



Paris, le 15 janvier 2012

## Opération Témoins de Ligne

# TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en **NOVEMBRE 2011**

Cette synthèse est basée sur les contributions de témoins bénévoles. Ces contributions, remises à la RATP « au fil de l'eau », 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 « 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 constats faits précédemment : le témoin doit se sentir impliqué dans une démarche de progrès sur « sa » ligne ou « son » point d'arrêt, etc.

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



### ◆ CENTRE BUS DE BORDS DE MARNE

#### **BUS 127** (Montreuil-Croix de Chavaux – Neuilly-sur-Marne "Ile de France")

- **Information/signalétique** : (LS) Croix de Chavaux, 20 octobre à 17:56. Bus n°3736. Souhaitant consulter le plan de ligne afin de savoir quand elle devait se préparer à descendre, la témoin s'aperçut que les deux plans proposés dans le fond du bus étaient ceux de la ligne 116. Vu l'affluence, il lui fut impossible de se porter à l'avant pour consulter le plan du 127 qui devait s'y trouver.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

### ◆ CENTRE BUS DE CROIX-NIVERT

#### **BUS 70** (Hôtel de Ville - Radio France RER)

- **Régularité/ponctualité** : (BA) Radio France RER, 8 novembre à 9:00. La témoin a voulu prendre le bus 70. Elle a attendu plus de 10 minutes dans le bus stationné. Et, surprise : le bus stationné derrière est parti en même temps que celui dans lequel elle avait trouvé place et l'a même dépassé. Est-ce normal d'attendre si longtemps et que deux bus partent en même temps de leur terminus ? Il serait plus logique d'étaler les départs.

---

**Réponse** : J'ai identifié le régulateur, et nous avons constaté une erreur dans la régulation. Jeune régulateur dans la fonction, celui-ci a été débordé en raison d'une surcharge de travail suite à de fortes perturbations

dans le secteur du Pont Neuf, un rappel lui a été fait afin d'être plus vigilant sur l'ensemble de ces manœuvres de régulation.

---

## ◆ CENTRE BUS DE FLANDRE

### **BUS 152 (Porte de La Villette - Le Blanc Mesnil-Frères Lumière)**

- **Information/signalétique** : (PB) Aubervilliers Cimetière parisien (Pantin dans l'autre sens) (direction Porte de La Villette) 1<sup>er</sup> novembre vers 16:35. D'où venons-nous ? Où allons-nous ? Le témoin voit arriver le bus n°7755 (de mémoire) affichant « Gonesse... » sur sa girouette. Montant dans ce bus et passant près du conducteur, le témoin lui montre du doigt ladite girouette et lui demande s'il va vraiment à Gonesse. Ne comprenant pas ou s'en moquant, ou bien étant peut-être vexé, le conducteur ne corrige pas l'indication. A sa descente du bus à l'arrêt Aubervilliers - Pantin Quatre Chemins, vers 16:40, le témoin constate que la girouette porte toujours la même indication erronée : « Gonesse... ». « Ce « gag » est un grand classique ! Les conducteurs de toutes les lignes d'autobus se plaisent à nous le jouer et à nous le rejouer encore, histoire de dérouter un peu plus le voyageur nouveau, déjà agacé du peu de visibilité des nouvelles indications électroniques d'itinéraire sur l'extérieur des voitures (celui qui a imposé ces dernières, à la place des anciennes plaques peintes, ne devait pas prendre le bus très souvent) ».

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

## ◆ CENTRE BUS DE FONTENAY

### **BUS 194 (Porte d'Orléans – Robinson RER – Châtenay-Malabry Lycée polyvalent)**

- **Sécurité/ambiance/agrément** : (PP) Carrefour des Mouilleboeufs (vers Châtenay-Malabry) 27 novembre à 17:53. Refus de priorité au croisement de la D63 et de la D75. Bus N° 2297 « Je suis passé au feu vert de l'avenue Jean Moulin vers l'avenue Jules Guesde, derrière six autres voitures. Le bus est passé à la flèche jaune clignotante du feu de l'avenue de la Résistance pour aller dans l'avenue Jules Guesde. Le bus a coupé la route de la voiture me précédant, échangeant des coups de klaxon. Ce refus de priorité est dangereux car le trafic sortant de l'avenue Jean Moulin est dense (son feu vert est trop bref pour son débit). J'ai déjà subi à de nombreuses reprises le même refus de priorité au même feu, toujours par des bus. J'estime que le passage d'un bus à cette flèche jaune aboutit à un refus de priorité une fois sur deux ».

**Réponse** : Vous me signalez des refus de priorité au feu de l'avenue de la résistance et vous estimez que cela est dangereux. Je comprends votre sentiment face à la situation relatée et comme vous, je suis sensible au respect du code de la route et des consignes de sécurité. Je ferai donc un rappel aux responsables d'équipe des différentes lignes afin de sensibiliser les agents et les inciter au respect de ces consignes de sécurité car la RATP est très attachée à la qualité de conduite de ses agents, celle-ci contribuant à donner une image positive de son réseau. Je vous remercie de votre témoignage.

---

### **BUS 290 (Mairie d'Issy – Europe Nord / Pasteur)**

- **Accessibilité/confort** : (AG) Mairie d'Issy, 19 septembre à 8:50. Le bus était en panne et le service n'a pas été effectué. Aucune information de la part de la RATP, se sont les usagers qui ont transmis l'information.

**Réponse** : Dès 8h41, les régulateurs ont diffusé l'information sur les Bornes d'Information Voyageurs (voir tableau en annexe).

---

- (AG) Mairie d'Issy, 3 octobre à 8:20. Le service n'a pas été assuré. Sans information, pas de perturbations annoncées.

