

Paris, le 15 décembre 2014

Opération Témoins de Ligne

TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en novembre 2014

Cette synthèse est basée sur les contributions de témoins bénévoles. Ces contributions, remises au STIF et à la RATP en un rapport mensuel sont de deux sortes :

- **Témoin systématique.** L'utilisateur prend en charge de façon permanente les transports qu'il emprunte régulièrement (ligne de RER, métro, tramway ou bus), ou/et une station ou gare qu'il utilise fréquemment. Et nous signale tous dysfonctionnements rencontrés en fonction des critères préétablis.

- **Témoin occasionnel.** Personne adressant un rapport faisant état de dysfonctionnements sur le réseau RER, métro ou bus, constatés à partir de parcours non fixés à l'avance. Le rapport pourra avoir une dominante thématique.

Un témoin « systématique » peut également témoigner de façon occasionnelle sur une ligne autre que celle qu'il pratique régulièrement, et réciproquement, un témoin « occasionnel » peut devenir « systématique » dans le cas où l'un de ses parcours deviendrait régulier.

Les témoins s'engagent à remettre selon leur choix, chaque semaine, une fois par mois ou « au fil de l'eau » un rapport même succinct faisant état du/des problème(s) rencontré(s), et dans la mesure du possible à effectuer le suivi d'une évolution positive ou négative par rapport aux faits constatés : les témoins doivent se sentir impliqués dans une démarche de progrès sur « leur » ligne ou « leur » point d'arrêt, etc.

Les bus **surlignés en gris** sont ceux du réseau principal « **Mobilien** » (mise à jour de mars 2007).



PONCTUALITÉ (anc. Critère Régularité/Ponctualité)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS DE FLANDRE

BUS 75 (Pont Neuf - porte de la Villette) (Maurice Faye)

(MF) D'Hautpoul, 27 novembre à 17h48. « Le prochain bus était annoncé dans 17 minutes, puis 24 minutes, le précédent étant passé depuis environ 3 minutes... soit 20 minutes d'attente (au lieu de 9 comme annoncé sur

le site RATP). Pour être à l'heure à mon rendez-vous au CNAM il m'a fallu grimper la colline à pied pour prendre la ligne 11 à place de Fêtes».



Réponse RATP : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Il s'avère que la ligne a rencontrées des difficultés le 27 novembre dans l'après-midi, avec deux services non couvert et une panne.

Les régulateurs ont été contraints de faire des manœuvres de régulation, pour ne pas déstabiliser l'offre de l'ensemble de la ligne. Je regrette les désagréments occasionnés.

CENTRE BUS DE NANTERRE

BUS 258 (La Défense – Saint-Germain en Laye RER) (Anne-Laure Gogeon)

(ALG) La Défense, 23 octobre à 21h14. Arrivée du bus n° 3689 à 21h13 après 20 minutes d'attente, soit un intervalle 2 à 4 fois plus long que l'intervalle habituel. Bien sûr, tout le monde ne peut pas monter dans le bus et les conditions de transport sont déplorables, tellement celui-ci est bondé. Les horaires de la ligne consultés sur le site RATP sont incompréhensibles et très mal présentés.

Réponse RATP : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Il s'avère que suite à un accident grave sur l'autoroute A86 au niveau de la Jonchère à 14h30 le service a été très perturbé sur la ligne 258 et cet incident a eu des répercussions sur l'ensemble de la journée.

CENTRE BUS DE POINT DU JOUR

TRAMWAY T2 (Pont de Bezons – Porte de Versailles) (Bernard Baur)

(BB) Musée de Sèvres, 18 novembre à 18h29. Une nouvelle fois, la régularité de la ligne T2 est prise en défaut. A 18h25, ce 18 novembre, à l'arrivée du bus Phébus 45 (bien rempli) venant de Vélizy, on constate que les 2 prochains tramways direction Bezons sont prévus dans 3 et 11 minutes. Dans le tramway qui arrive 3 min plus tard, tout le monde ne pourra pas monter, et le suivant n'est que dans 8 minutes. Le même scénario se reproduira pratiquement à tous les arrêts sauf peut-être Saint-Cloud. A Belvédère, une femme a décidé de monter coûte que coûte, expliquant qu'elle avait déjà laissé passer trois rames. A Puteaux, deux jeunes indiquent qu'ils en ont laissé passer deux.

Un accident de personne à Chaville-Rive-Droite sur la ligne L a pu provoquer un transfert de voyageurs vers le T2, mais il semble n'être survenu qu'à 18h30 et n'avoir nécessité que la coupure de la section Saint-Cloud - Versailles.

Ce type d'incident lié à la sur-fréquentation de la ligne T2 n'aurait pas une extrême importance s'il n'était pas le dernier en date d'une très longue série : intervalle de 7 minutes entre 2 rames à Sèvres la veille, à 18h45 ; intervalle de 10 minutes environ, le 6 novembre à 18h20 ; temps d'attente de 9 minutes, toujours à Sèvres mais cette fois en direction de Porte de Versailles le 3 novembre à 17h35 (et là le tramway a été plein jusqu'à Porte de Versailles), ... sans compter les écarts moins importants. Pratiquement tous les jours, cela se termine par un trajet dans des conditions éprouvantes, en étant tassé, à se tenir dans des positions pas recommandables pour la colonne vertébrale : en diagonale dans le soufflet, derrière les valideurs, près des portes, etc. Plus généralement, au départ de La Défense, le flanc de pointe aux environs de 7h15 - 7h45 est déjà très chargé, en particulier les départs proches de 7h35 - 7h40 (entrée d'un établissement scolaire à

proximité de Belvédère). Immanquablement, la montée à La Défense est une stricte application de la loi de la jungle. Dans l'autre sens, les temps d'attente affichés n'ont que très rarement rapport avec les 4-5 minutes qu'on pourrait espérer aux alentours de 18 h à Sèvres. On voit régulièrement passer des incitations à décaler ses horaires pour éviter de circuler durant l'hyper-pointe, mais choisir de le faire pour profiter de telles conditions d'inconfort n'a strictement aucun intérêt.

Réponse RATP : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Il s'avère que suite à un accident grave sur l'autoroute A86 au niveau de la Jonchère à 14h30 le service a été très perturbé sur la ligne 258 et cet incident a eu des répercussions sur l'ensemble de la journée.

Ce vendredi 18/11/2014, la ligne du T2 a été très perturbée suite à un accident grave de voyageur sur la ligne L de la SNCF.

Aussi la ligne a subi une forte affluence des voyageurs, ce qui explique la surcharge des rames qui a généré une forte irrégularité, bien plus qu'habituellement.

La charge importante de la ligne est bien connue de la RATP qui met tout en œuvre pour améliorer le service.

En septembre 2015, un renfort de l'offre, accordé par le STIF est prévu aux heures de pointes (matin et soir).

En fin d'année, la réception de 3 nouvelles rames est prévue.

Et un second renfort est prévu en 2016.

