

Opération Témoins de ligne

Témoignages reçus et réponses de la RATP

Mai
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 32 témoins du mois

Initiales	Nom	Initiales	Nom
ALG	Anne-Laure Gogeon	NY *	Nadia Youcef
AM *	Adrien Mérat	PJ	Pierre Jacomy
AMD	Anne-Marie Denis	PR	Patrick Robert
BB *	Blaise Boléor	PR'	Philippe Rousse
CB	Chantal Bernier	SC *	Sylvie Céli
CD	Catherine Dalichoux	SE	Susana Escourrou
CD'	Christine Desprès	SO	Sylvain Orero
CLM	Colette Le Mât	SS	Sophie Sanchez
GD	Gilles Durand	VB	Véronique Bernabé
GM	Ghiles Moutchatchou	VD	Vincent David
HB	Hugues Bernhard	VG *	Valérie Ginet
HCS	Herminia Cordobà d. S.	YLC	Yohann Le Corre
LA	Lazar Aleksic		
LB *	Laura Bonte		
LDS	Louis de Séguins		
MB	Michel Babut		
MG *	Mathis Grange		
MM	Mathieu Marquer		
NJ	Natali Janovic		
NT	Nathalie Toutou		

* : 7 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	3	0	3	0	0	0	0	3
Bus et tramway	49	11	25	8	7	4	5	60
Métro	8	1	6	1	1	2	2	13
RER	9	0	4	2	1	1	4	12
TOTAL	69	12	38	11	9	7	11	88
Bus (port du masque)	13	0	0	13	13	0	0	26
TOTAL GENERAL	82	12	38	24	22	7	11	114

Réseau Bus et Tramway

Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse
84	Quais de Seine	HB	1	<p>Madeleine (dir. Levallois-Alsace), 3 mai à 16h59. Deux bus de la ligne (N° 1467 et 1453) partent en même temps de l'arrêt, aucun des deux n'est un service partiel, leur destination est Levallois. Pourquoi ce choix de régulation ?</p> <p>→ </p>	<p>Après consultation des données d'exploitation, je constate que les deux bus cités par le client sont partis du terminus Panthéon respectivement à 16h34 et 16h38, ce qui correspond à l'intervalle prévu dans le tableau de marche à cette heure.</p> <p>Au niveau de la place de la Concorde, le bus de tête s'est progressivement fait rattraper par le bus de derrière et ce probablement en raison de difficultés de circulation. Des rappels sont régulièrement effectués auprès des agents afin de maintenir</p>
T8	Rives-Nord	BB	4	<p>Gare de Saint Denis, 14 mai à 12h. Je déplore la saleté des sièges du T8 qui sont mal nettoyés ou pas nettoyés du tout et dont les habillages méritent d'être changés au bout de 7 ans de service.</p>	<p>En attente d'éléments de réponse.</p>

Réseau Métro

Ligne	Témoignage	Critère	Témoignage	Réponse
	VD	2	<p>Porte d'Orléans, 17 mai à 17h15. En haut des escalators de la station, entre les couloirs CR206 et CR207, un panneau indique toujours Montrouge comme terminus et non Bagneux.</p> <p>Note CdP : il fait également toujours référence au T3 et non au T3a</p> <p>→ </p>	A ce jour le panneau est remis en conformité.
	SC	2, 5	<p>Gare de l'Est, 24 mai à 10h. Sur la ligne de contrôle, l'accès élargi destiné aux personnes avec bagages ou poussettes se trouve accolé au guichet de vente et comme il y a très souvent une file d'attente importante, cet accès est alors invisible, si bien que les voyageurs triment et s'agacent en essayant de passer par les portillons simples. Un déplacement de cet aménagement vers le milieu de la ligne de contrôle serait bienvenu.</p> <p>Par ailleurs dans le couloir qui mène vers la ligne 5 se trouve un escalier avec deux panneaux contradictoires : sur l'un d'entre eux il est mentionné « accès interdit » et sur l'autre « direction ligne 4 ». L'un de ces panneaux n'est pas à sa place.</p>	La ligne 4 a bien pris en considération la réclamation. En cas de réaménagement de la station et/ou renouvellement du métro, la demande sera étudiée.

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 → 



Réseau Métro