**Réponse** : Aucun incident relevé sur le rapport journalier des régulateurs. Tous les passages prévus à la Mairie d'Issy ont été effectués le lundi 3 octobre sur le 290 (voir tableau en annexe).

---

## **BUS 379 (Vélizy 2 – Fresnes-Roosevelt)**

- **Régularité/ponctualité** : (AG) Croix de Berny RER, 14 septembre à 9:20. Le bus accuse un retard de plus de 15 minutes. Un bus parti juste derrière circule à vide.

---

**Réponse** : Après enquête, effectivement journée chargée, manœuvres de régulation effectuées, ligne perturbée à cause des travaux T6 depuis 2 ans.  
Le bus vu parti de Croix de Berny à vide est un rentrant au centre (1ere partie de service)

---

- (AG) Croix de Berny RER, 14 septembre à 9:30. Le terminus est Ferme de Malabry, le service est interrompu au delà.

---

**Réponse** : Après enquête sur l'outil de localisation des autobus ADOR, le bus parti à 9h30 de CB, a effectué une mission Vélizy. Il y a peut être eu un dysfonctionnement au niveau de la girouette. Le service n'a pas été interrompu ensuite, un départ pour Vélizy a eu lieu à 9h43.

---

## **BUS 595 (La Boursidière) (La Boursidière – Robinson RER)**

- **Régularité/ponctualité** : (AG) Arrêts Parc Novéos, Boursidière, Pavé Blanc et Cité de la Plaine, 7 septembre à 17:52. Service non assuré. Le bus de 17:52, en direction de Robinson RER n'est pas passé. Idem pour le bus de 18:30, les 12 et 27 septembre,

---

**Réponse** : Les jours considérés, nous avons eu des problèmes de personnel et une panne. Par contre, la ligne 595 ne dessert pas les arrêts « Pavé Blanc » et « Cité de la Plaine ». Des consignes ont été données afin d'être vigilant sur la couverture de service en après-midi.

---

- (AG) Arrêts Parc Novéos, Boursidière, Pavé Blanc et Cité de la Plaine. Services non assurés. Le bus de 18:00 le 7 octobre, ceux de 17:30 le 17, de 17:50 le 18 et de 18:00 le 21 octobre n'ont pas assuré leur rotation et ne sont pas passés aux arrêts précités.

---

**Réponse** : Les jours considérés, nous avons eu des problèmes de personnel et une panne. Par contre, la ligne 595 ne dessert pas les arrêts « Pavé Blanc » et « Cité de la Plaine ». Des consignes ont été données afin d'être vigilant sur la couverture de service en après-midi.

---

- (AG) Robinson RER. Les 13 octobre à 9:00, 14 et 17 octobre à 9:20. Le bus 595 est parti de Robinson à vide, sans attendre l'arrivée de la rame du RER B. Il serait souhaitable qu'une harmonisation des missions, tenant compte des retards, soit mise en place. Idem pour la rotation de 9:10 le 12 septembre.

---

**Réponse** : Les conducteurs ont pour consigne d'attendre jusqu'à 5 minutes de retard l'arrivée d'un RER. Au-delà de ce retard, ils sont obligés de partir afin d'assurer leurs retours et la correspondance avec le départ du RER.

---

- (AG) Robinson RER. Les 2 novembre à 9:10, 3 et 4 novembre à 9:00. Le service du 595 n'a pas été assuré. Le 3 novembre à 9:20, le service était interrompu.

---

**Réponse** : Les jours considérés, nous avons eu des problèmes de personnel. Des consignes ont été données afin d'être vigilant pour qu'il y est toujours 1 service sur les 2 prévus pour assurer la correspondance.

---

- (AG) Arrêts Parc Novéos, Boursidière, Pavé Blanc et Cité de la Plaine, 5 octobre à 17:30. Le bus de 17:35, en direction de Robinson, n'est pas passé, ou alors il est passé à... 17:31 !

---

**Réponse** : Le bus n'est pas passé en avance, il n'a pas pu être assuré suite à des problèmes de personnel. Par contre, la ligne 595 ne dessert pas les arrêts « Pavé Blanc » et « Cité de la Plaine ». Des consignes ont été données afin d'être vigilant sur la couverture de service en après-midi.

---

**NDLR** : les « problèmes de personnel » sont donc récurrents sur cette ligne qui dessert un « centre d'affaires » important. Comment y remédier ?

## ◆ CENTRE BUS DE LAGNY

### BUS 26 (Saint-Lazare - Nation-Place des Antilles)

- **Information/signalétique** : (CLM) Cours de Vincennes, 4 novembre à 15:48. Il y a 5 bus garés au terminus, le bus n° 5177 est totalement muet : il ne porte aucun habillage.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

### BUS 46 (Gare du Nord – Saint-Mandé/Château de Vincennes)

- **Information/signalétique** : (CL) Parc Floral (direction Gare du Nord), 12 novembre vers 19:30. « Je me suis rendue à l'abribus « Parc Floral » pour prendre le bus 46, direction Gare du Nord ce samedi soir. L'information SIEL semblait bien fonctionner pour les deux bus qui utilisent cet arrêt (46 et 112), mais il était très difficile de lire les temps d'attente, car le rétro-éclairage de la borne ne fonctionnait pas. C'était d'autant plus dommageable que cet abribus se trouve au bord du bois de Vincennes, donc entouré d'arbres et sans éclairage autre que celui de la rue, assez éloigné. J'arrivais à plus ou moins deviner ce qui était affiché, mais ce serait beaucoup plus satisfaisant si la borne était éclairée.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

- **Sécurité/ambiance/agrément** : (GD) Parc Floral (direction Gare du Nord), entre le 4 et le 13 novembre. Durant cette période cet abribus présentait un danger : une partie vitrée étant désolidarisée de ses parois et posée en porte à faux sur l'un des montants métallique, un ruban de balisage avait bien été posé pour délimiter le secteur, mais l'instabilité de l'élément pouvait le voir basculer à tout moment et blesser un usager, d'autant que durant cette période il était très fréquenté à cause du salon Marjolaine.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

## ◆ CENTRE BUS DES LILAS

### BUS 115 (Porte des Lilas - Château de Vincennes)

- **Accueil/comportement** : (MD) Château de Vincennes, 7 novembre à 19:10. Bus N° 9114. Nous avons attendu près de 10 minutes ce bus qui stationnait de l'autre côté de la rue. Lorsqu'on est monté dedans, plusieurs personnes, dont la témoin, ont fait remarquer à haute voix que « l'on avait bien fumé dans ce bus », certains ont ouvert les fenêtres. Le chauffeur a alors quitté son poste, est descendu du bus et n'est revenu que pour le départ suivant de 19:10.