CENTRE BUS SEINE RIVE GAUCHE

Fusion des CENTRES BUS DE FONTENAY et MALAKOFF

BUS 126 (Parc de Saint-Cloud – Porte d'Orléans) *(Elisabeth Landon)*

(EL) Carrefour de l'Insurrection, tous les jours. « Problèmes récurrents de fréquence le matin sur cette ligne. Quelque soit l'horaire choisi dans le créneau de 8h - 9h, le bus est bondé ! La fréquence est de 5 minutes et il serait nécessaire de la passer à 3 minutes ou de remplacer les bus standard par des bus articulés. Cette ligne dessert, entre autres, les villes d'Issy les Moulineaux et Boulogne Billancourt et aux arrêts, Corentin-Celton, Issy Val-de-Seine, de nouveaux voyageurs arrivent de banlieue (RER) ou de Paris intra muros (tram et métro) et s'ajoutent aux voyageurs purement locaux et qui travaillent à Boulogne. J'ai pu constater que, depuis septembre, le nombre de voyageurs ne cesse d'augmenter (contexte économique ?) et je peux vous assurer que « ce n'est pas un long fleuve tranquille » de prendre chaque matin un bus bondé et par voie de conséquence lent pour se rendre sur son lieu de travail »

Réponse RATP : Un renfort d'offre depuis le 05 janvier 2015 et une voiture supplémentaire a été rajoutée et a permis de réduire l'intervalle de 5/6 à 4/5 minutes.

De nombreux points noirs en terme de circulation sur la ligne (Porte d'Orléans, Gare de Vanves, carrefour de l'insurrection, Corentin Celton, Issy Val de Seine, Marcel Sembat) sont bien souvent à l'origine des retards.

BUS 179 (Pont de Sèvres – Robinson RER) *(Bernard Baur)*

(BB) Latécoère (direction Pont de Sèvres), 4 novembre à 13h. Vianavigo m'ayant annoncé un départ à l'arrêt Vélizy-Latécoère à 12h53, je suis présent dès 12h48 sur place. J'attendrai le départ du premier 179 à passer jusqu'à 13h21. Ce qui laisse à penser ni le passage de 12h53, ni un autre vers 13h07 n'ont eu lieu. Pendant le temps d'attente, j'ai eu le temps de consulter le site de la RATP qui m'informe : en page trafic général, d'un trafic normal sur tout le réseau bus / tramway, en page locale (autour de moi), d'un trafic beaucoup moins normal qu'annoncé : 2 bus sur 3 sans la moindre prévision d'heure de passage sur la ligne 179, et sur le reste des lignes trafic réduit, perturbations, 2 bus sur 3, ... Il peut certes y avoir des perturbations dues à un mouvement social, mais il n'est pas interdit à la RATP d'en faire part sur sa synthèse d'information trafic ! Et à quand une page où on retrouverait l'ensemble des informations : déviations, perturbations, ... N'importe quel réseau de province en est capable, à Lyon, à Dijon et même à Moulins (Groupe RATP) <http://www.busaleo.fr/new-arret-mairie-avermes...> mais pas dans son fief historique.

Réponse RATP : Relance le 26 février 2015

BUS 190 (Vélizy 2 – Mairie d'Issy) (Anne-Laure Gogeon)

(ALG) Marché de Clamart (direction Mairie d'Issy), 11 novembre à 11h40. Le prochain bus est annoncé dans 45 minutes. C est un jour férié, certes, mais cette attente en matinée un jour de marché est incroyablement longue.

(ALG) Mairie d'Issy, 24 novembre à 18h20. Le bus est annoncé depuis plusieurs minutes dans 0 minute, sur l'affichage SIEL. Or, il n'y a aucun bus à quai, aucun départ n'est donc possible malgré le quai bondé de voyageurs. Le bus n° 2854 finit par arriver. Il est archi bondé, une fois de plus. Les conditions de transport se dégradent fortement en ce moment sur cette ligne et la régularité est vraiment mise à mal.

Réponse RATP : L'intervalle de 45 minutes est du à des problèmes de circulation provoqués par le défilé du 11 novembre ainsi que d'un autobus en panne.

Pour le second point, 3 suppressions pour manque personnel plus une circulation difficile ont entraîné forcément une régulation compliquée et une charge plus importante. Le bus précédent est parti 24' avant pour un intervalle prévu de 11'.

BUS 290 (Issy-Val-de-Seine – La Boursidière) (Anne-Laure Gogeon)

(ALG) Mairie d'Issy (direction Meudon), 20 novembre à 18h10. En pleine heure de pointe, le bus est annoncé dans 23 minutes. Cette attente anormalement longue laisse penser que le bus de 18h12 ne passera pas, soit une attente tout à fait anormale aux heures de pointe (la fréquence dans cette tranche horaire oscille entre 5 et 10 minutes maximum).

(ALG) André Chénier (en direction d Issy val de seine), 24 novembre à 9h20. Bus n° 6607. 12 minutes de trajet entre l'arrêt Robespierre et l'arrêt André Chénier, alors qu'ils ne sont distants que de quelques centaines de mètres. En cause, une circulation très dense sur un trajet où les bus manœuvrent difficilement et un chauffeur qui doit attendre que les voitures le laissent passer. Une attente excessive au point que le bus 290 suivant nous rattrapera et restera derrière nous. Nous sommes loin d'une ligne express qui est l'argument justifiant la « non création » d arrêts supplémentaires à Clamart et à Fleury notamment. Les conditions de transport se sont beaucoup dégradées, en un an, suite aux changements intervenus en décembre 2013.

Réponse RATP : Concernant le premier point, le rapport journalier indique que la difficulté de circulation était telle dans le secteur de Vélizy que plusieurs départs n'ont pu être réalisés.

Le régulateur évoque une circulation figée, donc une impossibilité d'effectuer des manœuvres de régulation.

Pour le second point, nous devons respecter le code de la route et la sécurité de nos passagers.

Par contre depuis le 15/12/2015 date de la restructuration des lignes suite à la mise en exploitation du TRAM T6, l'arrêt « Fleury » avenue Henri Barbusse à Clamart est desservi par la ligne 290 dans les deux directions.

BUS 394 (Issy Val de Seine RER – Bourg la Reine RER) (Claudie Rat)

(CR) Bourg-la-Reine RER, novembre. « Chaque mardi soir, je prends le bus 394 sur la RN 20 près de la station du RER B), le dernier passage était jusqu'à présent à 21 heures, pour rentrer sur Fontenay-aux-Roses. Depuis début novembre, les horaires ont été modifiés. Le bus ne passe plus à 21h, le dernier passage étant reporté à 21h45 mn ! Donc, entre 21h00 et 21h45 environ, aucun bus ! Est-ce une modification ponctuelle ou définitive des horaires de passage ? »

Réponse RATP : Après vérification je vous informe que les horaires n'ont pas été modifiés en novembre sur cette ligne.

De plus, le potelet BUS RATP est présent ainsi que toutes les informations concernant la ligne 394.

