

Opération Témoins de ligne

Témoignages reçus et réponses de la RATP

Mars
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 34 témoins du mois

Init.	Nom	Init.	Nom
ALG	Anne-Laure Gogeon	MC	Maxime Corentin
AM	Anne-Marie Denis	MM	Mathieu Marquer
BG	Bernard Gobitz	MS *	Maxence Soreau
CLM	Colette Le Mât	NJ	Natali Janovic
CP	Christophe Piercy	NT	Nathalie Toutou
DD	Dominique Ducout	PJ	Pierre Jacomy
FC	Florent Chauvin	PR	Philippe Rousse
FC'	Fatou Cissé	RB *	Roger Barrie
FJ	Frédéric Jean	SO	Sylvain Orero
FP *	Françoise Petit	SS	Sophie Sanchez
GD	Gilles Durand	VB	Véronique Bernabé
GM	Ghiles Moutchatchou	VG *	Valentin Gennevois
HB	Hugues Bernhard	YLC	Yohann Le Corre
HCS	Herminia Cordobà d. S	YM *	Yves Martin
JCJ	Jean-Claude Jurvillier		
JLM	Jean-Loïc Meudic		
LA	Lazar Aleksic		
LC *	Loïc C.		
LDS	Louis de Séguins		
MB	Michel Babut		

* : 6 nouveaux témoins

Les statistiques du mois

		Régularité Ponctualité	Information voyageur	Accueil Assistance	Propreté Netteté des Espaces	Accessibilité	Confort Agrément	
Réseau	Total	Critère	Critère	Critère	Critère	Critère	Critère	Total critères
► Site et applis	2	0	2	0	0	0	0	2
► Cartographie	2	0	2	0	0	0	0	2
Bus et tramway	53	7	36	13	5	3	9	73
Métro	18	1	6	1	4	4	6	22
RER	11	1	8	2	0	1	4	16
SOUS-TOTAL	85	9	54	16	9	8	19	115
Bus 163	16	0	0	16	16	0	0	32
TOTAL	101	9	54	32	25	8	19	147

Réseau Bus et Tramway

Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse
95	Aubervilliers	BG	2	<p>27 mars à 15h. Je vous transmets ci-joint la photo d'une affiche "d'information" apposée sur les arrêts de la ligne 95. Elle annonce sur un même support plusieurs changements momentanés sans relation les uns avec les autres dont, si j'ai bien compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> - déplacement du terminus Porte de Montmartre, - suppression de l'arrêt Havre Haussmann dans une seule direction, - déviation rue d'Amsterdam dans une seule direction, - déplacement de divers arrêts, etc. <p>Le rédacteur de cette affiche n'a même pas pris la peine d'aller à la ligne avant chaque nouveau sujet comme on l'enseigne à l'école primaire.</p> <p>Comme de plus on "nous remercie de notre compréhension", je tiens à vous dire que <u>cette affiche, sans plan ni croquis, est totalement incompréhensible.</u></p> <p>→ </p>	<p>La ligne 95 de par sa longueur est soumise à de nombreuses perturbations, modification d'itinéraire, travaux...</p> <p>Il n'est par conséquent pas toujours évident de transmettre toutes les informations nécessaires aux clients tout en garantissant la conformité de l'affichage dans la place disponible aux arrêts.</p> <p>Toutefois effectivement nous avons remplacé cette affiche après signalement en espérant que l'information proposée était alors plus compréhensible.</p>
102 116	Paris-Est Bords De Marne	BG	6	<p>Rosny-sous-Bois/Bois-Perrier – Rosny 2, 4 mars à 16h00. les travaux de la gare de Grand Paris Express viennent de débuter. Plusieurs arrêts de bus ont été déplacés, dont ceux du 102 et du 116. Ces arrêts "provisaires" sont amenés à être maintenus pendant plusieurs années, peut-être 5 ou 6 ans. Il serait très souhaitable que la RATP demande à la collectivité gestionnaire de la gare routière que ces arrêts soient munis d'abris afin de protéger les voyageurs des intempéries.</p> <p>→ </p>	<p>Nous partageons ce constat. Nous ne sommes toutefois pas décisionnaire sur la mise en place d'abribus, et ne pouvons nous engager sur la mise en place d'un abribus à cet endroit.</p>