---

**Réponse** : Dès réception de ce signalement, une recherche a été menée afin de retrouver l'agent concerné. Il a été reçu par son REL (responsable en ligne) le 27/11/11 pour un entretien ; à cette occasion, il lui a été également fait un rappel sur la loi portant sur l'interdiction de fumer dans les lieux publics (locaux et véhicules à usage collectif).

---

### BUS 122 (Gallieni – Val de Fontenay RER)

- **Information/signalétique** : (AF) Les Ruffins (direction Gallieni), 2 novembre à 14:50. Le bus coquille n° 8323 portait un indice de girouette de la ligne 129, c'est trompeur pour les occasionnels ne connaissant pas cette ligne, mais cela montre une dégradation de l'habillage des bus en ce moment.

---

**Réponse** : En effet, ce véhicule, habituellement sur la ligne 122, a été affecté sur la ligne 129 pour palier à une indisponibilité de matériel. Néanmoins, le responsable de la ligne rencontrera le machiniste – receveur concerné afin d'échanger sur l'engagement de la RATP concernant le service rendu au voyageur ainsi que sur le sens de la relation client.

---

## ◆ CENTRE BUS DE MALAKOFF

### BUS 58 (Vanves-Lycée Michelet - Châtelet)

- **Information/signalétique** : (GD) Losserand-Maine 21 novembre vers 12:10. « Je traversais l'avenue du Maine au niveau de la rue Maison-Dieu, lorsque j'ai vu un bus (coquille N°3091) quitter l'arrêt Losserand-Maine, j'ai cru en un premier temps à un bus de la ligne 28 (indice noir sur fond rose) qui marque également l'arrêt à cet endroit, mais j'ai été intrigué par l'indice de girouette qui semblait n'être pas celui du 28. Effectivement, il s'agissait de l'indice de la ligne 191 (également noir sur rose) (Clamart <> Porte de Vanves), j'ai saisi mon mobile pour photographier cette anomalie. Il s'agissait en fait d'un bus de la ligne 58 (blanc sur fond vert foncé) très mal habillé. Comble de cet habillage désastreux le bus ne portait pas de plaque arrière et la destination affichée était : « Pont Neuf – Grands Augustins », alors que dans ce sens le bus va vers le terminus Porte de Vanves, à l'opposé de ce qu'indiquait la girouette. Je vous joins la photo ».



---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

### BUS 68 (Châtillon-Montrouge - Place de Clichy)

- **Régularité/ponctualité** : (PJ) Denfert-Rochereau (direction place de Clichy), 23 novembre à 11:20. Le bus coquille 3281 quitte l'arrêt, immédiatement derrière lui le bus N° 3298 vient prendre sa place, bloqués au feu rouge, les deux bus se suivent en allant à l'arrêt Victor Considérant et continuent, cahin-caha, à trotter tout le long du boulevard Raspail. Nous ne sommes pas en heure de pointe, le trafic est fluide, pourquoi ces deux bus pare-choc contre pare-choc ?

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

## ◆ CENTRE BUS DE MONTROUGE

### BUS 38 (Porte d'Orléans – Châtelet/Gare du Nord)

- **Accessibilité/confort** : (PJ) Denfert-Rochereau, 12 novembre à 12:05. Le bus N° 7411 de la ligne 38 est positionné à l'arrêt Orlybus de la gare de Denfert-Rochereau ? Le témoin n'a pas vu de déviation signalée.

---

**Réponse** : La présence d'un bus 38 à cet emplacement n'a rien d'anormal et il ne s'agit pas d'une déviation. En effet, nous avons depuis peu une nouvelle manœuvre de retournement à Denfert-Rochereau direction Porte d'Orléans. Lorsque la Porte d'Orléans est très chargée en circulation, les Régulateurs demandent à certains bus, avec les préconisations décrites dans les consignes de régulation, d'effectuer le Terminus à l'arrêt « Denfert-Rochereau Arago » en effectuant un transbordement avec le bus suivant qui va jusqu'à PO et de se positionner à l'arrêt d'Orlybus sans gêner la circulation pour attendre son heure de départ direction Gare du Nord.

### BUS 399 (Juvisy RER – Massy RER)

- **Accessibilité/confort** : (GD) Juvisy RER > Chilly-Mazarin. « Ayant participé, en tant que représentant de l'AUT, au comité d'axe 399 je m'aperçois qu'aucun, ou presque, des aménagements prévus n'ont été mis en œuvre sur le tronçon emprunté, seul l'arrêt Centre administratif (direction Massy), à Athis-Mons a été déplacé et libère la côte d'Avaucourt. Les couloirs de bus prévus n'existent toujours pas, certains réaménagements de linéaires ou de carrefours semblent passés aux oubliettes. Les bus traversent toujours Morangis et se perdent toujours dans des dédales de petites rues, alors qu'il avait été demandé pour la régularité de ce bus « Mobilien » de délaissé ce parcours tortueux (certes, contre l'avis du maire). Il s'ensuit que la qualité routière de ce secteur s'est dégradée depuis 2010 : mauvaise qualité de la voirie (nids de poules), abus de ralentisseurs et coussins berlinois qui rendent le voyage désagréable, chaotique faisant perdre du temps au bus ».