Horaires Valables à partir du 14/12/2014

394 Direction: Issy - Val de Seine		Arrêt: Bourg La Reine			
Lundi à vendredi	Samedi	Dimanche et fêtes	Lundi à vendredi	Samedi	Lundi à vendredi
			Du 01/07 au 24/07 et du 24/08 au 31/08/2015	Du 01/07 au 31/08/2015	Du 27/07 au 21/08/2015
06h 25 38 50 >	06h 25 40	Service non assuré	06h 25 39 52 >	06h 25 40	06h 25 39 52
De 06h50 à 10h07	07h 00 20 40		De 06h52 à 10h08	07h 00 20 40	07h 05 18 31 44 57
Un bus toutes les 8 à 14 mn	08h 00 20 40		Un bus toutes les 10 à 14 mn	08h 00 20 40	08h 10 23 36 49
09h 30 47 <	09h 00 20 40		10h < 08 20 35 43 50	09h 00 20 40	09h 02 15 28 41 54
10h 07 20 35 50	10h 00 20 40		11h 05 20 35 50	10h 00 20 40	10h 07 20 35 43 50
11h 05 20 35 50	11h 00 20 40		12h 05 20 35 50	11h 00 20 40	11h 05 20 35 50
12h 05 20 35 50	12h 00 20 40		13h 05 20 35 50	12h 00 20 40	12h 05 20 35 50
13h 05 20 35 50	13h 00 20 40		14h 05 20 35 50	13h 00 20 40	13h 05 20 35 50
14h 05 20 35 50	14h 00 20 40		15h 05 20 35 >	14h 00 20 40	14h 05 20 35 50
15h 05 20 35 >	15h 00 20 40		De 15h35 à 19h35	15h 00 20 40	15h 05 20 35 48
De 15h35 à 19h35	16h 00 20 40		Un bus toutes les 10 à 14 mn	16h 00 20 40	16h 01 13 25 37 49
Un bus toutes les 9 à 14 mn	17h 00 20 40		19h 17 < 35 46	17h 00 20 40	17h 01 13 26 39 52
18h 58	18h 00 20 40		20h 00 25	18h 00 20 40	18h 05 18 31 44 57
19h 16 < 35 46	19h 00 20 40		21h 00	19h 00 20 40	19h 10 25 35 46
20h 00 25	20h 00 30			20h 00 30	20h 00 25
21h 00	21h 00			21h 00	21h 00

Nous nous efforçons de respecter au mieux les horaires affichés, en fonction des difficultés de la circulation.

Nota :
Le bus termine à l'Arret Centre Bus

RÉSEAU METRO

LIGNE 6 (Chantal Bernier)

(CB) Que se passe-t-il avec la ligne 6 ? Temps d'attente dépassant facilement les 5 minutes en journée, jusqu'à 12 minutes en soirée.

Réponse RATP : Relance le 26 février 2015

RÉSEAU RER

RER B (partie RATP) (Claudie Rat)

SYNTHESE : 7 témoignages concernant les problèmes rencontrés par la branche Robinson du RER B

(CR) Fontenay-aux-Roses le 5 novembre à 8h52. Ce matin le train de 8h52 en gare de Fontenay, est arrivé à l'heure. Ce ne fut d'aucun bénéfice pour les voyageurs de la branche Robinson, car notre train a été bloqué 7 minutes en gare de Bourg la Reine ! Deux trains en provenance de Saint-Rémy-les Chevreuse, à laisser passer ! Encore une fois nous voyons notre temps de transport augmenter de quasiment 50 %. Toujours la même iniquité de traitement pour nous voyageurs de la branche Robinson !

(CR) Fontenay-aux-Roses le 14 novembre à 8h05. Nouvelles avaries matérielles sur la ligne B ce matin. Le train de 8h05 en gare de Fontenay aux Roses (direction Paris) a été supprimé. Le suivant est arrivé en gare à 8h18 !

(CR) Fontenay-aux-Roses le 14 novembre vers 8h22. Ensuite comme d'habitude, ce sont toujours les mêmes voyageurs qui sont pénalisés, le train a été bloqué à quai en gare de Bourg la Reine pour laisser passer ... trois trains en provenance de Saint-Rémy-les Chevreuse ! Notre train n'est reparti qu'à 8h32.

(CR) Fontenay-aux-Roses le 18 novembre à 7h52. Le train en provenance de Robinson est arrivé à l'heure en gare de Fontenay à 7h52, mais comme d'habitude, il a été bloqué en gare de Bourg la Reine. Le train en provenance de Saint-Rémy était à quai et ne repartait pas, à cause, semble t-il, du déclenchement d'un signal d'alarme. Donc comme toujours, le « Robinson » a dû attendre et prendre du retard ! Finalement, Ô miracle, c'est le Robinson qui est reparti . . . lentement. Miracle de courte durée, notre train a été à nouveau bloqué en gare de Laplace. Ceci pour attendre que le fichu train de Saint Rémy arrive et reparte. Résultat de cette régulation de trafic « magnifique », le train de Robinson est arrivé en gare de Denfert-Rochereau à 8h 29. D'où

une durée du trajet Fontenay-aux-Roses -> Denfert-Rochereau : 37 mn au lieu de 15 mn en théorie. Tout ça, tous les jours, pour que le Saint-Rémy reste direct entre Bourg-la-Reine et Denfert-Rochereau, alors que s'il était omnibus, le premier train arrivé à l'heure (d'où qu'il vienne) à la station Bourg-la-Reine, pourrait passer et repartir sans encombre.

(CR) Fontenay-aux-Roses le 19 novembre à 7h52. Le train de 7h52 en gare de Fontenay-aux-Roses est arrivé à l'heure. Mais comme tous les jours, il a été bloqué, non pas à Bourg-la-Reine, mais à Laplace cette fois-ci. Toujours pour laisser passer des trains en provenance de Saint-Rémy. Annonce du conducteur de la rame, ce train changeait de mission et allait jusqu'à Roissy Charles De Gaulle ! Arrivée à Denfert-Rochereau : 8h18 Durée du trajet : 26 minutes au lieu de 15.

(CR) Fontenay-aux-Roses le 26 novembre à 8h52. Le train de 8h52 est arrivé à l'heure en gare de Fontenay-aux-Roses (direction Paris). Il a été bloqué à quai en gare de Bourg la Reine, pour attendre et laisser passer un train en provenance de Saint Remy les Chevreuse. Il n'en est reparti qu'à 9h01. Ensuite, comme toujours, nous avons été tributaires du train qui nous précédait ! Donc stationnement en gare d'Arcueil-Cachan (sans aucune annonce voyageurs). Le train en est reparti à 9h08. Notre train a fini par arriver à Denfert Rochereau, il était 9h17. Durée du trajet : 25 mn - temps de transport quasiment doublé

(CR) Fontenay-aux-Roses le 28 novembre à 8h52. Le train de 9h07 est arrivé à l'heure en gare de Fontenay-aux-Roses (direction Paris). Encore une fois, dommage pour les voyageurs qui n'ont pu voir leur train circuler normalement. Le train a été bloqué à quai à la station Bourg-la-Reine, pour n'en repartir qu'à 9h20, ceci pour laisser passer deux trains en provenance de Saint-Rémy. Puis, comme toujours, c'est le notre RER qui a dû supporter la gestion des deux trains qui le précédaient. Notre train est arrivé en gare de Denfert-Rochereau à 9h36. Durée du trajet : 29 mn. Temps de parcours doublé !

Réponse RATP : [Transmission de ces 7 signalements.](#)

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Critère Information/signalétique)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

GENERALITE BUS (Yohann Le Corre)

Lecture des girouettes

(YLC) Avenue du Château (Vincennes) le 12 novembre vers 13h15. Alors qu'ils ont un terminus commun (Château de Vincennes) le **BUS 118** (CB Bords de Marne) et le **BUS 56** (CB Lagny) ont une girouette électronique programmée différemment, l'une (118) défilante et l'autre (56) à lecture directe. Il va sans dire que la lecture directe est plus appropriée vu la longueur du message. Cela pourrait s'appliquer à de nombreuses autres lignes dont les terminus auraient intérêt à être en lecture directe.