Ligne	Centre bus	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse
116	Bords De Marne	BG	2	<p>Rosny-sous-Bois/Bois-Perrier – Rosny 2, 4 mars à 16h05. Pour connaître l'heure du passage du prochain bus, j'ai envoyé par SMS le N° de l'arrêt 5529 au 41002. En retour, il m'a été indiqué : « code inconnu, veuillez vérifier le code indiqué au point d'arrêt ».</p> <p>→ </p>	<p>Cet outil, appelé Tag IV permet d'accéder à l'information voyageurs en temps réel.</p> <p>Ce tag présentait un dysfonctionnement et a été remplacé.</p>
221	Bords de Marne	BG	2, 4	<p>Gallieni, 6 mars à 15h. Je vous envoie ci-joint la photo d'un poteau d'arrêt provisoire du bus 221 à la gare routière de Gallieni. Il est à l'abandon à une cinquantaine de mètres du terminus de cette ligne. Il serait souhaitable de le retirer pour éviter d'induire les voyageurs en erreur et aussi pour la netteté du lieu.</p> <p>→ </p>	<p>Une demande d'enlèvement du potelet provisoire situé en descente voyageur a été demandée.</p>
260	Paris Sud-Ouest	LA	3, 6	<p>Suzanne Lenglen, 26 mars à 18h. L'agent du véhicule n°1353 s'est opposé à la prise de vue de son véhicule mais là n'est pas le problème. Celui-ci est sorti de son véhicule, sans masque bien sûr et sans aucune formule de politesse. Les photos ont été supprimées mais son manque de respect révèle une fois de plus l'image de votre entreprise.</p>	<p>L'agent sera reçu concernant le respect des consignes et le manque de courtoisie. Toutes nos excuses pour cet incident.</p> <p>Enfin, nous souhaitons rappeler qu'il est interdit de prendre en photo des personnes sans leur consentement et encore plus lorsqu'ils sont dans l'exercice de leur fonction. De nombreuses fois, des photos prises à la sauvette ont été utilisées à mauvais escient contre les machinistes, ce qui n'excuse pas mais peut expliquer la réaction de l'agent.</p>
T2	Paris Sud-Ouest	SO	5	<p>Charlebourg (dir. Porte de Versailles), 18 mars à 15h28. Dans la rame (matériel 435), il y avait un vélo gênant l'entrée. Normalement les vélos sont interdits dans les tramways franciliens.</p>	<p>Effectivement les Règles du savoir voyager le mentionne. L'agent de conduite a comme consigne de faire un rappel via la microphonie.</p> <p>En cas de non sortie du dit-vélo, la consigne est d'informer le PCL (pour avoir une équipe mobile), puis de reprendre le mouvement de la rame.</p> <p>Sous réserve bien sûr d'avoir vu le vélo monter.</p> <p>En regardant la main courante, aucune mention du vélo n'apparaît, explicable par l'agression d'une équipe de contrôle à 15h30, parc de Saint Cloud, les moyens ont donc été en priorité orientés vers les agents en difficultés.</p>

Ligne	Centre bus	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse
 T3a	Paris Sud-Ouest	JLM	2	<p>Jean Moulin, 17 mars à 10h. Tous les plans de trappe de la rame M1/323 que j'emprunte ce jour entre Jean-Moulin et Porte de Versailles concernent la ligne T3b.</p> <p>Heureusement, les annonces sonores correspondent bien aux arrêts de la ligne T3a, ce qui évite aux nombreux voyageurs non habitués (notamment ceux qui se rendent au Parc des Expositions à la Porte de Versailles) de se repérer.</p>	<p>Nous avons effectivement un plan du T3b à la place d'un plan de la ligne T3a. La rame a été contrôlée entièrement pour nous assurer que tout est conforme. Toutes nos excuses pour la gêne occasionnée.</p>

