



Opération Témoins de ligne

Témoignages reçus et réponses de Transdev

Décembre
2021

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 Transdev 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.

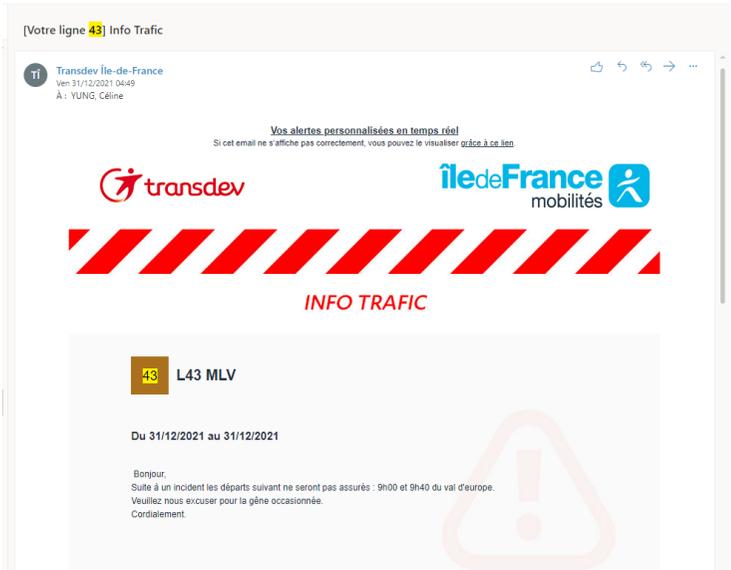
Ligne

Témoign

Critère

Témoignage

Réponse

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse
43	RA	1	<p>Louis de Vion, 31 décembre à 9h46. Bus censé arriver à 9h46, il est 9h54 à l'heure où j'écris. Le 31 décembre n'est pas férié à ce que je sache, alors comment expliquer le souci ? Je travaille ce 31, pourquoi d'autres ne travaillent pas ? Cette année je n'ai jamais vu autant de souci sur cette ligne de bus, que ce soit le 43 ou même le 02</p>	<p>Nous comprenons qu'il s'agit du passage théorique à 9h46 en direction de la gare de Marne-la-Vallée Chessy et partant à 9h40 de la gare du Val d'Europe.</p> <p>Ce départ n'a en effet pas été assuré le 31/12.</p> <p>Comme beaucoup d'entreprises, nous devons faire face à un nombre très significatif de nos effectifs touchés par la COVID 19. Nous faisons notre possible pour trouver des solutions mais nous sommes parfois contraints d'annuler certaines courses. Les lignes 43 et 02 sont en effet impactées par cette situation.</p> <p>Notre exploitation fait le maximum chaque jour afin d'envoyer les alertes pour annoncer les différentes suppressions de courses. Une alerte a bien été envoyée le 31/12/2021 à 4H49 pour annoncer la suppression de ce départ. Une fois envoyée, l'information est visible sur le site IDFM dans la rubrique info trafic.</p> <p>Nous sommes conscients de la gêne occasionnée par le non-passage de ces bus et vous prions de bien vouloir nous en excuser.</p> 

Ligne	Témoin	Critère	Témoignage	Réponse
A	JB	1	Porte de Paris , 9 décembre à 7h24 Passage théorique du bus à 7h18 et toujours aucun signe de ce dernier à 7h24. Idem pour le L qui doit passer à 7h15. Cette situation est permanente depuis plusieurs mois. Je suis obligé presque quotidiennement de monter dans les lignes 01, 18, 46 ou 47.	<p>Un certain nombre de course de la ligne A n'ont pas été assurées le 9 décembre 2021. Néanmoins, nous pouvons vous informer que la ligne A est passé à l'arrêt « Porte de Paris » à 07h30. Quant à la ligne L, le bus est passé à 07h26</p> <p>A la suite du mouvement social, l'absentéisme est resté très élevé et nous avons rencontré des difficultés à réaliser tous les départs. Aujourd'hui, le plan d'action absentéisme en cours permet d'améliorer la situation.</p> <p>Nous vous invitons à consulter chaque jour le compte Twitter du réseau Grand Melun : @Melun_IDFM afin d'être prévenu des perturbations.</p> <p>En terme d'information voyageur, nous sommes en train de mettre en place une organisation qui permettra d'alerter nos clients en cas de perturbations prévues ou imprévues. Ces dernières seront disponibles sur les applications et envoyées par notification aux clients qui mettent leur ligne en favoris, ainsi que sur les bornes d'information voyageurs aux points d'arrêts équipés de ce matériel.</p>