Si l'on peut sur une girouette électronique proposer la destination par lecture directe, ce que les voyageurs s'accordent à trouver beaucoup plus efficace, pourquoi persister à proposer des messages défilants sur les girouettes de nombreuses lignes, alors qu'on n'arrive jamais à les lire totalement, d'autant qu'il sont court-circuités par le message « Je monte, je valide ».

Réponse RATP : [Réponse orale apportée lors de la réunion du 18 mars 2015.](#)

CENTRE BUS DE BORDS DE MARNE

BUS 114 (Château-de-Vincennes – Villemonble - Les Coquetiers) (Yohann Le Corre)

(YLC) Avenue du Château (Vincennes) le 12 novembre vers 13h15. Bus n° 3781. La plaque arrière de ce bus à habillage électronique est illisible, brouillée par la présence de diodes de diverses couleurs sur la surface de l'écran.

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

CENTRE BUS DE CROIX-NIVERT

TRAMWAY T3A (Pont de Garigliano – Porte de Vincennes) *(Bernard Baur)*

(BB) Porte de Versailles – Porte de Charenton le 16 novembre à 16h35. « L'afficheur SIEL du T3a (direction Porte de Vincennes) mentionne « incident technique, intervalle moyen 8 minutes ». Départ du tramway chargé mais sans excès à 16h33. Dans deux stations en cours de route, on percevra, venant du quai, un message évoquant une interruption du trafic et l'existence de bus de remplacement. Finalement, vers Porte d'Italie, alors que l'afficheur dans le tramway continue à nous annoncer une arrivée Porte de Vincennes dans X minutes, le conducteur nous annonce que le tramway sera terminus Porte d'Ivry, charge à nous de prendre le bus de remplacement. Effectivement, à l'arrivée, un bus articulé, déjà bien rempli, est en attente sur le bd Masséna. Le tramway se déverse et les gens vont terminer le remplissage du bus. Le conducteur annonce au bout de quelques instants que ce bus sera direct Porte de Charenton... et que le temps de trajet est estimé à 40 minutes ! Départ du bus à 17h01, direction initiale Bd des Maréchaux vers l'est, sur le bandeau défilant : « Bienvenue sur la ligne 603, nous vous souhaitons un agréable trajet ». A 17h14, nous avons fait moins de 300 m, en atteignant le carrefour de l'avenue Claudius Regaud. 20 minutes plus tard, nous avons parcouru toute cette avenue et rejoignons l'avenue de la Porte d'Ivry. Un coup d'œil sur le compte Twitter de la ligne T3a m'apprend que le trafic du T3a est sur le point d'être rétabli ! En plus d'une demi-heure, nous avons parcouru moins de 600 m, et nous sommes à environ 250 m de notre point de départ ! Le passage de l'échangeur du périphérique est très difficile, certains conducteurs descendent de voiture pour aiguiller les véhicules et limiter le blocage des carrefours. Le conducteur du bus fait jouer la loi du plus gros... Entrée sur le périphérique 17h59 : le trafic est maintenant rétabli sur le T3a : nous, nous sommes bloqués dans un bus roulant au pas. Sortie du périphérique 18h04, et arrivée à Porte de Charenton 18h11. Que le pont National soit fermé à la circulation suite à la rupture d'une canalisation de chauffage urbain, soit, je comprends que la RATP n'y est pour rien et qu'elle ne peut que subir. Par contre, je ne comprends pas pourquoi une information plus complète n'a pas été donnée : l'indication à Porte de Versailles faisait penser à un problème lié au tramway (beaucoup de gens en étaient encore à penser ça durant le trajet en bus) et que le recours au bus devait permettre de contourner l'incident en question. En fait, il fallait clairement fuir cette zone, en empruntant un rabattement sur la ligne 6, jusqu'à Daumesnil puis la ligne 8. Il y avait là plusieurs dizaines de minutes à gagner. En ayant eu ces informations assez tôt, j'aurais rapidement pris la décision de quitter l'itinéraire initialement prévu pour rejoindre ou la ligne 8, ou la ligne RER D, pour rentrer sur Maisons-Alfort. Dommage ! En conséquence, j'ai mis 2 heures pour rentrer de Porte de Versailles à Maisons-Alfort au lieu de 50 minutes à l'aller. »

Réponse RATP : [En effet, ce jour-là, le tramway T3a a subi de lourdes perturbations dues à la rupture d'une canalisation sur le Pont National qui nous a contraint à une exploitation limitée entre Pont du Garigliano et porte d'Ivry d'une part et Porte de Charenton et Porte de Vincennes d'autre part, et ce, de 14h49 à 17h30. Des navettes de substitution ont effectivement été mises à disposition des voyageurs pour pallier au tronçon inexploité par le T3a et une communication en ce sens a été faite auprès des voyageurs par le biais des annonceurs sonores et visuels en stations, information également relayée par les machinistes à bord des rames.](#)

[Malheureusement la congestion de la circulation routière générée par la déviation mise en place par la police n'a pas permis aux navettes de transporter les voyageurs du T3a dans un délai optimal et effectivement le temps de trajet a dû être significativement rallongé par les embouteillages sur le périphérique, mais nous ne pouvons en assumer la responsabilité.](#)

[Concernant l'information multimodale ainsi que l'utilisation d'itinéraires alternatifs, nous déplorons bien évidemment que chaque voyageur n'ai pu obtenir une réponse individuelle à la problématique de leur trajet mais à notre niveau, le régulateur seul ne peut pas mettre en place une information personnalisée pour chaque client.](#)

Nous vous remercions de la patience dont vous avez fait preuve face à cet incident indépendant de notre volonté et nous vous renouvelons nos sincères excuses pour la gêne occasionnée.

CENTRE BUS DE FLANDRE

BUS 75 (Pont Neuf - porte de la Villette) (Maurice Faye)

(MF) Turbigo-République, 27 novembre un peu avant 21h. Cet arrêt est en chantier : pas de SIEL actif ! Ne sachant quand passera le prochain bus, je marche vers la place de la République en me faisant doubler par un bus de la ligne. Le prochain n'arrivera que 13 minutes plus tard...

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

CENTRE BUS DE LAGNY

BUS 46 (Gare du Nord – Saint-Mandé-Demi-Lune/Château de Vincennes) (Bernard Baur)

(BB) Porte Dorée (direction Château de Vincennes), 9 novembre à 9h30. « Sous l'abri voyageurs, on trouve un plan Noctilien dépassé (on voit que la N71 se termine toujours à Rungis...). On trouve aussi un avis indiquant que l'information voyageurs est dans un état transitoire, en raison d'une mise à jour correspondant à la mise en service du prolongement du T3 à Porte de la Chapelle. Prolongement mis en service en décembre 2012, soit il y a bientôt 2 ans. Tout ceci a besoin d'une sérieuse mise à jour ! »

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

BUS 56 (Porte de Clignancourt – Château de Vincennes) (Yohann Le Corre)

(YLC) Avenue du Château (Vincennes) le 12 novembre à 13h10. Le bus n° 5182, circule avec le message de girouette et de bandeau latéral : « sans voyageurs », sa plaque arrière arbore : « SV ». Cela pourrait paraître logique si le bus n'était pas plein et ne faisait pas arrêt à « avenue du Château » ! Je suppose que ce bus était de la ligne 56, n'ayant pu m'en approcher suffisamment pour voir les plans de ligne à l'intérieur, de ce fait je ne l'ai pas pris. C'est quand même très gênant ces affichages erronés, et ces incidents sont quand même assez fréquents. Dans le cas de telles difficultés, la conservation d'un indice de ligne (n° de la ligne) sur la girouette et le bandeau latéral pourrait pallier à l'impossibilité de reconnaître un bus qu'on aurait aimé prendre.