---

**Réponse :** Parmi les travaux prévus au comité d'axe 399 figure la requalification des voies suivantes : avenue du 18 avril, avenue Marcel Sembat (Athis-Mons), avenue du Général de Gaulle (Juvisy-sur-Orge) et avenue Charles de Gaulle (Morangis). Les travaux sont envisagés pour la période 2012/2013. La mise en conformité des arrêts est quant à elle prévue pour 2015 au plus tard (directive européenne). Concernant l'avenue Aristide Briand (Morangis), la requalification complète de la rue sera envisagée après la modification du plan de circulation. A noter cependant que des travaux ont été effectués en décembre 2012 améliorer l'état de la chaussée. Les ralentisseurs situés rue G. Péri ont tous été refaits afin de garantir davantage de confort pour les usagers (fin des travaux août 2011)

---

- **Information/signalétique :** (GD) Juvisy RER > Chilly-Mazarin - Beauregard A/R, 22 novembre à 20:16 environ et retour 22:43. Entre Juvisy et Chilly-Mazarin-Beauregard la plupart des bornes SIEL ne sont pas rétro-éclairées, sauf à Chilly-Libération dans les 2 sens, Albert Sarraut et cité Mozart ou Dr Guérin (direction Juvisy). Il est donc plus simple de compter celles qui le sont !

---

**Réponse :** Seules les BIV présentes sous abri bus sont rétro éclairées (alimentation par éclairage public).

---

- (GD) Froides Bouillies 22 novembre, soirée. A cet arrêt (côté Noyer Renard) le système « SIEL » qui y était opérationnel il y a encore quelques mois, était constitué de diodes rouges, très lisibles et visibles de loin, il a été remplacé par une borne standard, non rétro-éclairée, évidemment...

---

**Réponse :** La BIV présente sous l'abri bus doit être rétro éclairée à condition que l'alimentation de l'abri fonctionne (éclairage public).

---

- (GD) Athis-Mons, Morangis, Juvisy, 22 novembre, soirée. Plusieurs arrêts importants ne possèdent pas de borne SIEL, d'autres ne sont que de simples potelets, dont certains signalés provisoires il y a plus d'un an n'ont pas changé de statut voire ont versé sur le bas côté (à Morangis). C'est vraiment dommage que cette ligne du réseau « Mobilien » soit si peu mise à niveau conformément aux critères de ce label.

---

**Réponse :** Environ 80% des arrêts de la ligne 399 sont équipés de BIV (SIEL). Tous les arrêts à forts flux sont notamment concernés par cet équipement. Seules les BIV présentes sous abris bus donnent lieu à un rétro éclairage (éclairage public). L'arrêt « Rue de la paix » à Morangis (en direction de Massy) dispose d'un potelet provisoire depuis mai 2011 suite à dégradations commises par 1 accident de la circulation ; Son remplacement par un potelet définitif a fait l'objet d'une déclaration d'intention de commencement de travaux exigée par les services de voirie. Les délais de traitement sont relativement longs. S'agissant des potelets provisoires disposés sur la commune de Massy, leur présence est liée au programme de rénovation des abris bus par Decaux. Les travaux doivent être terminés début 2012.

---

- (GD) Juvisy RER > Chilly-Mazarin - Beauregard 20:16 (à Juvisy). Bus N° 3873 Les annonces sonores dans le bus sont inaudibles. A la place où se trouve le témoin, un simple filet de voix semble sortir de la paroi, bizarre...

---

**Réponse :** Ce bus va faire l'objet d'ici peu d'une intervention pour pallier à ce dysfonctionnement déjà signalé à nos services de maintenance.

---

## ◆ CENTRE BUS DE POINT DU JOUR

### Gare routière de Pont de Sèvres

- **Accessibilité/confort :** (CM) **Quai du bus 169.** En désespoir de cause, cette témoin s'adresse à l'AUT, n'ayant depuis janvier 2011 pas obtenu satisfaction concernant sa demande. « Je tenais à vous signaler que le quai de départ du bus 169, au terminus Pont de Sèvres est pratiquement plongé dans l'obscurité dès la tombée de la nuit puisque une seule ampoule sur quatre fonctionne. Comment pouvez-vous assurer une politique de sécurité alors que vous n'êtes pas en mesure de faire changer trois ampoules ? Que dire de l'inconfort de vos clients qui ne peuvent même pas lire en attendant leur bus. Merci de signaler à vos services techniques de passer remplacer ces ampoules ». Malgré la réponse encourageante du centre Bus : « Je vous remercie de votre alerte et transmets votre message au service technique compétent afin que les réparations nécessaires soient effectuées Cordialement, le Service Clientèle du Centre Bus de Point du Jour. » Ce courrier ne sera pas suivi d'effet. La témoin transmettra un second courriel à la mi-février 2011, mail sans réponse... 9 mois plus tard... sur l'ensemble de la gare routière (plate forme départ voyageurs) : « ... seules 3 ampoules fonctionnent ! Sans commentaires ».

---

**Réponse :** Les services concernés ont été relancés. Des problèmes d'approvisionnement et d'organisation ont retardé le traitement ; néanmoins, désormais, les effets devraient être visibles assez rapidement, tant pour l'éclairage que pour le puits de lumière.  
Le centre responsable présente ses excuses au nom de la RATP

---

- (CM) Quai du bus 169, depuis des mois. Le puits de lumière situé sur ce quai n'a plus de protection ; résultat : des sièges trempés dès qu'il pleut.