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse
<p>B</p> <p>C</p> <p>Cd</p> <p>D</p> <p>L</p>	EM	1, 2, 6	<p>Gare de Melun, 10 décembre à 12h. Depuis la fin de la grève (que j'ai soutenue malgré les énormes dépenses et la fatigue que cela m'a ajouté puisque je devais marcher plus de 3km matin et soir), de nombreux bus sont toujours absents et aucune information n'est apportée.</p> <p>Transdev-IDF publie la veille les bus qui ne circulent pas mais il y en a bien davantage. Aujourd'hui encore j'ai attendu 1h15 en gare de Melun le bus C, et je suis finalement rentrée à pied après une nuit de 15h de travail à l'hôpital. Et cela se répète tous les jours. Nous ne sommes pas informés et attendons des bus qui ne passent pas, tout en continuant à payer un forfait à un prix qui serait justifié s'il nous permettait de nous déplacer (mais ce n'est pas le cas).</p> <p>Merci de faire le nécessaire, quitte à réduire le nombre de bus et à changer les horaires en cours d'année, ce serait préférable plutôt qu'attendre chaque jour sans même savoir si un bus se présentera dans l'heure qui suit</p>	<p>A la suite du mouvement social, l'absentéisme est resté très élevé et nous avons rencontré des difficultés à réaliser tous les départs. Aujourd'hui, le plan d'action absentéisme en cours permet d'améliorer la situation.</p> <p>Nous sommes en train de mettre en place une organisation qui permettra d'alerter nos clients en cas de perturbations prévues ou imprévues. Ces dernières seront disponibles sur les applications et envoyées par notification aux clients qui mettent leur ligne en favoris, ainsi que sur les bornes d'information voyageurs aux points d'arrêts équipés de ce matériel.</p>
<p>F</p> <p>Fd</p>	JB	1	<p>Gare de Melun, 10 décembre à 17h14. Retard de 6 minutes pour le bus de 17h08, passage à 17h14.</p>	<p>Nous confirmons que le bus F, FD a eu un retard avec un passage réalisé à 17h14 au lieu de 17h08.</p> <p>A la suite du mouvement social, l'absentéisme est resté très élevé et nous avons rencontré des difficultés à réaliser tous les départs. Aujourd'hui, le plan d'action absentéisme en cours permet d'améliorer la situation.</p>
<p>F</p> <p>Fd</p>	CF	1, 2, 3	<p>Gare de Melun, 3 décembre à 16h35. Le bus Fd de 16h20 est passé avec 16 minutes de retard. Zéro communication client sur les retards/suppressions. Suite à nos reproches auprès du conducteur quand il est arrivé, celui-ci nous a tout simplement menacés de rester à quai et de ne pas faire sa tournée. Aucun professionnalisme...</p>	<p>A la suite du mouvement social, l'absentéisme est resté très élevé et nous avons rencontré des difficultés à réaliser tous les départs. Aujourd'hui, le plan d'action absentéisme en cours permet d'améliorer la situation.</p>

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse
<div style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px; text-align: center; border-radius: 5px;">F</div> <div style="background-color: #90EE90; color: black; padding: 5px; text-align: center; border-radius: 5px;">Fd</div>	JB	1	Gare de Melun , 9 décembre à 18h41. Le F prévu à 18h25 n'est jamais passé. Cette absence de passage est fréquente sur cet horaire, de même que des retards. Aujourd'hui, j'ai eu des problèmes de retard de bus sur mes deux trajets de la journée.	<p>Nous vous invitons à consulter chaque jour le compte Twitter du réseau Grand Melun : @Melun.IDFM afin d'être prévenu des perturbations.</p> <p>En termes d'information voyageurs, nous sommes en train de mettre en place une organisation qui permettra d'alerter nos clients en cas de perturbations prévues ou imprévues. Ces dernières seront disponibles sur les applications et envoyées par notification aux clients qui mettent leur ligne en favoris, ainsi que sur les bornes d'information voyageurs aux points d'arrêts équipés de ce matériel.</p>
<div style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px; text-align: center; border-radius: 5px;">F</div> <div style="background-color: #90EE90; color: black; padding: 5px; text-align: center; border-radius: 5px;">Fd</div>	JB	3	Place Chapu , 10 décembre à 17h20. Agressivité du chauffeur envers une mère de famille avec poussette lui reprochant de s'arrêter trop loin du trottoir.	<p>Les comportements déviants de nos agents de conduite ne sont pas laissés sans réponse. Les conducteurs de ces services ont été identifiés et reçus par leur manager dans le but de leur rappeler les consignes nécessaires à la bonne exécution de leur service.</p>
<div style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px; text-align: center; border-radius: 5px;">F</div> <div style="background-color: #90EE90; color: black; padding: 5px; text-align: center; border-radius: 5px;">Fd</div>	JB	6 x 2	<p>Entre Place Chapu et Quai Pasteur, 10 décembre à 17h22. Musique mise trop forte par le chauffeur.</p> <p>Entre Place Chapu et Quai Pasteur, 15 décembre à 18h10. Musique mise trop forte par le chauffeur.</p>	<p>Les comportements déviants de nos agents de conduite ne sont pas laissés sans réponse. Les conducteurs de ces services ont été identifiés et reçus par leur manager dans le but de leur rappeler les consignes nécessaires à la bonne exécution de leur service.</p>

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse
54	FL	2	<p>10 décembre 2021, 21h00 - Les correspondances indiquées sur la fiche horaires 54 ne sont pas à jour depuis au moins septembre 2018 au niveau des arrêts parisiens.</p> <p><i>Note CDP : le RER D ne passe pas à Pont du Garigliano comme le plan de ligne de juillet 2021 (sur le site Transdev-IDF) tente de le faire croire. C'est le RER C qui y passe. Et le PC1 a été remplacé par le PC depuis novembre 2018.</i></p> <p><i>A Porte d'Orléans, les lignes 10.20 et 10.21 ont été supprimées en septembre 2018 (liste non exhaustive)</i></p>	<p>Nous vous remercions de nous remonter ces incohérences en termes d'information voyageurs. Nous transmettons ces informations au service client qui fera le nécessaire lors de la prochaine mise à jour de nos supports horaires.</p>