(YLC) Avenue du Château (Vincennes) le 12 novembre à 13h20. Le bus circule sans destination sur sa girouette et son bandeau latéral.

Réponse RATP : [Transmission de ces signalements.](#)

CENTRE BUS DES LILAS

BUS 115 (Porte des Lilas - Château de Vincennes) (Colette Le Mât)

(CLM) Porte des Lilas, 12 novembre. Bus n° 9104. Ce bus n'a pas de plaque arrière et ses bandeaux latéraux sont très usés, certaines parties sont devenues illisibles.

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

BUS 318 (Château de Vincennes – Romainville) (Yohann Le Corre)

(YLC) Avenue du Château (Vincennes) le 12 novembre à 13h13. Bus n° 9142. Encore un bus impossible à identifier, si ce n'est pas sa girouette. Il n'avait pas de plaque arrière ni de bandeau latéral.

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

CENTRE BUS DE POINT DU JOUR

TRAMWAY T2 (Pont de Bezons – Porte de Versailles) (Bernard Baur)

(BB) vers Suresnes-Longchamp (direction Bezons), 17 novembre à 18h55. A la faveur d'un mouvement durant le trajet afin de ménager un peu de place pour mes voisins les plus proches, j'ai eu l'opportunité d'observer en parallèle les deux afficheurs de la rame 442 dans laquelle je me trouvais. En regardant dans le sens de notre marche, les informations de l'afficheur semblaient justes : prochain arrêt Belvédère, La Défense : 6 minutes, Bezons : 20 minutes. En regardant vers l'arrière de la rame les informations étaient fausses et l'afficheur annonçait : prochain arrêt Lagravère, La Défense : 13 minutes, Issy-Val de Seine : 37 minutes. On voit, de plus en plus régulièrement, des afficheurs qui semblent gelés à un état antérieur (quelquefois 1 heure avant), soit globalement (les 2 ensemble), soit de façon unitaire (un seul comme dans le cas qui nous intéresse ici). Ce qui oblige à vérifier sur l'ensemble des informations affichées que celle-ci est fiable. Pendant ce temps, les annonces sonores des noms des arrêts restent généralement correctes.

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE

BUS 91 (Montparnasse - Bastille) (Sophie Sanchez)

(SS) Gare de Lyon-Didierot, 20 novembre à 12h45. « Dans cet arrêt futuriste, le SIEL affiche 12 minutes pour le prochain 91, cela me semble « énorme » et je m'apprête à retourner prendre le métro au moment où surgit, de la rue de Lyon, le 91 n° 1783, il est à quai, je m'y engouffre, je jette alors un œil au SIEL qui affiche, imperturbable : prochain 91 dans 11 minutes. Futuriste... mais pas fiable ».

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

CENTRE BUS SEINE RIVE GAUCHE

Fusion des CENTRES BUS DE FONTENAY et MALAKOFF

BUS 394 (Issy Val de Seine RER – Bourg la Reine RER) (Claudie Rat)

(CR) Bourg-la-Reine RER, novembre. « Chaque mardi soir, je prends le bus 394 sur la RN 20 près de la station du RER B), Depuis début novembre, les horaires ont été modifiés. Pas une seule information, ni même d'affichage des nouveaux horaires ne sont portés dans l'abribus de cet arrêt »

Réponse RATP : [Après vérification je vous informe que les horaires n'ont pas été modifiés en novembre sur cette ligne. De plus, le potelet BUS RATP est présent ainsi que toutes les informations concernant la ligne 394.](#)

RÉSEAU METRO

LIGNE 1 (Bernard Baur), (Camille Mellet), (Gilles Durand)

(BB) Entre La Défense-Grande Arche et Esplanade de la Défense, 4 novembre à 13h58. Départ de La Défense à 13h57 ce 4 novembre pour descendre à Esplanade de la Défense, 2 minutes plus tard. Durant ce trajet, l'écran LCD face à moi dans la rame indique que le prochain arrêt est "Pont de Neuilly" (et non Esplanade). Pourtant, "Esplanade de La Défense" sur fond bleu s'est correctement affiché sur le même écran à l'arrivée dans cette station. J'avais déjà perdu près de 30 minutes en début de trajet, l'inquiétude est devenue importante en m'imaginant devoir revenir de Pont de Neuilly à Puteaux à pied.

Réponse RATP : Pas suffisamment de précision pour faire des recherches.

(CM) Louvre-Rivoli, 3 novembre à 17h50. L'arrêt à la station Louvre-Rivoli se prolonge de longues minutes, tandis qu'une annonce inaudible et dont on ne sait si elle concerne notre arrêt, est diffusée sur le quai. La rame est bondée. Au bout de dix minutes, une annonce sonore, diffusée cette fois dans la rame, nous apprend qu'en raison d'un voyageur malade à Porte de Vincennes, le trafic est interrompu sur la ligne 1. Puis, plusieurs annonces se succèdent, indiquant que les agents sont « en cours d'intervention », sans aucune estimation de notre délai d'attente. Trois remarques : pourquoi a-t-il fallu attendre 10 minutes dans une rame bondée pour être informé ? Pourquoi ce genre d'annonce n'est-elle diffusée qu'en français, alors que de nombreux touristes empruntent le métro, et se trouvent complètement désorientés lorsque survient ce genre d'incident ? Pourquoi un voyageur malade en un point de la ligne pose-t-il tant de problèmes ? Après plus d'un siècle d'existence du métro parisien, on serait en droit d'attendre une meilleure gestion de ce genre d'incident.

Réponse RATP : Réponse orale.

(GD) Franklin D. Roosevelt. **Correspondance M 1 - M 9.** A l'arrivée du CR 211 dans le CR 213, s'il y a bien un fléchage vers la ligne 1 (à gauche) il n'y en a pas pour la 9. Alors qu'il faut prendre ce long couloir sur la droite où ne figure à ce croisement qu'un panneau « sortie », il faut marcher assez longtemps pour trouver le premier fléchage M 9. Ajouter un fléchage M 9 à cette intersection ne semble pas superflu.

Réponse RATP : Transmission de ce signalement.