---

**Réponse :** En attente d'éléments de réponse.

---

## ◆ CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE

### **BUS 57 (Arcueil Laplace - Porte de Bagnolet)**

- **Information/signalétique :** (PB) Buzenval (direction Porte de Bagnolet Louis Ganne), 1<sup>er</sup> novembre à 17:12. **D'où venons-nous ? Où allons-nous ?** Le bus 57 N° 1010 se dirigeant vers la Porte de Bagnolet, que le témoin voit passer devant lui à l'arrêt Buzenval, portait l'indication erronée « Laplace... » sur sa girouette. Il s'agit, bien sûr de son point de départ et l'indication de destination n'a pas été mise à jour en début de ligne.

---

**Réponse :** L'affichage des girouettes du bus 57 est géré par le système SIEL (Système d'information en Ligne) et se fait automatiquement. Des dysfonctionnements du système liés à des problèmes de transmission (par satellite) peuvent survenir ponctuellement. Ce signalement a été résolu par une programmation de l'appareil en défaut.

---

### **BUS 63 (Porte de la Muette - Gare de Lyon)**

- **Information/signalétique :** (SS) Jardin des Plantes, 5 novembre vers 00:12. Alors que j'attendais le bus à cet arrêt, un bus anonyme a fait son approche. C'était le bus N° 8341, il ne portait pas d'indice de girouette, heureusement c'était bien un 63 !

---

**Réponse :** Le signalement est transmis au service de maintenance pour vérification du bus.

---

### **BUS 64 (Porte d'Italie - Place Gambetta)**

- **Information/signalétique :** (CLM) Cours de Vincennes, 4 novembre à 18:57. Le bus N° 9332 circule sans destination sur sa girouette.

---

**Réponse :** Le signalement est transmis au service de maintenance pour vérification du bus.

---

### **ORLYBUS (ex 283) (Denfert-Rochereau - Orly-Sud)**

- **Accueil/comportement :** (PJ) Denfert-Rochereau, 23 novembre à 11:20. Deux bus à l'arrêt : N° 1644 et 1642. Le bus N°1644 qui est en seconde position, et n'est pas en partance immédiate néanmoins son moteur tourne, alors qu'il est vide et que toutes ses portes sont ouvertes. Ne nous parlez pas de chauffage, d'autant qu'il fait une douceur remarquable en cette matinée de novembre. Pourquoi vos conducteurs se moquent-ils ainsi des consignes de développement durable ou d'économie d'énergie prônée par votre entreprise ? Il en va de même pour les machinistes qui fument dans les bus pendant leur pause...

---

**Réponse :** Notre préoccupation est d'obtenir que les agents éteignent leur moteur aux arrêts terminus. Il faut savoir que pour des raisons de fiabilité, on leur demandait il y a encore peu de temps de ne pas les éteindre (risque de non redémarrage...) Depuis avril, il leur est instamment demandé de le faire, un rappel a d'ailleurs été effectué de façon collégiale le 14 Novembre à l'Expression directe. En ce qui concerne la cigarette, c'est la même chose. Une note rappelant ces prescriptions sera affichée au centre et aux terminus.

---

## ◆ CENTRE BUS DE THIAIS

### **BUS 187** (Porte d'Orléans – Fresnes Charcot-Zola)

**Information/signalétique** : (MP) Grange-Ory / Croix d'Arcueil / Vache Noire (Arcueil RD920, correspondance de 4 bus : 188, 197, 297, 323), 26 novembre. Au niveau de ces trois points d'arrêts en direction de Paris, on constate que la borne SIEL n'est pas rétro éclairée alors que l'abribus est alimenté (la publicité est éclairée). Les temps d'attente sont donc illisibles dès la nuit tombée.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

## ◆ CENTRE BUS DE VITRY

### **BUS 47** (Gare de l'Est – Kremlin-Bicêtre)

**2 témoignages pour ce qui semble être le même dysfonctionnement.**

- **Information/signalétique** : (JH), (GD) Monge, 4 novembre à 15:00. « Alors que nous circulions rue Monge, vers 15:00, nous avons croisé un bus affublé d'un indice de girouette vert foncé de la ligne 172 (Bourg-la-Reine <> Créteil). Nous nous sommes exclamés, étonnés : « mais qu'est ce qu'il fiche là le 172 ! » en fait il s'agissait d'un bus de la ligne 47 (coquille N° 2042) en direction du Kremlin Bicêtre ». Ce genre de fantaisie d'habillage devient monnaie courante, voir d'autres témoignages récents sur d'autres Centres Bus : Flandre, Lilas, Malakoff, etc.
- (NJ) Maubert-Mutualité (Direction Kremlin Bicêtre), 4 novembre vers 15:00. « Alors que j'attendais le bus pour me rendre à Gare de l'Est, quelle ne fut pas ma stupéfaction de voir arriver sur le boulevard Saint-Germain, un bus de la ligne 172, en fait il s'agissait bien d'un 47 (dont je n'ai pas relevé la coquille) ».

---

**Réponse** : Nous avons sur l'ensemble du réseau des soucis de panne de « girouette » et nous avons des difficultés en pièces de rechange. Les centres font le choix de mettre un bus à disposition des voyageurs, plutôt que de faire des suppressions sur les lignes. Normalement, le machiniste sortant avec une girouette erronée se doit de mettre un bandeau sur le tableau de bord le long du pare brise du bus. Ce qui malheureusement n'est pas toujours fait.

---

### **BUS 162** (Meudon-Val Fleury RER – Villejuif-Louis Aragon)

- **Information/signalétique** : (MP) Mairie de Cachan, 12 novembre. Cette ligne fonctionne jusqu'à 00:30 depuis début septembre dernier mais, sur les têtes de vaches, il est toujours indiqué « service en soirée : NON » et en rouge. L'observation faite à Mairie de Cachan est sans doute valable aux autres points d'arrêts.

