

Témoins de ligne

BILAN 2017

Le dispositif « Témoins de ligne », une **démarche partagée**



Valérie Pécresse

Présidente de la Région Île-de-France
Présidente d'Île-de-France Mobilités

Le dispositif « Témoins de ligne » collecte chaque année de plus en plus de témoignages, qui reflètent bien la mobilisation des voyageurs pour contribuer à l'amélioration de la qualité de service.

Cette opération permet aussi, lors de réunions annuelles, d'éclairer directement les voyageurs témoins de ligne sur nos politiques de service. Elle s'inscrit ainsi dans le dialogue quotidien que j'ai engagé avec les équipes d'Île-de-France Mobilités auprès de toutes les associations d'usagers. En 2017, les témoins de ligne ont ainsi été informés des résultats de la concertation sur la réorganisation du réseau de bus parisien. Le réseau bus/tramway de la RATP ayant rassemblé la moitié des commentaires de 2017, on note en effet à quel point le fonctionnement du réseau de bus est un point de vigilance.

Le tracé des lignes de bus parisiennes a très peu évolué depuis 70 ans, alors même

qu'une forte déconcentration de la population et des emplois a modifié le centre de Paris, au profit d'une densification de sa périphérie et des communes riveraines. J'ai choisi de sortir de l'immobilisme et d'engager une révolution du bus à Paris. J'ai voulu répondre au plus près aux besoins des voyageurs, d'où la vaste concertation menée auprès des Franciliens et des Parisiens. Cette démocratie participative est essentielle à mes yeux pour disposer d'un réseau efficient, qui n'est possible qu'avec l'adhésion des usagers et la pleine association de l'ensemble des collectivités.

Je tenais à remercier tous les témoins de ligne, ainsi que l'AUT Île-de-France et les équipes de la RATP, partenaires du dispositif, pour leur engagement continu. Île-de-France Mobilités continuera à apporter son soutien plein et entier à cette opération, car l'usager est plus que jamais au cœur de sa politique et de ses projets.



Marc Pélissier

Président de l'Association des Usagers des Transports (AUT FNAUT Île-de-France)

En 2017, nous avons constaté une bonne dynamique de l'opération « Témoins de ligne ». Cela a notamment été permis par des opérations de tractage pour mieux la faire connaître (à Pont de Neuilly et à Pont de Sèvres) et par la refonte de notre site internet. De plus, l'opération est désormais mise en valeur par « La lettre aux associations » trimestrielle de la RATP.

Rappelons que l'opération « Témoins de ligne » a pour intérêt de rendre les usagers davantage acteurs de leurs déplacements au quotidien et de fournir à la RATP et à Île-de-France Mobilités, au-delà des éléments quantitatifs dont ils disposent, des retours qualitatifs sur le vécu des usagers. Parallèlement à nos interventions pour accélérer certains investissements à moyen ou long terme, l'opération « Témoins de ligne » permet d'obtenir de multiples petites améliorations sur le réseau RATP.

On constate toujours un nombre important de témoignages sur le réseau bus RATP, avec une montée du critère confort/agrément, même si les problématiques d'information/signalétique restent majoritaires.

En complément de la transmission des rapports mensuels, les témoins ont été invités à une réunion en avril avec Île-de-France Mobilités et la RATP. Elle a permis de revenir sur certains témoignages pour apporter des compléments d'information et aussi de faire un zoom sur la restructuration du réseau de bus parisien.

L'opération « Témoins de ligne » est une composante essentielle de l'activité de notre association. Faisant le constat de l'utilité de la démarche et d'une bonne collaboration avec les services de la RATP et d'Île-de-France Mobilités, il a été possible de reconduire ce partenariat sur la période 2018-2020.



Catherine Guillaud

Présidente-Directrice générale du Groupe RATP

L'opération « Témoins de ligne » est une démarche à laquelle le Groupe RATP est très attaché.

En effet, nous sommes convaincus que le témoignage des voyageurs est essentiel pour sans cesse améliorer la qualité de service et notre priorité au sein du Groupe RATP est de toujours mieux servir nos clients.

Les faits d'ailleurs le prouvent puisque ces témoignages nous permettent au quotidien d'améliorer la signalétique, de réparer du matériel rapidement, de renforcer l'information voyageurs.