LIGNE 4 (Camille Mellet), (Robert Azarian)

(CM) Châtelet, 3 novembre à 18h05. En correspondance depuis la ligne 1 et me dirigeant vers la ligne 4, je lis sur l'écran d'information situé dans un des « carrefours souterrains » qu'en raison d'un voyageur malade, le trafic est ralenti sur la ligne 4 (indicateur jaune). Je me dirige tout de même vers la ligne en question, un simple ralentissement ne me fait pas peur (qui plus est, les informations de cet écran se sont révélées maintes fois obsolètes). Arrivée sur le quai, un autre son de cloche se fait entendre : toujours à cause de notre voyageur malade le trafic est interrompu entre Châtelet et Odéon. Ouf, me dis-je, il s'agit de la direction opposée à la mienne. Sur le quai d'en face, la rame se vide de ses voyageurs et repart en sens inverse. Mais de notre côté... pas l'ombre d'un train. Les minutes s'écoulaient, les annonces se succèdent, indiquent une reprise du trafic à 18h05 (il est 18h15). Enfin, après plus de 10 minutes d'attente, une rame arrive enfin, bondée bien entendu. Mes questions sont les suivantes : pourquoi les informations diffusées à l'écran au niveau du « carrefour » sont-elles inexactes ? Pourquoi l'annonce diffusée sur le quai ne donnait aucune information sur l'état du trafic dans la direction Porte de Clignancourt, alors même qu'aucune rame n'arrivait ? Même remarque que pour l'incident « voyageur malade » un peu plus tôt sur la ligne 1 : pourquoi un voyageur malade est-il si compliqué à gérer ? Remarque plus générale : pourquoi a-t-on régulièrement le sentiment, en tant qu'utilisateur, que la RATP considère que, de toutes façons, nous n'avons d'autre choix que de patienter, et qu'il n'est donc pas nécessaire de nous fournir une information de qualité ? Merci pour vos réponses.

Réponse RATP : Réponse orale.

(RA) Raspail, 27 novembre à 15h50. Sur le **quai de la ligne 6**, vers Nation. La borne SIEL est éteinte.

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

LIGNE 6 (Gilles Durand),

(GD) Pasteur, 18 novembre. Sur les **quais de la ligne 12**, je n'ai relevé aucun plan, ni de réseau, ni de métro, ni de bus, ni de quartier sur aucun des deux quais.

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

LIGNE 8 (Bernard Baur),

(BB) Maisons-Alfort Stade, 16 novembre à 11h. 2 plans de quartier sont disponibles aux extrémités des 2 quais, mais les bandeaux titres ne sont pas corrects : direction Balard , il est marqué "Bus Paris" ;direction Créteil : il est marqué "RER M Paris"

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

LIGNE 13 (Florent Chauvin), (Pierre Jacomy), (Robert Azarian)

(FC) Saint Lazare, 9 novembre à 19h45. Rame 148G Voiture B32296 Plans sur les portes défailants (l'un complètement allumé, l'autre complètement éteint)

(PJ) Saint Lazare – Plaisance, 26 novembre. Rame 156G, voiture M 30311. Les plans de trappe sont éteints et clignotent sur Saint Denis alors que l'on va vers Châtillon-Montrouge, pas de messages sonores non plus.

(RA) Montparnasse-Bienvenue, 27 novembre à 15h30. Dans cette rame n° 155G, voiture n° M30309 ,aucun plan de ligne n'était allumé et aucun message sonore n'était diffusé.

Réponse RATP : [Transmission de ces signalements.](#)

RÉSEAU RER

RER B (partie RATP) (Claudie Rat), (Marcelle Vernet), (Natali Janovic)

(CR) Bourg-la-Reine le 14 novembre vers 8h22. « Ce matin le train de 8h18 en gare de Fontenay, a été bloqué jusqu'à 8h32 en gare de Bourg la Reine ! Un monde fou et des conditions de transport, vraiment pénibles, pour arriver à 8h44 à Denfert-Rochereau. Aucune annonce voyageurs n'a été faite dans la rame pour informer les voyageurs du délai de retenue du train en gare. Je suis descendue pour aller chercher l'information auprès du conducteur de la rame, le conducteur de la rame semblait plutôt abattu et attendait. A ma question sur le prochain départ de notre train, il n'avait aucune réponse à me donner. La déduction du conducteur de la rame a été de me dire, « c'est ouvert de l'autre côté » c'est à dire que l'aiguillage était ouvert pour le passage d'un train en provenance de Saint Rémy. Je lui demandais s'il ne pouvait pas interroger le PC pour que nous sachions combien de temps le train provenant de Robinson allait encore attendre ? Je rajoute qu'il dise que ce sont les voyageurs qui le demandent. Alors, la réaction n'a pas tardé : "mais ils ne semblent pas prendre la mesure du problème là-haut » ; « là-haut »... C'est le PC de Denfert-Rochereau. Je dois dire que ce n'est pas la première fois que j'entends cette réflexion spontanée quel que soit le personnel ou quel que soit le lieu (guichet, accueil, rame . . .). »

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

(MV) Massy-Verrières le 18 novembre. Le site RATP (« se déplacer » puis " itinéraires ») indique un itinéraire inutilement long entre la gare de Massy-Verrières et la mairie de Massy. Au lieu d'indiquer la sortie de la gare par l'avenue de la gare, il préconise de traverser deux fois les mêmes voies du RER.

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

(NJ) Cité U > Gare du Nord, 27 novembre à 16h05. Mission ERIO97, rame rénovée 8160, voiture ZRAB 28160. Les plans sont actifs et les messages sonores diffusés normalement jusqu'à Saint-Michel – Notre-Dame où les premiers s'éteignent tous d'un coup, pour ne plus se rallumer et la voix « robotique » devient muette, n'annonçant plus les stations.

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

AMBIANCE/ACCUEIL/SÉCURITÉ (anc. Critère Sécurité/ambiance/agrément)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

GENERALITES BUS (Annie Gandon), (5 autres témoins)

SYNTHESE de plusieurs témoignages concernant des incivilités vis à vis des bus

(AG et 5 autres) Sur l'ensemble du réseau bus. C'est un concours d'incivilités tous les jours sur le réseau RATP. Pas assez de verbalisation. Vos machinistes ont bien du mérite.

Dans les bus : Montée sans valider son titre de transport, ou voyage sans billet (?), montée par la porte du milieu (bus standard) gênant la descente des autres voyageurs, non respect des places prioritaires (provoquant des conflits).

Sur la chaussée :

- Piétons traversant sans regarder en dehors des passages piétons, non respect des feux de signalisation, piéton traversant au « vert pour les voitures » sommant d'un geste péremptoire le bus de s'arrêter en levant une main tendue vers lui, personne âgée levant sa canne pour mettre ensuite de longues minutes à traverser, parents avec enfants se précipitant, au vert, devant des véhicules arrivant à vive allure ;
- Stationnement de toutes sortes de véhicules sur les voies de bus, squattant les arrêts : voitures particulières, par exemple à Gare de Lyon-Diderot sur l'arrêt du 20 (direction Saint Lazare) ; ou voitures ventouses, tous les jours, sur le couloir de bus de la rue de Bercy (direction Ministère de l'économie, même devant la Maison de la RATP !) ; voitures (avec chauffeur) de nos élus garées sur l'arrêt de bus « Assemblée Nationale » et dans tout le secteur ; autocars de touristes avec chauffeurs dormant sur leur volant dans les couloirs de bus des quartiers touristiques, imposant aux chauffeurs RATP de franchir la banquette pour rejoindre la circulation générale ou bloquant tout simplement le bus (couloir à contresens rue de Rivoli) ; camionnettes de livraison squattant tous les jours le couloir de bus du 38 (rue du Faubourg Saint Martin), taxis obstruant tous les soirs le boulevard Diderot et bloquant le bus 91 (arrêt Quai de la Râpée) ; cars de CRS squattant les voies de bus ou les pistes cyclables (bld Diderot) voire en double file (Gare de Lyon), etc. ; voitures de police « abandonnée » en double file avec les feux de détresse... pour que les passagers aillent faire leurs courses à la supérette du coin, ou arrêtée à la hâte dans une voie de bus, bloquant la circulation au lieu de se garer le long du trottoir dégagé sur un long linéaire. Que de « milliards » perdus en procès-verbaux non établis, la police ne donnant pas l'exemple en la matière.