Réseau Métro

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse
	MC	4	Nation , 28 mars 12h07. Rame n° 12, dans les cinq voitures. L'état des assises voyageurs est déplorable. C'est sale, abîmé, crasseux... Je ne comprends pas qu'on autorise la circulation de ce genre de rame, c'est irrespectueux pour l'usager !	Le remplacement des assises de sièges est financé par Ile-de-France Mobilités et couvre l'équivalent de 4 trains par an. A fin 2021 nous avons mobilisé nos ressources internes pour améliorer l'effort et avons pu réaliser 20 rames sur nos 45 (soit 1 rame supplémentaire par an). Nous sommes à disposition d'Ile-de-France Mobilités pour discuter d'une hausse de l'effort à réaliser, nécessaire pour envisager un remplacement plus significatif de de ces assises.
	BG	6	Gallieni , 27 février à 16h30. A l'arrivée au terminus de Gallieni, la rame a accosté sur le quai de départ, non muni d'escalier mécanique, au lieu de se placer normalement sur le quai d'arrivée qui est équipé d'escaliers mécaniques de sortie (voir photo). A une heure de faible trafic, cette « manœuvre Z », gênante pour les voyageurs, était elle bien nécessaire ? → 	La manœuvre en question a été pratiquée pour réguler la fréquence des trains à cause d'une absence inopinée d'un conducteur.
	BG	2 x 2	Entre Porte de Bagnole et Gallieni , 27 février à 16h28. Ci-joint, une photo prise dans la voiture B.14051 entre les stations Porte de Bagnole et Gallieni. Les plans de ligne dynamiques donnaient des indications erronées. Entre Porte de Bagnole et Gallieni , 6 mars à 16h15. Ci-joint, une photo d'un plan dynamique prise dans la voiture B.14013 entre les stations Porte de Bagnole et Gallieni, donnant des informations erronées aux voyageurs. → 	Il se peut qu'il y ait eu des problèmes de lecture des balises au sol : l'ASVA se bloque donc sur la dernière info connue. Les matériels 12016 (B-14013) & 12025 (B-14051) sont passés en Entretien Technique respectivement les 11 Avril & 18 Mars sans qu'aucun défaut n'ait été constaté sur le système ASVA.
	BG	4	Porte de Charenton , 23 mars à 17h. Je vous envoie ci-joint une photo des piédroits de la station Porte de Charenton. Vous en constaterez l'état de crasse. Quand pensez-vous nettoyer ces parois ? → 	Dans l'attente d'éléments de réponse.