En 2017, le nombre de témoignages s'élevait à 1 200. En 2018, ce chiffre s'est élevé à plus de 1 400. Les témoignages augmentent, gage de la confiance de nos voyageurs, qui savent que nous y apportons des réponses rapides et des solutions concrètes, en plus des explications.

L'amélioration du service est au cœur des priorités du Groupe RATP. Par-delà ce dispositif très concluant des « Témoins de ligne », nous organisons des rencontres régulières avec des associations de consommateurs et nous avons engagé cette année un ambitieux programme au service des voyageurs intitulé BRRIC : bâtir une relation réinventée avec nos clients.

Un fonctionnement partenarial

Le dispositif « Témoins de ligne » repose sur un protocole de fonctionnement tripartite signé par l'AUT Île-de-France, la RATP et Île-de-France Mobilités pour la période 2015-2017. Il en fixe les règles communes de fonctionnement. Île-de-France Mobilités finance à 100 % l'opération au travers d'une convention de financement passée avec l'AUT Île-de-France.

Des actions de promotion du dispositif



L'AUT Île-de-France se mobilise pour faire connaître le dispositif des « Témoins de ligne » auprès des voyageurs au travers de campagnes de recrutement de témoins. Deux animations ont été organisées en 2017 : à Pont de Sèvres en avril et à Pont de Neuilly en novembre.



Les « Témoins de ligne », comment ça fonctionne ?

1 Vous témoignez

Tout citoyen/individu peut participer à l'opération en déposant un témoignage portant sur le réseau RATP sur le site internet de l'AUT Île-de-France :

www.aut-idf.org/temoignage/



2 L'AUT organise

L'AUT collecte tous vos témoignages, les classe par mode de transport (bus/tramway, métro, RER) et par critères de qualité de service (régularité/ponctualité, information voyageurs, accueil/assistance, propreté des espaces, accessibilité, confort/agrément), puis les transmet à la RATP sous forme de synthèse.



3 La RATP répond

Les témoignages sont transmis aux responsables des lignes de transport et aux différents services de la RATP, pouvant ainsi déclencher des actions d'amélioration concrètes sur le réseau.

Chaque témoignage doit également faire l'objet d'une réponse dans un délai d'un mois à compter de la date de réception de la synthèse de l'AUT.



4 L'AUT, la RATP et Île-de-France Mobilités vous rencontrent

L'AUT vous communique l'ensemble des réponses apportées par la RATP.

Des réunions annuelles (deux en moyenne) sont organisées par l'AUT, la RATP et Île-de-France Mobilités pour faire le point sur vos témoignages, évoquer des sujets d'actualité et vous faire une présentation spécifique Île-de-France Mobilités/RATP sur les actions communes conduites pour améliorer la qualité du service.

Les réunions partenariales « Témoins de ligne »

Une réunion avec les témoins de ligne s'est déroulée le 26 avril 2017 sous la présidence de l'AUT Île-de-France, en présence d'Île-de-France Mobilités et de la RATP. Elle portait sur le bilan de la concertation autour de la restructuration du réseau de bus dans Paris.

Un nouveau réseau de bus pour Paris

Un réseau presque inchangé depuis 70 ans

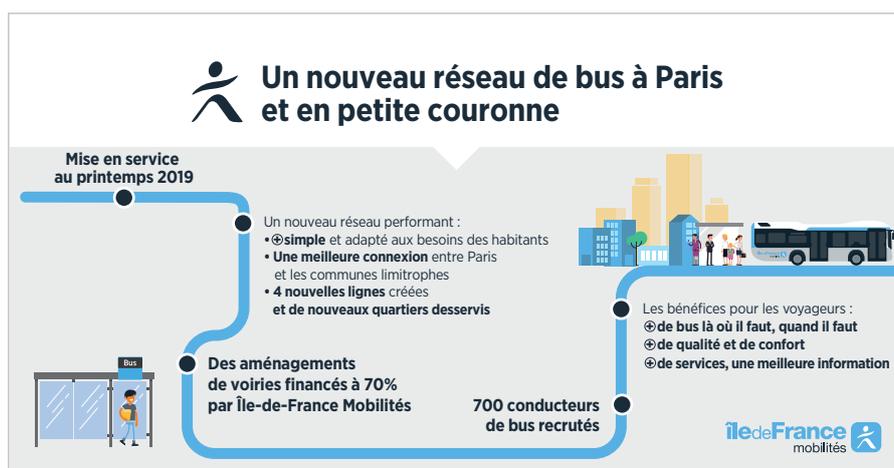
Le réseau de bus parisien a été conçu dans l'après-guerre, de 1945 à 1951, pour remplacer l'ancien réseau de tramway, dont la circulation s'était arrêtée en 1938. Il avait pour objectifs de desservir les quartiers non couverts par le réseau de métro et de venir en « superposition du métro » afin de permettre aux voyageurs de rallier les principaux pôles.