Réponse RATP : [Réponse orale.](#)

CENTRE BUS DE CROIX-NIVERT

BUS 82 (Luxembourg – Neuilly-Hôpital Américain) *(Chantal Bernier)*

(CB) Il faudra bien que je trouve un moment pour vous parler des conducteurs qui au croisement Raspail/Montparnasse nous tournent quasiment sur les orteils ! Pas forcément ,dans ces cas-là ,le temps de noter le n° de coquille ! Il s'agit de 2 lignes : 58 et 82.

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

CENTRE BUS DE LAGNY

BUS 56 (Porte de Clignancourt – Château de Vincennes) *(Yohann Le Corre)*

(YLC) Avenue du Château (Vincennes) le 12 novembre à 13h20. Le bus n° 5161 circule avec une girouette muette, nous faisons cependant signe au machiniste, il ne prête pas attention à nous, ne s'arrête même pas, passe son chemin. Ce bus est en service, il y a du monde à l'intérieur.

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

CENTRE BUS RIVES-NORD

Fusion des CENTRES BUS d'ASNIERES et de PLEYEL

BUS 85 (Luxembourg - Mairie de Saint-Ouen) *(Jean-Luc Fortier)*

(JLF) La ligne 85 semble peu attractive, dans le sens Saint Ouen > Luxembourg. Elle semble sous fréquentée au départ de Mairie de Saint-Ouen. Parfois les bus partent quasiment vides. Comment remédier à ce phénomène ? Modifier sa desserte, augmenter la fréquence ? Un potentiel de passagers existe, comment les attirer vers cette ligne, comment la rendre attrayante ?

Réponse RATP : [Réponse orale.](#)

CENTRE BUS SEINE RIVE GAUCHE

Fusion des CENTRES BUS DE FONTENAY et MALAKOFF

BUS 58 (Vanves-Lycée Michelet - Châtelet) *(Chantal Bernier)*

(CB) Il faudra bien que je trouve un moment pour vous parler des conducteurs qui ,au croisement Raspail/Montparnasse, nous tournent quasiment sur les orteils ! Pas forcément, dans ces cas-là, le temps de noter le n° de coquille ! Il s'agit de deux lignes : 58 et 82.

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

BUS 190 (Vélizy 2 – Mairie d'Issy) *(Anne-Laure Gogéon)*

(ALG) Mairie d'Issy (direction Vélizy), 19 novembre à 18h21. Le bus n° 2848 est en retard suite à un accident sur la ligne ,selon ce que l'on entend à l'arrêt. Il y a donc un grand nombre de voyageurs attendant de monter dans le bus. Au moment où le chauffeur démarre ,le témoin demande aux usagers dans le bus d'avancer dans le

fond pour faire monter les usagers qui attendent puisque le chauffeur ne le fait pas, ce qui déjà n'est pas normal. Les passagers dans le bus commencent à avancer vers le fond ; le chauffeur n'en a que faire, ferme les portes et démarre en laissant de nombreux passagers à quai. Ce comportement est un manque total de respect pour les usagers qui ont besoin de rentrer chez eux et c'est inadmissible de la part d'un agent du service public.

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

BUS 290 (Issy-Val de Seine – La Boursidière) *(Gilles Durand)*

(GD) Sur le site de la RATP, lorsque l'on demande le plan de ligne du 290, il s'affiche dans un premier cartouche : « 290 - Meudon-la-Forêt -Z.I - Issy-Val de Seine RER », et lorsqu'on clique sur « afficher », le plan qui apparaît ne propose pas le , même terminus (voir ci-dessus) ; Il serait urgent de mettre cela à jour. Ceci n'est qu'un exemple des nombreux « bugs » de ce site.

Réponse RATP : [Réponse orale.](#)

RÉSEAU METRO

LIGNE 5 *(Pierre Jacomy)*

(PJ) Bastille – Stalingrad, 15 novembre. A l'aller comme au retour, j'ai pu constater, dans ces rames neuves (MF01), que les cadres des plans de trappe se décollaient et/ou gondolaient.

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

LIGNE 6 *(Chantal Bernier)*

(CB) Nous sommes sans cesse dérangés sur la ligne 6 par des joueurs d'accordéons, de guitares et toutes sortes d'instruments divers et variés. Parfois nous sommes insultés si nous ne donnons rien. Comment faire cesser ce racket ?

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

LIGNE 13 *(Gilles Durand),*

(GD) Pernety (direction Châtillon- Montrouge), 27 novembre à 11h14. Rame 009G, l'arrêt de la rame s'est effectué en retrait du bout du quai.

Réponse RATP : Les investigations n'ont pas permis d'identifier ce type d'incident. Les enregistrements et le bulletin de conduite du conducteur ne stipulent aucun incident dans cette station. Par ailleurs, le conducteur en cause était en situation de monitorat avec un conducteur stagiaire. Peut-être l'arrêt en station a été légèrement trop court ou trop long sans occasionner une gêne pour le service des voyageurs.

RÉSEAU RER

RER B (partie RATP) *(Catherine Mollière), (Gilles Durand)*

(CM) Croix de Berny et Laplace, 25 novembre. Le local des agents RATP étant en travaux dans ces deux stations, les agents restent debout à l'extérieur, toute la matinée si j'ai bien compris. C'est le cas depuis une

semaine environ à Croix de Berny, et davantage à Laplace. Ceci me paraît incompréhensible et peu supportable : pourquoi ne pas les équiper de sièges ? A Laplace il y a un comptoir, mais c'est insuffisant.

(GD) Châtelet – Denfert-Rochereau, 11 novembre. Rame 28132, voiture ZRAB 28132. Deux rampes de néon sont hors service dans cette voiture.

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

NETTETÉ/PROPRETÉ

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

LIGNE 4 (Camille Mellet),

(CM) Châtelet, 17 novembre à 18h30. Ce soir, en pleine heure de pointe, une bonne et franche odeur de savon flottait à Châtelet, du couloir qui mène de la ligne 1 à la ligne 4 et presque jusqu'au bout du quai en direction de Porte de Clignancourt. Quelle bonne surprise ! C'était très agréable. Serait-il possible de diffuser cette odeur de propre apaisante à l'ensemble du réseau ? Merci d'avance pour votre réponse.