Ligne	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse
	MB	2, 5, 6	<p>Jourdain, 10 mars à 14h. Dans le cadre des travaux liés au prolongement de la ligne 11, une nouvelle sortie a été créée à Jourdain.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour monter jusqu'en voirie, il faut gravir 123 marches d'escaliers fixes ! Un tel exercice demande une forme physique certaine que n'ont pas tous les voyageurs. Doter cet accès d'escalator n'aurait pas été du luxe. Il en résulte qu'il est très peu fréquenté par les habitués et ne décharge pas l'autre accès. - Pour les voyageurs occasionnels, le signalétique demande à être complétée et harmonisée. <p>La nouvelle sortie est signalée sur les quais par deux caissons lumineux visibles de loin. La sortie ancienne, (partiellement) mécanisée, reste signalée par des plaques non lumineuses, nettement moins visibles. Il serait donc bon de la signaler également par des caissons lumineux.</p> <p>Contrairement aux pratiques habituelles, ces sorties ne sont pas numérotées et aucune plaque n'indique sur les quais ces deux sorties. Oubli à réparer.</p> <p>→ </p>	<p>Pour la première partie de la question, à savoir qu'il n'y a pas d'escaliers mécaniques dans le nouvel accès, la question de mécanisation des accès est décidée bien plus haut qu'à notre niveau de ligne. La création de ces nouveaux accès en chaque bout de quai précède l'arrivée du nouveau matériel pneumatique sur la ligne avec le passage de 4 à 5 voitures, et donc un nombre de voyageurs plus important. De ce fait, il est réglementaire et nécessaire d'avoir 2 accès menant à la sortie sur chaque quai, afin de se mettre en conformité pour l'évacuation des personnes en cas de sinistre, ce nouvel accès répond donc en premier lieu à un caractère sécuritaire.</p> <p>Pour la deuxième partie, le projet PL11 n'a pas à sa charge le remplacement des panneaux et caissons signalétiques existants qui ne rentrent pas dans leur périmètre (ceux concernant la création de leurs nouveaux accès). Le remplacement des différents panneaux et caissons signalétique est principalement porté par le département M2E et est en cours, mais il n'y a pas de planning particulier par station.</p> <p>Pour la troisième partie, il n'y a pas eu de création de nouveaux débouchés/sorties en voirie, les nouveaux accès à chaque bout de quai mènent au palier supérieur existant, chacun des anciens ou nouveaux accès desservent donc le même endroit et toutes les sorties possibles.</p>

*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



Information
la ligne 95 évolue

Le terminus Porte de Montmartre est déplacé au 11 rue Louis Pasteur Vallery Radot 75018 Paris, le potelet (situé au 18 rue Gérard de Nerval 75018 Paris) nouvellement nommé Gérard de Nerval. Direction Porte de Montmartre l'arrêt Havre Haussmann est supprimé pour cause de travaux. Direction de Porte de Vanves place-Simard, la ligne 95 ne passera plus par la rue d'Amsterdam (le temps de la mise en place de la piste cyclable et du sens unique de circulation) et circulera par la rue de Saint-Pétersbourg. Les arrêts Place de Clichy, Liège et Gare Saint Lazare-Budapest sont reportés respectivement en commun avec les arrêts de la ligne 80 : Place de Clichy (au 43-45 rue de Saint-Pétersbourg), Bucarest (au 11 rue de Saint-Pétersbourg), Europe (au 25 rue de Vienne), Gare Saint-Lazare (au 18 rue de Rome). Ces modifications commenceront le 01 mars pour prendre fin le 30 Avril 2022. Nous vous remercions de votre compréhension.

ratp.fr | applis RATP
34 24 Service clients RATP - TSA 81200 - 75004 Paris Cedex 12

Titres de
Conditions d'a
Tout voyageur doit être m...
... la montée à bord. Si v...
qu'il couvre les différentes...
Attention, l'absence de vali...
passer Navigo est une infra...

Lieux de vente
Auprès du conducteur de bus
tickets plein tarif à l'unité, le...
cartes et forfaits Navigo - choi...
par une enseigne RATP et dans...
tickets forfaits Navigo - stations d...

Tarifification billet
Un ticket se vous permet d'effet...
correspondances bus avec tran...
période et la dernière validation...
Attention, les tickets vendus à d...
sont valables sans correspondance...
tarif réduit pour les enfants de 4 à...
tarif adulte - tarifs pour...
tarif adulte - tarifs pour...

102

116



VELIZY-VILLACOUBLAY
Chantier T6, niveau avenue de l'Europe - juillet 2012 (Street View)



CHOISY-LE-ROI
Boulevard des Alliés (RD5)
Travaux tramway T9, août 2019 (Street View)