La réorganisation du réseau

Depuis 2005, l'offre de bus a fortement augmenté dans Paris, avec notamment une hausse du nombre de bus circulant en heures de pointe comme en heures creuses, une extension des horaires et la création de services de soirée et de week-end qui ont petit à petit pris de l'importance, en accompagnement de l'évolution des modes de vie. Aujourd'hui, ce réseau ne correspond plus aux réalités démographiques de la population parisienne. La réorganisation proposée a pour objectif d'optimiser l'existant en corrigeant certains défauts. Seule la moitié des lignes sont ainsi concernées par des modifications.

Les objectifs du projet

- Diminuer les lignes en superposition.
- Dé-densifier l'hypercentre (rééquilibrer).
- Diminuer les points durs de voirie et de circulation.
- Augmenter la couverture spatiale vers les quartiers moins bien desservis et créer de nouvelles liaisons entre les quartiers.
- Augmenter la couverture spatiale en améliorant le lien entre Paris et les communes périphériques et la desserte des Bois de Boulogne et Vincennes.
- Augmenter l'efficacité des lignes de bus : régularité et capacité.
- Améliorer les correspondances bus-bus.



Le bilan de la concertation

Une concertation d'envergure

Une concertation grand public s'est déroulée du 19 septembre au 30 novembre 2016. Plus de 2 000 avis et propositions ont été exprimés par les voyageurs, les associations et les élus lors de 4 réunions publiques, sur internet et via des cahiers d'acteurs. Ces réflexions et ces échanges ont permis d'optimiser le projet afin de créer un réseau de bus performant qui répondra aux besoins des voyageurs d'aujourd'hui.

Le débat a été riche, portant sur les 45 lignes qui seront modifiées (dont une créée), mais aussi sur certaines lignes qui n'étaient pas impactées par le projet. 11 lignes supplémentaires ont ainsi fait l'objet d'études en vue d'adaptations.

Un réseau optimisé en 2019

Sur la proposition soumise à la concertation, 22 lignes ont été considérées satisfaisantes en l'état, parmi lesquelles une nouvelle ligne proposée, la 71 dans le nord-est parisien. 23 autres lignes ont fait l'objet de commentaires et ont été réexaminées. L'ensemble du projet sera mis en service en 2019.

Découvrez le futur réseau de bus de Paris et les modifications effectuées sur les lignes suite à la concertation :

<http://paris.grand-paris-des-bus.fr/projet-apres-concertation/>

La réunion du 26 avril 2017

À l'occasion de cette réunion avec les témoins de ligne, l'AUT Île-de-France a rappelé qu'elle attendait depuis longtemps une évolution du réseau de bus dans Paris, soulignant avoir également apprécié la concertation engagée, à laquelle elle a largement participé.

Dans le cadre de la présentation de ce bilan détaillé par ligne, l'AUT a salué les évolutions, regrettant toutefois que certaines dissolutions d'itinéraire ne disparaissent pas. Les avis ont notamment porté sur la ligne 91 et le principe de rocade des gares, ainsi que sur la ligne 39 et sa déviation par la rue de Rennes vers Montparnasse.

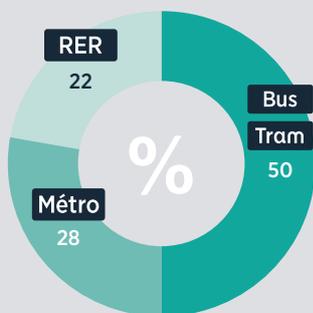
Des réserves ont également été portées sur les délais de réalisation des aménagements de voirie par la Ville de Paris, nécessaires à la mise en œuvre du projet.

