Fréquence assez basse sur la 6 et la 9 qui donnent des rames assez pleines en mi-journée et des longs temps d'attente.</p>	En attente d'éléments de réponse
	CD	3, 5, 6	<p>Cluny, 20 avril à 17h. Je suis entrée métro Cluny pour récupérer le RER B (direction Châtelet) à la station Saint-Michel. Après avoir passé les premiers tourniquets sans problème, je me suis retrouvée devant de seconds tourniquets sauf que, là, ma carte Navigo annuelle a été refusée. D'autres voyageurs avaient également ce problème. J'ai tenté de passer avec quelqu'un sauf que les portes se sont violemment refermées sur moi, occasionnant un choc à la tête notamment sur les tempes, mes lunettes basculant de côté. J'étais coincée mais il n'y avait aucun employé de la RATP à proximité. C'est un voyageur qui a pu m'ouvrir les portes avec son passe.</p> <p>Note CDP : La suite du témoignage est du domaine juridique.</p>	En attente d'éléments de réponse
	RF	4	<p>Porte des Lilas, 26 juin à 16h. Ci-joint, deux photos de la station Porte des Lilas, direction Mairie des Lilas, mais l'autre sens est aussi concerné. Vous constaterez l'état de délabrement de cette station (carrelages tombés non réparés) et surtout l'incroyable couche de crasse sur les piédroits. Quand la RATP va-t-elle se décider à faire les travaux indispensables, mais surtout quand va-t-elle passer une coup de Karcher sur les parois, ce qui ne nécessite ni délai ni budget particulier ?</p> <p>→ </p>	En attente d'éléments de réponse

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse
	ALG	2, 5	Mairie d'Issy , 1 ^{er} juin à 11h45. Ce mercredi 1er juin, la rame qui entre en gare à Mairie d'Issy arrive sur le quai de départ, sans en avoir fait l'annonce à la station Corentin-Celton afin de prévenir les voyageurs, comme la RATP s'y était engagée. Cette arrivée sur le quai de départ avec ces conflits de flux et l'impossibilité de prendre un escalier mécanique (qui ne se trouve, en montée, que sur le quai d'arrivée) est toujours aussi désagréable pour les usagers, et plus particulièrement les jours de marché, pour se rendre jusqu'à la gare routière, rallongeant le temps nécessaire. J'ai donc raté mon bus et compte tenu des temps d'attente actuels sur les lignes 190 et 290, c'est un vrai désagrément et une perte de temps considérable.	En attente d'éléments de réponse
	PR	1	Mairie d'Issy , 24 juin à 17h58. Départ de Saint Lazare à 17h15. Arrivée à Mairie d'Issy à 17h58. 43 minutes de trajet contre 25 minutes normalement. De nombreuses coupures d'électricité ont eu lieu.	En attente d'éléments de réponse
	BG	2	Mairie d'Aubervilliers (dir. Mairie d'Issy), 25 juin à 18h11. Ci-joint, photo du dysfonctionnement des deux indicateurs SIEL de la station Mairie d'Aubervilliers, mise en service il y a moins d'un mois. Les deux panneaux donnent à 18h11 la même information pour les deux rames à quai. Les voyageurs, dans le doute, montent dans le train de droite sur la photo. Annonce sonore à 18h12 : « c'est le train de droite qui va partir ». Qu'est-ce qu'un train de droite dans une station qui a des accès à ses deux extrémités ? Pensant s'être trompés, les voyageurs évacuent leur train et montent dans l'autre. Constatant l'effet inattendu de son annonce, l'agent rectifie : « c'est l'autre train qui va partir ». Retour des voyageurs vers le premier train. Deux questions : - pourquoi ces bornes SIEL qui viennent d'être posées dysfonctionnent-ils déjà ? - pourquoi diffuser une annonce sonore qui accentue encore la confusion ? 	En attente d'éléments de réponse