---

**Réponse** : L'info a été passée au service qui s'occupe des points d'arrêts ; il devrait remédier à ce dysfonctionnement.

---

## ◆ METRO

**JUSQU'A NOUVEL ORDRE IL N'Y A PLUS DE REFERENT METRO !**

### **LIGNE 1**

- **Régularité/punctualité** : (ON) Pont de Neuilly (vers Paris), 7 novembre à 7:14. « En pleine heure de pointe, nous attendons 5 minutes le métro vers Paris. Aucune annonce à part pour nous informer que des rames automatiques circulent. Le métro arrive, bondé (une station après le départ, il faut le faire !) et ne cessera de se remplir encore jusqu'à l'arrivée, pour moi, à Champs Elysées Clémenceau où SIEL indique que le métro suivant passera, lui aussi, dans 5 minutes. Nous sommes en heure de pointe, c'est la ligne la plus fréquentée du réseau ces écarts ne sont pas tolérables. D'habitude, il y a un métro toutes les 3 minutes et on voyage dans de meilleures conditions. S'agit-il de nouveaux horaires liés à l'automatisation et définitifs, ou de problèmes ce jour-là, qui ont peut-être culminé avec les problèmes techniques, vers 18 heures, signalés eux, sur les écrans d'autres stations, ce qui permet de trouver des itinéraires alternatifs ? »

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

- **Accessibilité/confort** : (BK) Esplanade de la Défense, 28 novembre à 19:59. Les débuts de soirée en semaine au départ de cette station, vers Château de Vincennes, sont toujours très pénibles. Une rame à quai est si pleine qu'elle interdit à quiconque d'y entrer. SIEL annonce la rame suivante à une minute. Il se trouve que cette rame ne s'arrête pas. Idem pour la suivante. La rame prenant des voyageurs n'arrivera finalement qu'à 20:06, bondée elle aussi. Il sera annoncé un « incident technique », mais plus tard. Cette situation est la même depuis des mois (pour ne pas dire des années). Accessoirement les personnes qui ont un comportement civique en sortant des rames pour laisser descendre des voyageurs sont bien mal récompensées ! Ainsi, sur ce même trajet, des voyageurs ont été « sortis » à la station Argentine.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

- **Information/signalétique** : (AD) Reuilly Diderot, 19 novembre à 9:09. Le cadre du plan de réseau métro IM012 (quai vers Vincennes) est entrebâillé et le plan est entrain de s'affaisser vers le sol. Le cadre semblait avoir été « bricolé » avec du scotch.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

## LIGNE 5

- **Information/signalétique** : (GD) Quai de la Râpée (vers Place d'Italie), 19 novembre à 17:00. « Je suis surpris de voir arriver à quai une rame de type MF01. Moins bruyante que sur la ligne 2 ! Il s'agit de la rame 051, je grimpe dans la voiture 01 N2 051. Rame spacieuse, lumineuse, agréable... sauf que les plans de trappe ne sont pas actifs ! (comme sur la 13)»

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

## LIGNE 7

- **Régularité/punctualité** : (HP) Jussieu, 8 novembre à 22:45. La durée d'attente entre deux trains nous semble de plus en plus longue, à certains moments de la journée ou de la semaine. Quels que soient le jour et l'heure, des attentes qui atteignent ou dépassent les 20 minutes ne favorisent guère l'utilisation des transports en commun. Par exemple ce jour-là à Jussieu, 20 minutes d'attente pour Ivry, et le suivant encore 20 minutes d'attente. Il est difficile de noter chaque fois la longueur excessive de l'attente affichée et vérifiée dans les faits, mais des attentes trop longues sont fréquentes.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

- **Accessibilité/confort** : (HP) Les escaliers et les trottoirs mécaniques ont des pannes à répétition et pour des durées parfois très longues, spécialement là où les dénivellations sont importantes, sans que l'on n'y voit régulièrement des agents au travail. Il ne suffit pas que la RATP affiche ses excuses ou explique qu'il s'agit d'entretiens décennaux ou autres. Comment se fait-il que l'entretien des rails et des stations puisse se faire de nuit, et pas celui des escaliers mécaniques, de façon à gagner sur les délais de remise en marche ? Les usagers mériteraient des explications plus substantielles sur les contrats qui lient la RATP avec les ascensoristes, et les références de ceux-ci.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

## LIGNE 8

- **Information/signalétique** : (CS) 7 novembre. De nombreux témoignages avaient signalé la vétusté des plans de trappe affichés dans les voitures de la ligne 8. Grâce au prolongement de la ligne à Créteil Pointe du Lac, tous les plans ont été changés, il est agréable d'avoir des plans propres où on ne dénombre pas plus de taches ou de coups de cutter que d'informations.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

## LIGNE 12

**Accessibilité/confort** : (BK) Les rames MF69 sur la ligne 12 vieillissent, vieillissent et sont très poussières... Pourquoi ne pas avoir rapatrié sur cette ligne les rames des lignes 2 et 5 ?

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

## LIGNE 13

- **Régularité/ponctualité** : (NT) Chatillon > Miromesnil, 22 novembre. Le dysfonctionnement de trop ! Parti vers 8:45 de Châtillon, arrivé Miromesnil à 9:29, soit 45mn pour parcourir 14 stations ! Sans information.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

- **Information/signalétique** : (HB) La Fourche (vers Montrouge), 15 novembre vers 18:20. Rame rénovée 149G voiture M30298. Tous les plans de trappe sont inactifs.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

- (MV) Montparnasse Bienvenue, 14 novembre entre 8:55 et 9:00. « Comme souvent, je remarque un manque d'information du public, en gare Montparnasse, sur les conditions de circulation du métro, notamment de la ligne 13. Ce 14 novembre 8:55, la ligne 13 semblait fonctionner au ralenti, mais aucune information n'était donnée aux usagers. En effet, entre 8:55 et 9:02 j'ai du laisser passer deux rames bondées avant de pouvoir monter dans une troisième. Laquelle rame a mis 20 minutes pour parcourir les cinq stations entre Montparnasse et Champs-Élysées Clémenceau ! (multiples arrêts entre les stations, ralentissements, etc.)