6 critères de témoignage

- Régularité/Ponctualité
- Information voyageurs
- Accueil/Assistance
- Propreté des espaces
- Accessibilité
- Confort/Agrément

Tous critères confondus

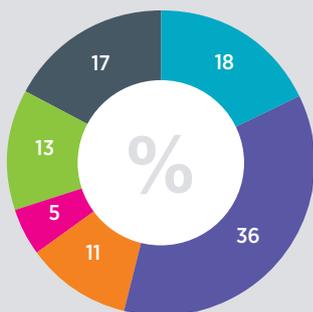
Les témoignages sur le réseau bus/tramway ont augmenté en 2017, tandis que la part des témoignages consacrée aux deux autres modes est restée stable.



Tous modes confondus

Bus Tram Métro RER

L'information voyageurs reste le critère le plus commenté, comme en 2016, même si la part des témoignages consacrée à ce critère a diminué. Les témoignages relatifs au confort et à l'accessibilité ont augmenté.



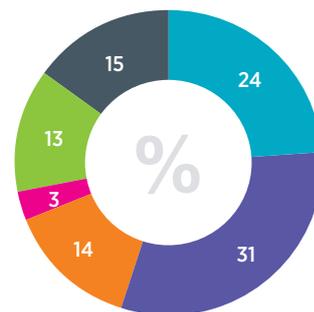
Près de 1 200 témoignages

pour environ 400 témoins en 2017

Bus Tram

573 témoignages

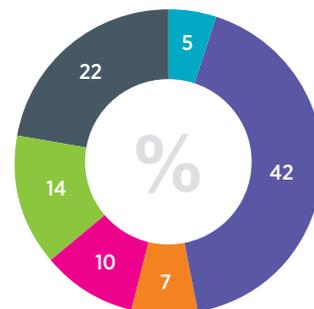
L'information voyageurs est le critère qui a fait l'objet du plus grand nombre de témoignages, comme les années précédentes, mais dans des proportions plus faibles. Les témoignages liés à la ponctualité, au confort et à l'accessibilité ont quant à eux nettement augmenté en 2017.



Métro

324 témoignages

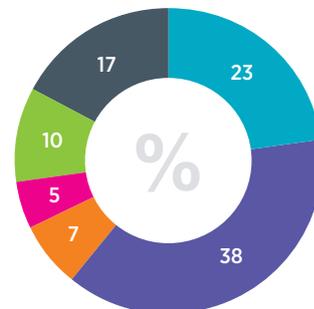
L'information voyageurs reste le critère le plus commenté, comme en 2016, mais dans des proportions légèrement moindres. En revanche les témoignages liés au confort et à l'accessibilité ont pratiquement doublé par rapport à 2016.



RER

260 témoignages

La part des témoignages consacrée à l'information voyageurs et à la ponctualité est restée stable par rapport aux années précédentes. Toutefois les témoignages liés à l'accueil ont quasiment diminué de moitié par rapport à 2016, tandis que ceux liés au confort ont largement doublé en 2017.



Régularité/Ponctualité

Mars Tous les jours matin et soir **RER** **B** La Croix de Berny

Depuis le changement de fréquence, les conditions de voyage sont insupportables. Je suppose que vous savez que les usagers sont à bout et qu'une pétition circule pour dénoncer cette situation. La mise en place des travaux à Arcueil-Cachan ne justifie pas les ralentissements, les arrêts incessants, les rames bondées et le manque de communication, que ce soit dans les rames ou sur les quais.

Le RER B est un axe indispensable et majeur pour de nombreux usagers impactés par cette situation. Compte tenu de la situation vécue au quotidien, je demande un geste commercial, tel le remboursement du passe Navigo Mensuel de mars 2017, car la mission de service public n'a pas été remplie. Je demande aussi la tenue d'une réunion publique avec la direction de la ligne B, afin de prendre en compte les besoins des usagers.

Les travaux en gare d'Arcueil-Cachan et sur la desserte du Val de Bièvre nous ont conduits à réduire la vitesse de l'ensemble des trains et à mettre en place une desserte omnibus aux heures de pointe afin de ne pas fragiliser l'infrastructure existante et d'assurer la sécurité des circulations ferroviaires. En raison du nombre important d'incidents au mois de mars, nous avons dû prendre des mesures de régulation du trafic en transformant certains trains omnibus en trains semi-directs.