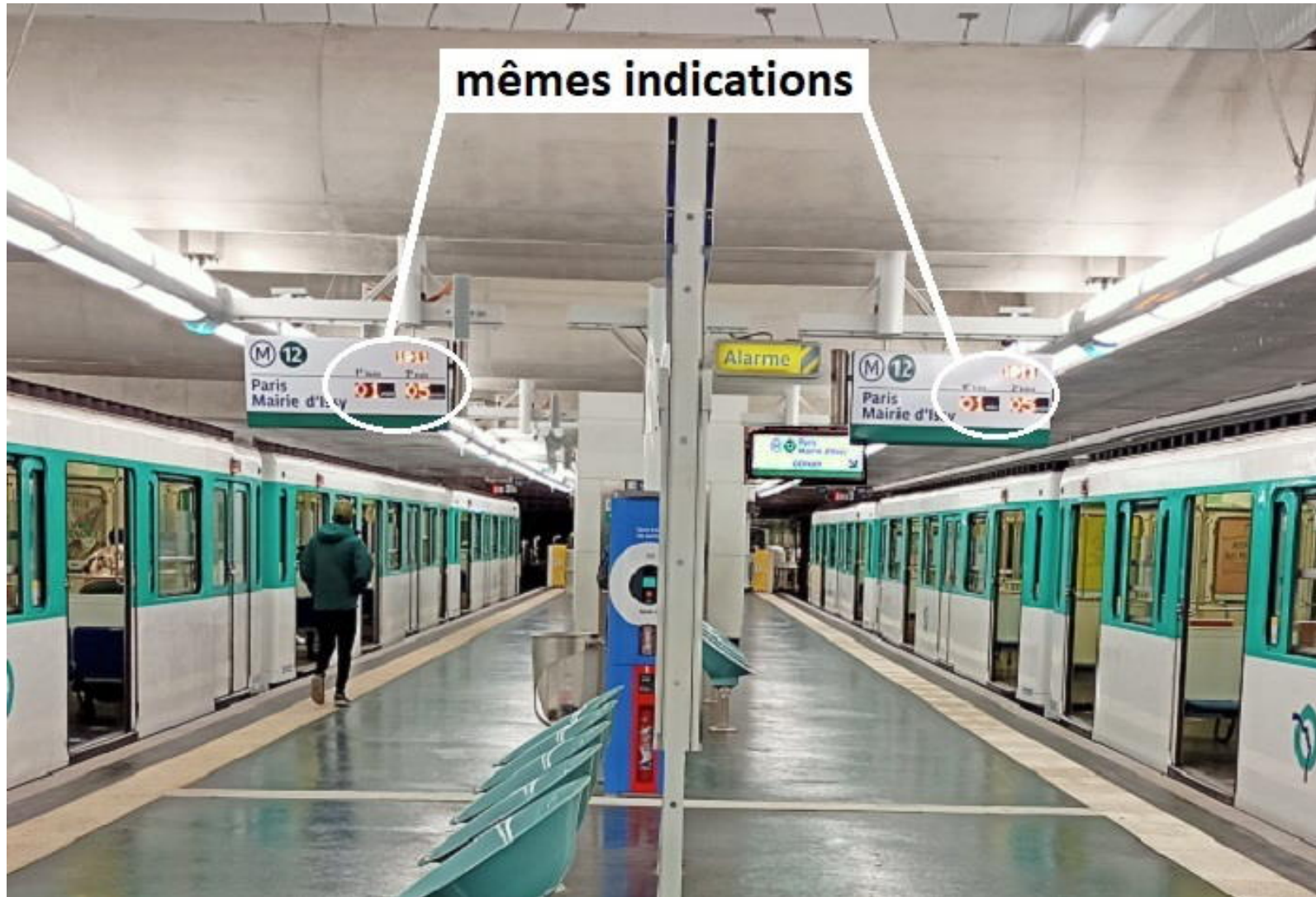
Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse
	BG	2	<p>Mairie d'Aubervilliers (dir. Mairie d'Issy), 25 juin à 18h11. Les toilettes de la station sont déjà hors service, à peine un mois après l'inauguration de la station.</p> <p>→ </p>	En attente d'éléments de réponse
	BG	4, 6	<p>Porte de la Chapelle, 25 juin à 15h. Ci-joint, la photo d'un siège dans une rame de la ligne 12. La plupart des autres sièges de la même voiture étaient dans le même état. Il en va généralement de même dans la majorité des rames de la ligne. La RATP a-t-elle l'intention de remplacer rapidement les parties dégradées de ces sièges ou les usagers devront-ils attendre les futures rames qui n'arriveront pas avant 2028 ?</p> <p>→ </p>	En attente d'éléments de réponse
	CL, GD	2	<p>Madeleine, 9 juin à 11h. A l'entrée de l'espace sous contrôle, on trouve une plaque émaillée portant le logo des trois lignes en correspondance à cette station. Grâce à la photo, on peut remarquer, pour un oeil averti, que la couleur appliquée à la ligne 14 n'est pas conforme, au lieu d'être violette, elle est clairement noir. On peut également remarquer que la charte couleur pour la ligne 8 n'est pas non plus respectée, si on compare le logo de cette plaque et ceux, en arrière-plan, apposés au-dessus des panneaux de desserte. Ici encore c'est la couleur de la plaque qui ne semble plus être conforme à la charte RATP contrairement à celle des plans.</p> <p>Note CDP : Ce type de constat et de demande se répète au fil des années, mais ne semble pas toujours suivi d'effet.</p> <p>→ </p>	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.*









Note CdP : L'image du panneau avec le prochain départ (au fond à droite) a été éclaircie sur la photo reçue du témoin