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement à la ligne 4 et au service propreté.](#)

LIGNE 8 (Céline Guérin),

(CG) Opéra, « Un sans abri quasi nu s'est installé devant les couloirs de la ligne 8 depuis des mois. Je suis perplexe et en colère de devoir subir chaque matin sa nudité et ses 20 sacs plastiques et bouteilles sales et d'odeur nauséabonde, sans même que rien ne soit fait ... Je trouve scandaleux que personne ne se soucie d'une telle insalubrité pour les usagers. »

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement au service de la sécurité et au service contrôle.](#)

LIGNE 13 (Hugues Bernhard)

(HB) Saint Lazare, 4 novembre à 17h15. Voiture M30140. Au niveau des portes centrales, le « cache néons » enchâssé dans la barre tripode est si sale, envahi par de la poussière accumulée en amas, qu'il présente des parties opaques au travers desquelles la lumière ne passe plus. Cela donne désormais une ambiance morne, alors que, lorsque ces rames venaient d'être réhabilitées, elles étaient très lumineuses ! C'était d'ailleurs un point fort de cette réhabilitation.

Réponse RATP : [Transmission de ce signalement.](#)

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP) (Céline Guérin)

(CG) Auber, Cette gare a toujours été insalubre en terme de propreté sans même évoquer les stalactites du plafond). Depuis quelques mois, c'est encore pire. , s Certes, le service de nettoyage cire ponctuellement les sols, mais la crasse et la poussière sur les murs et angles des sols s'épaississent encore. Ces couloirs et

escalators sont a la limite de la salubrité. Quelle action peut- on relayer et à qui communiquer pour nous faire entendre ? La RATP ne se sent pas concernée car ellea récemment répondu à ma réclamation qu'elle n'est pas gestionnaire du site.

Réponse RATP : Réponse orale.

(SB) Auber, 14 novembre à 18h. La gare d'échange de la ligne A à Auber est d'une saleté repoussante, notamment sur les sols : manifestement, cela n'a pas été nettoyé depuis des semaines, voire des mois.

Réponse RATP : Transmission de ce signalement.

RER B (partie RATP) (Gilles Durand)

(GD) Châtelet – Denfert-Rochereau, 11 novembre. Rame 28132, voiture ZRAB 28132. A de nombreux endroits, particulièrement autour des fenêtres, le pelliculage est arraché, partiellement ou totalement.

Réponse RATP : Transmission de ce signalement.

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

LIGNE 1 (Colette Le mât), (Camille Mellet)

(CLM) Château de Vincennes, début novembre. Dans l'ensemble des portes battantes de sortie, identifié ES13B, donnant sur le CR 208.,une des 3 portes ne s'ouvre pas.

Réponse RATP : Transmission de ce signalement.

LIGNE 14 (Michel Babut)

(MB) Pourquoi certains équipements, tels les passages élargis pour les PMR et autres populations concernées, restent-ils plusieurs années hors service ? Après une campagne de réhabilitation en 2013, il en demeure encore qui n'ont pas été remis en service, entre autres à Saint Lazare.

Pourquoi la durée annoncée lors des travaux de maintenance des équipements type ascenseurs ou escaliers mécaniques peut-elle être aussi longue, et fait souvent l'objet de prolongations ? (Presque 1 an, à Saint Lazare pour deux ascenseurs en 2013).

Réponse RATP : Pour les passages élargis, une étude de fiabilisation a été lancée au second trimestre 2014. A l'issue de cette étude un programme de remise à niveau a démarré en septembre 2014 et a été finalisé fin d'année 2014. A ce jour, les passages élargis de la ligne 14 sont fonctionnels.

Pour les ascenseurs de la station Saint Lazare sur l'année 2014 nous avons eu de gros travaux sur l'incliné (ascenseur n°3) tout au long du second semestre. Ces travaux ont été effectués suite à une mauvaise utilisation (surcharge) de l'ascenseur par un commerçant.

De mai 2014 à décembre 2015, un programme de révision générale est lancé sur tous les Escaliers Mécaniques de la station Saint Lazare.

Dans la première phase de ce programme nous avons été en litige avec l'entreprise en charge de ces travaux. Les problèmes rencontrés ont par conséquent prolongé le planning prévu en reportant la fin des travaux à avril 2016.

RÉSEAU RER

RER B (partie RATP) (Claudie Rat)

(CR) Fontenay – Denfert-Rochereau, 28 novembre, 9h07. Ce matin, à part l'attente à Bourg-la-Reine pour le train provenant de Robinson, il a dû y avoir un autre phénomène qui est venu se greffer sur cette gestion mal maîtrisée du trafic. Un grand nombre de voyageurs attendaient sur le quai de Bourg-la-Reine, pour monter dans notre rame ! A priori, ils venaient d'un train provenant de la section de Saint-Rémy les Chevreuse, qui avait eu pour terminus... Bourg-la-Reine. En fait, ils sont montés dans notre rame, qui restait à quai, pour ensuite subir, pour la plupart d'entre eux, l'entassement, les arrêts en pleine voie et les lenteurs entre les gares, jusqu'à destination... toujours debout !

Réponse RATP : Le 28 novembre 2014 à la suite d' une avarie au matériel une mission a été supprimée à Orsay à 7h45.

A 8h57 une mission est partie de Gentilly avec un retard de 20 minutes suite à un voyageur malade ce qui a nécessité l'intervention des pompiers.

Aussi, dans ce créneau horaire, les trains ne pouvant aller au-delà de Chantilly, suite à l'incident cité ci-dessus. Les missions ont été supprimées pour permettre une reprise progressive du trafic.

VENTE/ACCÈS AU RÉSEAU (disponibilité des automates, des guichets de vente, des lignes de contrôle)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RAS

Gilles **DURAND**,
Marcelle **VERNET**
rapporteurs.

STATISTIQUES MENSUELLES

PONCTUALITÉ (anc. Régularité/Ponctualité)

BUS/TRAM : 10	Nb de témoins : 5
METRO : 1	Nb de témoins : 1
RER : 7	Nb de témoins : 1
Total : 18	Nb total de témoins : 7

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

BUS/TRAM : 12	Nb de témoins : 6
METRO : 10	Nb de témoins : 6
RER : 3	Nb de témoins : 3
Total : 25	Nb total de témoins : 15

AMBIANCE/ACCUEIL/SÉCURITÉ (anc. Sécurité/ambiance/agrément)

BUS/TRAM : 7	Nb de témoins : 11
METRO : 3	Nb de témoins : 3
RER : 2	Nb de témoins : 2
Total : 12	Nb total de témoins : 16

NETTETÉ/PROPRETÉ

BUS/TRAM : 0	Nb de témoins : 0
METRO : 3	Nb de témoins : 3
RER : 3	Nb de témoins : 2
Total : 6	Nb total de témoins : 5

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

BUS/TRAM : 0	Nb de témoins : 0
METRO : 2	Nb de témoins : 2
RER : 1	Nb de témoins : 1
Total : 3	Nb total de témoins : 3

VENTE/ACCÈS AU RÉSEAU (disponibilité des automates, des guichets de vente, des lignes de contrôle)

BUS/TRAM : 0	Nb de témoins : 0
METRO : 0	Nb de témoins : 0
RER : 0	Nb de témoins : 0
Total : 0	Nb total de témoins : 0

NOMBRE TOTAL DE TMOIGNAGES POUR LE MOIS

BUS/TRAM : 29	Nb de témoins : 22
METRO : 19	Nb de témoins : 15
RER : 16	Nb de témoins : 9
Total : 64	Nb total de témoins : 46