La ligne 13 semblait donc fonctionner très mal, mais il n'y a eu aucune information à ce sujet :

- rien sur les écrans au niveau de l'entrée du métro : j'ai bien regardé les écrans avant de passer les tourniquets,
- ni aucune annonce une fois sur le quai de la ligne 13,
- et aucune information de la part du conducteur une fois dans la rame !

Pourriez-vous signaler à Montparnasse-Bienvenue - de façon fiable et systématique - tous les problèmes de circulation des lignes en correspondance à cette station ?

**Par exemple** : il suffirait d'indiquer les problèmes de circulation des lignes en correspondance par annonces sur les quais, et au niveau de l'entrée du métro, sur les écrans situés avant les lignes de contrôle.

**Bénéfice** : être informé des problèmes permettrait aux usagers sensibles à la foule (personnes claustrophobes ou malades, femmes enceintes, etc.) d'attendre tranquillement la fin des perturbations ou de changer d'itinéraire, au lieu de se retrouver entassés dans les rames ou sur les quais. »

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

- **Sécurité/ambiance/agrément** : (ON) Garibaldi (direction Châtillon – Montrouge), 8 novembre à 19:20. « Une sortie scolaire est organisée dans mon lycée. Sur le quai, un élève se fait mordre par un pitbull non muselé, accompagné de son maître qui le tient quand même, malaisément, en laisse. Le propriétaire du chien, l'air hagard et semblant ne pas maîtriser son animal, sort à Garibaldi. Nous emmenons l'élève mordu au bras dans une pharmacie. Devant la gravité de sa morsure, la pharmacienne appelle les pompiers et il est envoyé aux urgences de l'hôpital. Est-il normal que la sécurité des voyageurs ne soit ainsi pas assurée ? Que fait la RATP dans ce genre de situation ? »

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

## LIGNE 14

- **Accessibilité/confort** : (GD) Saint Lazare, 22 novembre. Cela fait bientôt trois mois que l'EM 16 situé en tête de quai M 14 et menant au niveau supérieur est hors service. Après avoir vu indiqué diverses dates de remises en service depuis septembre... ce matin c'est une installation lourde qui en bloque l'accès : palissades de chantier, en bas et en haut... avec une nouvelle date de remise en service : 12/12/2011 ! Trois mois sans escalier mécanique ! un comble.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

- (RH) Bercy, tous les jours. Les voyageurs en provenance de la gare de Paris/Bercy lésés. Il a été constaté un désagrément important lorsque ceux-ci souhaitent prendre le métro à la station Bercy. Préalablement, ils doivent traverser la cour de la gare, descendre un escalier, traverser une rue, faire une trentaine de mètres pour trouver l'accès au métro, sauf que celui-ci ne comporte ni guichet ni distributeurs automatiques de titres de transports ! il semble que cette situation absurde est appelée à perdurer et que les voyageurs devront donc parcourir quelques centaines de mètres supplémentaires avec leurs valises, leurs poussettes, leurs enfants pour accéder à une entrée de métro correctement équipée.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

- **Information/signalétique** : (HCdS) Bercy, 15 novembre. Dans le couloir CR 217, le moniteur Mont T 144 est hors service depuis plusieurs jours.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---



**RER A** (partie RATP)

**JUSQU'A NOUVEL ORDRE IL N'Y A PLUS DE REFERENT RER A !**

- **Régularité/ponctualité** : (LS) Nation, 29 octobre. Trois trains passent, tous direction Boissy. Le premier train direction Marne-la-Vallée arrive à 19:19, complètement bondé. Le suivant est à 19:36, même direction ! Plus de 15 minutes sans train, puis ils passent tous en même temps... gros problèmes de régulation visiblement.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

- (CD) Val de Fontenay, 10 novembre à 18:05. Encore un exemple d'incohérence des horaires : 13 minutes d'attente pour Chessy avec deux trains entre temps :



**Val de Fontenay Direction : Boissy-St-Léger. Marne-la-Vallée**

**Les prochains passages**

Nom	Terminus	Heure de passage
<a href="#">OLAF</a>	Torcy	Train à l'approche
<a href="#">DROP</a>	Noisy le Grand-Mont d'Est	18:10
<a href="#">QAHA</a>	Marne la Vallée-Chessy	18:12
<a href="#">OLAF</a>	Torcy	18:15
<a href="#">DROP</a>	Noisy le Grand-Mont d'Est	18:20
<a href="#">QAHA</a>	Marne la Vallée-Chessy	18:25

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

- **Accessibilité/confort** : (CD) Bussy Saint Georges, 8 novembre à 7:41. Le témoin arrive sur le quai à 7:41. Le train en direction de Paris est annoncé pour 7:47. Aucune indication n'est portée sur le panneau concernant d'éventuels problèmes sur la ligne A. Le quai est déjà plein de monde. Une annonce est faite selon laquelle le prochain train ne s'arrêtera qu'à Torcy puis Val de Fontenay. Un MI2N passe sans s'arrêter. Se présente un train à un niveau qui, lui, s'arrête. Le train bondé ne s'arrêtera pas à Lognes et Bry-sur-Marne. A Noisy-Champs, le signal de fermeture des portes est actionné alors même que les gens ne sont pas encore descendus. Les portes se refermeront tandis que les gens sont encore en train de monter. Certaines personnes restent sur le quai. A Val de Fontenay, il faudra jouer des coudes pour pouvoir descendre : les gens sont agglutinés devant la porte et sur le quai sans bouger.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