Validez votre ticket
Validate your ticket or
Valide su billete de tren

Obtenez votre temps d'attente

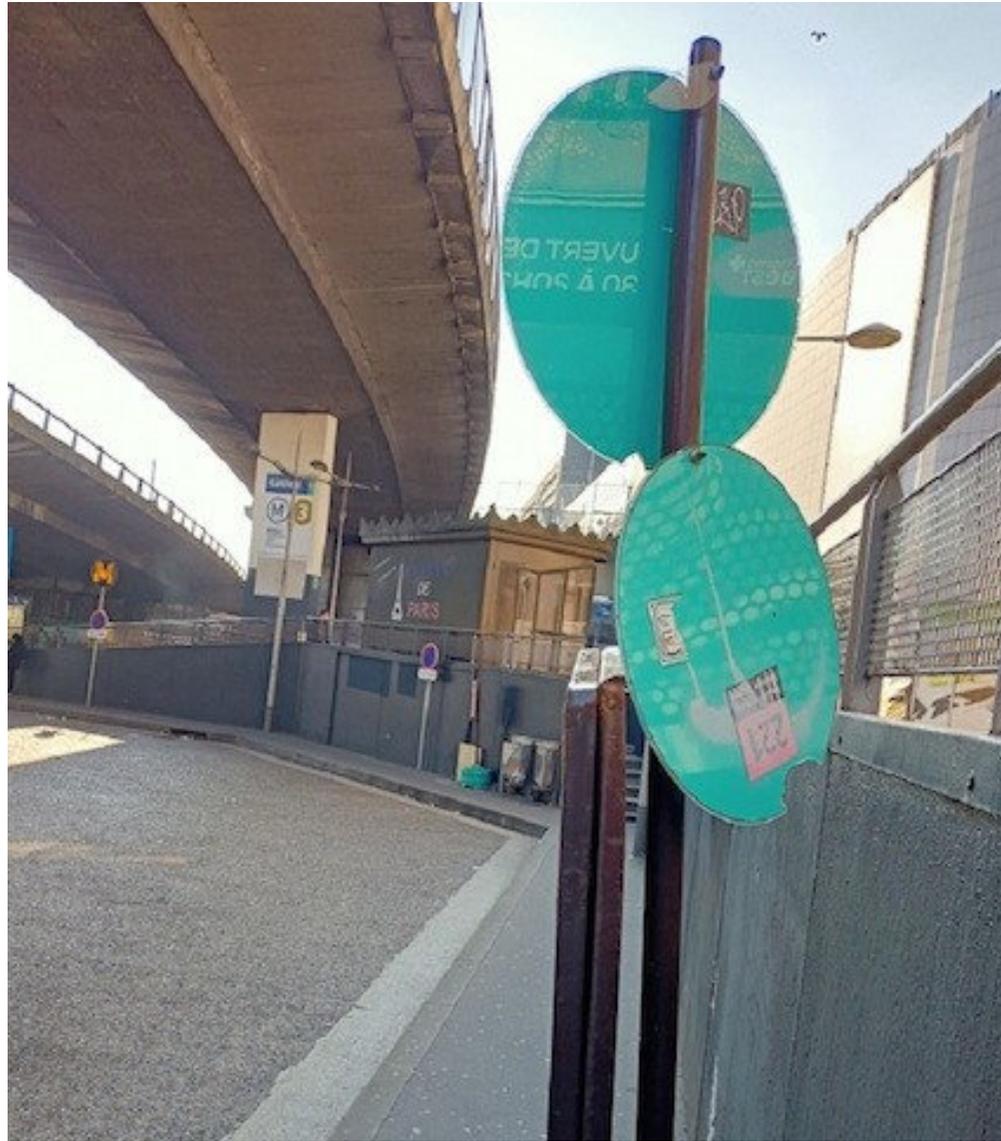
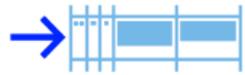
SMS	NFC	QR code
Envoyez 5529 au 41002 <small>tarif 4 par minute à partir de 10h 00</small>	 	

Lieux de vente

Aspects de conception de l'interface utilisateur et de l'expérience utilisateur

Tickets et en carnet de tickets Navigo (chez les conseillers RATP et dans les stations de métro, RER ou tram).

221



Réseau Métro