C'est cette combinaison de la limitation temporaire de vitesse et de la récurrence des incidents sur la ligne qui a engendré une dégradation des conditions de transport et des temps de parcours, et non la desserte omnibus systématique.

La Direction Unifiée de la Ligne B, très consciente des perturbations rencontrées dans cette période, a rassemblé les associations d'usagers dans ses locaux le 24 avril. ■



5 mai 11h40 **Bus** **122**

Lenain de Tillemont (Montreuil)
Gallieni – Val de Fontenay RER

Attendant mon bus, j'en vois deux qui arrivent ensemble (coquilles n° 8888 et 8896). Cela arrive régulièrement sur cette ligne que deux bus se suivent. Les usagers fréquentant cette ligne ne comprennent pas, surtout à une heure où les aléas de la circulation ont presque disparu. Qu'en déduire : que le premier est en retard ou que le second est en avance ? Dans le premier cas, des usagers ont dû attendre trop longtemps, dans le deuxième cas, des usagers ont dû rater leur bus passé trop tôt.

La fréquence sur la ligne 122 est comprise entre 6 min et 10 min tout au long de la journée (7h-20h), avec un itinéraire long et étroit. Il est fréquent que les véhicules du 122 se retrouvent ponctuellement bloqués par des stationnements gênants, livraisons et autres comportements routiers inciviques, ce qui a pour conséquence de créer une irrégularité sur la ligne. De ce point de vue, il peut être courant d'observer deux autobus qui se suivent de près.

Néanmoins la régulation et les machinistes sont sensibilisés sur ce point et travaillent au maximum dans le but de respecter l'intervalle entre les autobus et ainsi garantir la meilleure régularité aux voyageurs de la ligne. ■



5 septembre **Tram** **5** **Entre Joncherolles et Petit Pierrefitte**

Depuis octobre 2016 environ, le Tram 5 est ralenti au passage du Pont de Creil pour des problèmes de joints de dilatation. Quand ce problème sera-t-il enfin résolu par le prestataire de la RATP ? Et pourquoi aussi peu d'empressement à exiger une solution technique ?

À la suite de contraintes de planning avec le fournisseur et en raison des épisodes climatiques, l'intervention a dû être repoussée à plusieurs reprises. L'intervention devrait avoir lieu durant le 2^e trimestre 2018, permettant d'augmenter notre vitesse à 30 km/h contre 10 km/h actuellement. ■



Information voyageurs

16 avril 11h45 **Bus** **96**

Rue de Jouy • Gare Montparnasse – Porte des Lilas



L'affichage à l'arrêt indique « Déviation ». Aucune autre information n'est disponible. À l'aller, j'avais pris le 96, je n'avais vu aucune information dans le bus qui mentionnait la non desserte de cette portion de trajet.

La manifestation sportive « Color Run » a eu lieu le 16 avril : la ligne 96 était donc déviée dans le sens Porte des Lilas à partir de « Saint-Germain – Odéon » jusqu'à « Filles du Calvaire ».

Un affichage aux points d'arrêt concernés a été effectué, mais comme l'indique le contrat que nous avons avec Île-de-France Mobilités, l'affichage d'information voyageurs à bord des véhicules est obligatoire pour toute perturbation prévue qui entraîne une modification de l'exploitation (arrêt total ou partiel de la ligne, déviation...) pour une durée supérieure à 24 heures. ■

27 juillet 17h **RER** **A** Vincennes RER

Sur le quai de Vincennes RER, on peut lire que le Bus 56 passe à proximité de la station, et qu'un changement d'itinéraire a été effectué il y a quelques mois (12/2016). Sur les plans de quartier (n° 26 et 853) situés aux sorties 3 et 2, la ligne 56 figure toujours à la même place. Pour les voyageurs occasionnels, ce n'est pas simple de s'y retrouver.

25 août 15h25 **RER** **A**
Vincennes RER
Direction Boissy-Saint-Léger

En arrivant sur le quai, j'ai constaté en consultant le plan n° 835 qu'il n'est pas à jour. La ligne 56 n'a plus d'arrêt à l'endroit toujours indiqué. À compter du 12 décembre 2016, la ligne de bus 56 a changé d'itinéraire dans Vincennes.

