



Opération Témoins de ligne

Témoignages reçus et réponses de Transdev

Octobre
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	Témoïn	Critère	Témoignage	Réponse
60	LG	1	Val d'Europe , 20 octobre à 12h15. Depuis que la ligne 60 n'est plus opérée par Transdev Marne-et-Morin mais par Transdev Mane-la-Vallée, les retards se sont particulièrement aggravés. C'est pourtant une ligne avec très peu de courses. Par exemple, aujourd'hui le départ 12h05 de Val d'Europe pour Quincy-Voisins est parti à 12h18.	<p>Le changement d'opérateur a effectivement entraîné des dysfonctionnements au démarrage, les conducteurs affectés à ces lignes ne connaissent pas aussi bien le secteur que les conducteurs qui était dédiés auparavant. Depuis ils ont bien tous été formés et suivis par leur manager.</p> <p>Comme vous le notez, le 20/10, le départ de Val d'Europe de 12h05 a été réalisé à 12h23. Et nos relevés confirment que ce départ est régulièrement réalisé après 12h10 sur les semaines extraites, fin octobre et début novembre. Nous allons travailler à un ajustement de service pour garantir des passages à l'heure.</p>
60	LG	1	René Benoist (direction Val d'Europe). Tous les matins à 7h50 le bus a entre 5 et 10 minutes de retard. Vu qu'il y a 40 minutes d'attente entre deux passages en heure de pointe sur cette ligne, il est difficile de se dire que l'on va prendre le bus précédent pour pallier le retard. Vu que c'est récurrent et également en pleine journée (alors qu'il n'y a aucun bouchon nulle part) peut être s'agit-il d'un problème d'organisation sur les rotations des chauffeurs ?	<p>En effet nous avons relevé quelques retards à cet arrêt qui sont généralement pris lors la mise en place à l'arrêt « Philo ».</p> <p>Nous avons par ailleurs eu cette remontée via Twitter.</p> <p>Nous étudions les possibilités de fiabiliser l'horaire de départ à « Philo ».</p>

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse
Toutes lignes	<i>CP</i>	1	Depuis le 6 septembre, la grève des chauffeurs de bus impacte le quotidien des usagers sur le grand Melun. Il n'y a aucune information sur la sortie de crise au dépôt de Vaux-le-Pénit. Est-ce tolérable que tout un bassin de population soit ainsi impacté sans aucune nouvelle sur la reprise du trafic et du remboursement de la carte Navigo ? Je rappelle que nous sommes depuis deux mois sans bus dans toute la ville et ses environs.	<p>Nous avons en effet eu un mouvement social d'une ampleur exceptionnelle, qui a été amplifié par des phénomènes type « gilets jaunes » et une dimension politico-syndicale. Le mouvement de grève s'est terminé le 28 octobre, et ce contexte n'a pas permis de revenir à une situation normale rapidement.</p> <p>Notre plus grande difficulté est liée à l'absence de conducteurs, et dans une moindre mesure des difficultés techniques sur la station de gaz qui rendent les véhicules indisponibles.</p> <p>Les absences des conducteurs relèvent des différentes crises que nous subissons (sanitaire, recrutement, sociale, politique...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nous avons recours à du personnel intérimaire pour pallier les absences et assurer au mieux la continuité des services et - optimisons les affectations des services en les découpant et en affectant les courses non pourvues de conducteurs à d'autres conducteurs présents. <p>Concernant la station de gaz qui alimente les véhicules, toutes les anomalies sont en cours de traitement par un prestataire.</p> <p>Quant au remboursement des titres de transport, la campagne a bien débuté le 9 novembre, jusqu'au 7 décembre. Le parcours clients a été facilité par la mise à disposition d'un questionnaire en ligne et l'envoi des documents sur une boîte mail dédiée.</p>

Ligne	Témoign	Critère	Témoignage	Réponse
50	JL	1, 2	<p>Evry-Courcouronnes Gare. 27 octobre à 21h35. Je suis arrivé à l'arrêt 21h24, un bus est arrivé à 21h33 (Deux minutes avant l'horaire théorique de départ) pour déposer ses voyageurs et est reparti illico au dépôt en ignorant ceux qui attendaient. J'ai attendu jusqu'à 22h29 le prochain train mais entre 21h24 et 22h29 il n'y a eu aucun train pour Corbeil, j'ai opté en fin de compte pour le TZen et terminé à pied.</p> <p>Réclamation déjà faite pour ce cas et je l'espère « transmise au chef de réseau ». À savoir que ce chef de réseau n'existe peut-être pas car il ne revient jamais vers moi pour une explication. C'est une réponse bateau pour classer les réclamations le plus vite possible. Je vais donc continuer d'envoyer des réclamations pour avoir des explications concrètes.</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>Au sujet de l'attitude de l'agent conduite, à chaque comportement déviant constaté, le conducteur est reçu par son manager dans le but de lui rappeler les consignes nécessaires à la bonne exécution de son service.</p> <p>Sur l'indisponibilité du chef de réseau, sachez que ce dernier ne peut matériellement pas répondre en direct. Il est cependant de son ressort de mener et suivre un plan d'action pour résoudre les dysfonctionnements, qui lui sont bien transmis par notre centre de relations clients.</p>
50	JL	1, 2	<p>Quatre-Chemins (direction Evry-Courcouronnes), 27 octobre à 8h13. Le passage de 8h13 n'a pas été effectué. Merci de m'apporter des réponses à ces nombreux services non effectués.</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
Tzen 1	JL	1, 2 x 3	<p>Les Prés-Hauts (direction Corbeil), 18 octobre à 4h57. Le passage de 4h57 (premier bus !) n'est pas effectué. Aucun signalement sur aucun support physique ou numérique.</p> <p>Les Prés-Hauts (direction Corbeil), 29 octobre à 5h21. Le passage de 5h21 n'a pas été effectué, sans information, sur aucun support.</p> <p>Les Prés-Hauts (direction Corbeil), 30 octobre à 5h21. Le service de 5h21 qui était pourtant affiché n'a pas été effectué. Pour les précédentes réclamations, Transdev dit que c'est à cause du « mouvement social en cours » alors que ce dernier est censé être terminé depuis début octobre sur le secteur Sénart, depuis la semaine dernière sur le réseau Melun. Donc soit Transdev prend ses voyageurs pour des imbéciles et ne traite pas les réclamations comme il se doit, soit il y a toujours un mouvement social en cours à Sénart et Transdev nous dupe en évoquant un trafic fluide et normal sur ses lignes, en plus d'afficher des bus qui n'existent pas.</p>	<p>Nous confirmons le non-passage des bus cités. Nous avons sensibilisé le poste de commandement centralisé sur la diffusion de messages d'info trafic aussi bien sur l'application Île-de-France Mobilités qu'aux sur les bornes d'informations voyageurs, notamment dans les cas de perturbations non prévues à l'avance.</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>

Les 3 témoins du mois

Initiales	Nom	Initiales	Nom
CP	Corinne Plainfossé		
JL	Joshua Lebrun		
LG	Laurie Guttiera		

Les statistiques du mois

		Régularité Ponctualité	Information voyageur	Accueil Assistance Propre	Netteté des Espaces	Accessibilité	Confort Agrément	
Réseau	Total	Critère 1	Critère 2	Critère 3	Critère 4	Critère 5	Critère 6	Total critères
Marne-la-Vallée [10]	2	2	/	/	/	/	/	2
Melun [18]	1	1	/	/	/	/	/	1
Sénart [19]	3	3	3	/	/	/	/	10
TOTAL	6	6	3	0	0	0	0	13