Une réfection de la gare de Vincennes est prévue, avec des travaux de fin 2017 jusqu'en 2020. Les modifications de signalétique en gare seront apportées à ce moment-là. Concernant les plans, nous

sommes en pleine mise à jour dans nos 35 gares. Nous procédons par secteur. Les demandes de corrections ont été envoyées à la cartographie, en charge d'assurer leur exactitude. ■



Accueil/Assistance

1^{er} juillet 12h10 **Bus** **123** Jean Jaurès • Porte d'Auteuil – Mairie d'Issy

Nombreux témoignages sur la page Facebook de Boulogne-Billancourt, sur la conduite brutale (freinages, accélérations et/ou vitesse excessive) et le manque d'amabilité de certains chauffeurs de la ligne 123. « Summum » (si je puis dire...) atteint ce samedi sur le passage piétons à l'angle de la rue G. Sorel et du boulevard J. Jaurès, sur lequel une jeune fille s'est engagée de façon normale (feu piéton vert). Le bus n° 4146 arrive vite, le machiniste freine tardivement et s'arrête à moins d'un mètre d'elle... Elle lui fait part de sa stupeur d'un geste montrant le passage. Il lui répond... par un geste déplacé et ostensible. Ce n'est pas admissible d'un agent de service public.

Depuis l'arrivée des bus MAN hybrides courant avril 2017, nous avons constaté un léger dysfonctionnement se traduisant par un freinage ne correspondant pas à nos critères de confort. Ceci explique le ressenti de notre clientèle. Nos services techniques ont identifié le problème, qui est en cours de résolution. Tout le parc de la ligne 123 sera traité à mi-octobre.

Par ailleurs, un rappel sera effectué en salle machiniste ainsi qu'individuellement, sur le niveau attendu de la relation commerciale. L'agent dont le comportement est relaté sera reçu sans délai par son responsable. ■



Tous les jours d'été, à des horaires divers **Métro** **1** La Défense – Franklin D. Roosevelt

Nous étions en période de canicule avec 37 degrés, voire plus. Cependant la RATP n'active pas la climatisation dans ses rames, la chaleur et la puanteur sont intolérables et cela se répète chaque année.

En effet, le fonctionnement de la ventilation réfrigérée sur les 56 MPO5 de la ligne 1 se traduit par l'absence de résultats très perceptibles par le voyageur, et ce malgré d'importants moyens et une très forte mobilisation de nos équipes d'ingénierie et

de maintenance. Les actions menées tout au long de l'année écoulée ont confirmé la nécessité de tenter d'explorer des modifications fonctionnelles. Pour ce faire, une équipe d'intervention hors champs contractuel a été constituée par RATP/Alstom. ■

Propreté des espaces

11 avril **Bus** **171** Pont de Sèvres

1. Bus n° 7933. L'habillage de ce bus est extrêmement dégradé : bandeaux latéraux décolorés et délités.

2. Bus n° 7869. Ce bus, dont l'habillage est encore de mode statique (non électronique), présente des plaques latérales usées ; même si ce type d'habillage doit disparaître, ne serait-il pas possible en attendant d'en mettre un correct ?

Le bandeau est effectivement utilisé, mais au 22 mai, il ne reste plus qu'un seul bus de ce type roulant sur la ligne 171, qui doit être réformé d'ici le 1^{er} juin. La ligne est dorénavant équipée de matériel CITELIS SEV (norme Euro 5). Sur ce dernier véhicule, des bandeaux de meilleure qualité ont été placés. ■



4 décembre Vers 17h **Tram** **3b** Porte de Vincennes (terminus)



Le Tram 3b qui était au terminus sur la voie « de garage » est venu prendre les voyageurs qui se sont engouffrés avec plaisir dans le tram en espérant pouvoir s'asseoir tranquillement. Malheureusement un emplacement de 4 était souillé par des vomissures, très peu ragoûtant, ce qui a calmé les plus aventureux. On peut comprendre que le conducteur soit dans l'impossibilité de nettoyer cela au terminus de la Porte de Vincennes et qu'il décide (peut-être ?) de ramener le train à la Porte de Pantin en permettant quand même aux usagers de monter... mais un petit mot expliquant la situation aurait été bienvenu. Les passagers ont eu le sentiment d'une grande indifférence à leur égard. Il serait intéressant de connaître les consignes données aux conducteurs dans une telle situation et si un agent de nettoyage est astreint à la ligne de tram à ce terminus pour effectuer des nettoyages d'urgence ?

Pour le confort de nos clients, une prestation de nettoyage est prévue au quotidien sur l'ensemble de notre parc tramways. En exploitation, lorsqu'un tramway est signalé souillé par le conducteur ou les équipes de ligne, il est immédiatement retiré de la circulation (rentré sans voyageur sur le site de maintenance et de remisage). Pour assurer la continuité de notre service, une nouvelle rame (propre) est injectée sur le site commercial. Nous nous efforçons d'apporter la meilleure qualité de service à notre clientèle. ■

Accessibilité

Avril **Bus** **21** **27** **68** **95** **Pyramides (vers le sud-est)**

En raison de travaux, les arrêts des lignes 21, 27, 68 et 95 à Pyramides ont été déplacés devant le 11 avenue de l'Opéra. La voie de bus est très souvent occupée par des cars de touristes, en infraction. Les bus RATP ne peuvent pas s'arrêter, ou uniquement dans des conditions dangereuses : descente sur la chaussée qui oblige les voyageurs à longer les bus de touristes jusqu'à passer entre l'un d'entre eux pour rejoindre le trottoir. Il faudrait déplacer cet arrêt provisoire dans un endroit moins dangereux et moins encombré... ou plus verbaliser les contrevenants !

Nous sommes bien conscients de ces difficultés en période de travaux. L'emplacement des potelets provisoires est décidé, non pas par la RATP, mais par la préfecture de police ou les services techniques de la ville qui nous indiquent où les positionner. La montée à bord et la descente sont d'autant plus

difficiles que les bus ne peuvent se mettre au trottoir en raison de stationnements interdits. Les managers de ligne, assistants Transport, informent régulièrement la préfecture de police, seule à même d'intervenir pour empêcher ces stationnements gênants. ■



3 avril 21h **RER** **B** **Arcueil-Cachan (vers le sud)**

Encore une fois, les nouveaux portillons de sortie saturent. Une demi-porte s'ouvre, l'autre reste fermée. Sonnerie stridente. Tout ça pour des gens en règle qui ne cherchent qu'à rentrer chez eux !

Il y a effectivement un problème sur les lignes de contrôle qui se referment trop vite et qui nous a déjà été signalé par l'AUT. Le BIP qui est entendu lorsqu'une personne est trop près des vantaux correspond à une situation de sécurité. En effet, le fonctionnel de cet appareil empêche le mouvement des vantaux si une personne se situe à proximité des vantaux. Ce BIP peut également retentir si deux personnes s'engagent en même temps dans l'appareil. Lors d'affluence importante où le flux de voyageurs est continu, l'une de ces deux conditions peut se rencontrer et créer la situation que vous nous décrivez.

Pour limiter ce type de situation que nous rencontrons dans les premiers temps de

l'installation de ce nouvel appareil, nous mettons en place des équipes commerciales pour sensibiliser les voyageurs à son utilisation. Nous réfléchissons également sur une manière pérenne d'adresser un message aux utilisateurs pour les inciter à valider leur titre de transport avant de s'engager dans l'appareil.

Enfin, nous menons une étude de modification des paramétrages mais elle nécessite une procédure approfondie qui doit être approuvée par l'ensemble des intervenants, testée en plateforme d'essai puis expérimentée sur des sites pilotes avant d'être appliquée ou déployée en conditions réelles. ■



Confort/Agrément

11 avril **Métro** **6** Rame 6513, voiture M3528

En tête de voiture, il y a au sol une trappe de visite autour de laquelle le sol s'est légèrement affaissé. Seuls les angles aigus de cette trappe dépassent désormais du sol : il y a là un risque de chute.

Nous reprenons au fur et à mesure les trappes qui sont déformées par l'oxydation. Nous en traitons environ 70 par an, mais la M3528 n'est pas encore traitée. ■



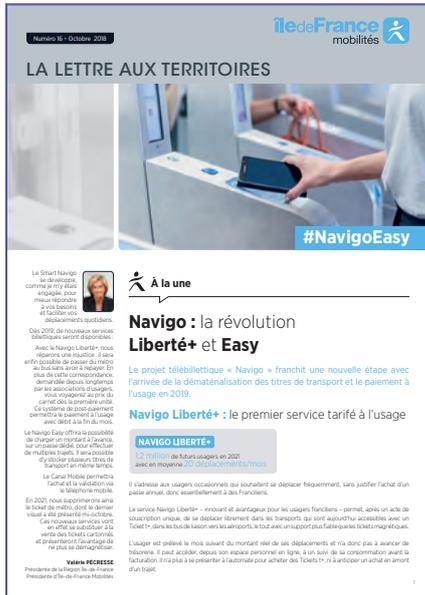
Mai **RER** **B** Châtelet-Les Halles



À la suite d'innombrables dysfonctionnements et de la longueur des trajets, de nombreuses personnes ont besoin d'aller aux toilettes. En dehors des heures d'ouverture du centre commercial aux niveaux supérieurs, il n'y a rien !!! Les usagers sont obligés de sortir de la station. Envisagez-vous des aménagements en conséquence ? Sinon, pour quelle raison ?

Il est prévu d'installer 3 sanitaires autonettoyants dans la salle des échanges avec les mêmes horaires d'ouverture que la gare et accessibles sur badge ou ticket. Le premier sera mis en service courant octobre au niveau de la sortie Lescot, un autre sera installé au bout des tapis roulants et le dernier en bas des escaliers vers la Place Carrée. Actuellement les toilettes les plus proches se situent sortie Berger au niveau de la salle des échanges, mais effectivement les horaires sont calqués sur ceux du centre commercial. ■

Une relation quotidienne avec les usagers



Île-de-France Mobilités et les associations d'usagers

Île-de-France Mobilités a renforcé ses processus de dialogue et de concertation avec les associations, mais aussi avec les territoires, au-delà des instances officielles existantes telles que le Comité des partenaires du transport public, les comités de ligne et retours d'expérience ou les processus de concertation obligatoires sur les grands projets d'investissement. C'est dans le cadre de cette politique d'échanges qu'elle a organisé plus d'une trentaine de réunions avec les associations d'usagers en 2017.

Le contact quotidien avec le voyageur se fait également au travers de 7 500 réclamations qui sont traitées par une entité dédiée au sein d'Île-de-France Mobilités, le pôle relations voyageurs. Les motifs évoqués par les usagers en 2017 ont majoritairement porté sur la régularité, le SAV et la tarification. Les modes bus et RER cristallisent le plus

de réclamations. Les sollicitations des voyageurs se concentrent toujours davantage sur les lignes exploitées par les entreprises privées que sur les lignes exploitées par la RATP.

À noter qu'Île-de-France Mobilités a mis en place avec l'ensemble des opérateurs (RATP, SNCF et Optile) une harmonisation des motifs dans le traitement des réclamations voyageurs, selon une grille construite autour de la seule perception du voyageur. Cela contribue ainsi à une identification optimisée des remontées des voyageurs, vecteur d'amélioration des transports en commun.

Retrouvez les numéros de « La lettre aux territoires » sur iledefrance-mobilites.fr

La RATP et les associations de consommateurs

La RATP a mis en place dans les années 1990 un principe d'échange avec les associations de consommateurs, institutionnalisé en 1996 par un protocole de concertation. Les associations apportent des visions stratégiques et pratiques, qui reflètent la réalité du quotidien des transports publics en Île-de-France.

La plateforme de concertation est devenue un centre de débat, de construction, d'enrichissement mutuel des projets et des évolutions du service. C'est aussi un partage d'information sur des sujets très concrets, de manière à permettre une large diffusion de l'actualité de l'entreprise auprès des adhérents des associations. L'écoute et le respect des suggestions de chacun s'inscrivent dans

un processus qui favorise la co-construction et l'amélioration continue du service pour tous les clients.

Une trentaine de sujets ont été partagés en 2017, avec la participation de plus de 70 collaborateurs de l'entreprise. Deux journées thématiques majeures ont été organisées, avec des visites sur le terrain. Ces rencontres ont créé une dynamique, pour partager les projets de services comme d'aménagement, les confronter au regard extérieur des voyageurs. Elles permettent d'apporter des améliorations, pour une meilleure efficacité finale.

Retrouvez les numéros de « La lettre aux associations », le bilan RATP 2017 des Relations avec les Associations de consommateurs et le rapport de la Médiatrice RATP 2017 sur ratp.fr





41, rue de Châteaudun • 75009 PARIS
Tél. 01 47 53 28 00 • Fax 01 47 05 11 05

iledefrance-mobilites.fr