- **Information/signalétique** : (LS) Noisy le Grand – Mont d'Est, 17 octobre à 8:19. Mission YCAR59 en retard : Noisy-le-Grand à 8:19, arrivée Châtelet-les-Halles à 8:52. Cela devient visiblement la norme : aucune annonce n'est faite pour expliquer ce temps de parcours anormal. Idem le 18 octobre pour la mission UVAR55 qui mettra 33 minutes pour rallier Châtelet.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

- (GD) Vincennes, 7 novembre à 11:29 (Direction Cergy). Le témoin monte dans l'élément M12N N° 1518, avec son vélo, à l'emplacement indiqué par deux pictogrammes « vélos », un de chaque côté de la porte. L'ouverture des portes s'est faite à gauche (sens de la marche). En descendant à Châtelet-les Halles, où l'ouverture des portes se fait à droite, il y a du monde qui souhaite monter, et le témoin, lui souhaite descendre. Il se fait alors houspiller par un voyageur qui lui dit qu'il n'a rien à faire là, le témoin lui signale que c'est la plate forme « vélo » le voyageur rétorque que « non ». Il n'a pas tout à fait tort, car sur ce flanc-là, il y a absence totale des logos vélos au niveau de la porte de l'élément. Il serait souhaitable que la présence de ces indications soient vérifiées en atelier, et complétées si besoin est.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

- (GD) Gare de Lyon, depuis juin 2011. CR260/EM43, entrée/sortie Galerie Diderot. Sur l'affichage directionnel figure toujours Voguéo. Couloir entre M1 et RERA : plan de quartier, Voguéo est toujours signalé. La ligne Voguéo a cessé de fonctionner au printemps dernier... Merci de bien vouloir effectuer une mise à jour, même provisoire en biffant l'information.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

## **RER B** (partie RATP)

- **Régularité/ponctualité** : (CR) Fontenay-aux-Roses, 2 novembre. Nouveau retard ce matin en raison d'un malaise voyageur. Le train de 8:46 est arrivé à 9:00 en gare de Fontenay aux Roses. Juste pour signaler qu'il «s'ajoute au reste».

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

- (CR) Fontenay-aux-Roses, 3 novembre. Le train de 8:46 était encore en retard. Il a dû stationner en gare de Bourg-la-Reine, pour n'en repartir qu'à 8:58 ! Pourquoi ce retard ? Lenteur sur tout le trajet. Arrivée en gare de Cité Universitaire à 9:12 !! Le quotidien sur cette ligne RER B Robinson, pour un si petit trajet

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

- (MF) 8 novembre. le trafic a été interrompu entre Denfert-Rochereau et Châtelet-les-Halles, occasionnant plus du doublement du temps de trajet.

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

- **Accessibilité/confort** : (PB) Fontaine-Michalon, 3 novembre à 8:05. La mission EXIL41 est annoncé sur les grilles d'horaires et internet à 8:01. Le départ est annoncé à 8:01 puis à 8:05, puis l'heure est sans cesse repoussée. Au final, le RER arrive en gare à 8:10. Autrement dit, à l'horaire du RER suivant... et cela devient une habitude pour cette heure de pointe. Le quai était, bien entendu, rempli de voyageurs, ainsi que le RER arrivé en gare. Cette gare est déjà mal desservie (un RER sur trois qui passent sans arrêter), n'ajoutons pas les retards réguliers. Ce même RER EXIL41 a ensuite été arrêté en gare de Laplace à 8:30 à la suite d'un déclenchement de signal d'alarme pour une raison inconnue.

---

**Réponse** : EXIL41 fut retardé, dans un premier temps, car impacté par le retard d'EPIS31 victime d'une entrave à la fermeture des portes, du fait d'une incivilité voyageur. EPIS31 est parti de Massy Verrières à 07h52 avec 8mn de retard, suite à une entrave à la fermeture des portes. En répercussion, les trains derrière

ont été retardés les uns après les autres en amont de Massy Palaiseau, notamment EXIL41 en provenance d'Orsay. La fréquence des trains autour de Massy Palaiseau à cette heure de la journée répercute chaque retard sur plusieurs trains. Ensuite EXIL41 a stationné 13mn en gare de Laplace à cause d'un voyageur malade à bord du train, le temps d'intervention des pompiers.

---

- (MF) Orsay-ville, novembre. Je me rends à mon travail à La Défense, depuis la gare d'Orsay. Depuis la mi-septembre, le trafic est réduit en raison de la maintenance de certaines rames et du droit de retrait exercé par les agents RATP ou SNCF. Aux heures de pointe nous voyageons dans des conditions épouvantables : les rames sont saturées, avec impossibilité de monter dans certaines rames à Châtelet-les-Halles, le temps de trajet allongé.

**Réponse :** \* Depuis deux mois et demi, des trains sont supprimés chaque jour sur la ligne, suite à un manque de matériel. Cela provoque des désagréments importants dans votre vie quotidienne. Le 13 septembre dernier, des poussières d'amiante ont été identifiées sous une rame rénovée, lors de sa sortie d'atelier. Ces poussières étaient localisées dans des parties techniques inaccessibles au public. La RATP et SNCF Transilien ont, par mesure de précaution, procédé à l'immobilisation des 15 rames rénovées. En complément, des contrôles de la qualité de l'air ont été réalisés dans les gares et dans les trains et se sont avérés conformes au code de santé publique. Face à cette situation, nous avons adapté notre plan de transport pour permettre, depuis le 17 octobre, la circulation de 9 trains sur 10 aux heures de pointe et un trafic normal aux heures creuses. A partir du 5 décembre 2011, des ajustements sur les horaires sont réalisés pour réduire au maximum votre temps d'attente en gare à l'heure de pointe. De plus, pour revenir aux horaires de référence, la RATP et SNCF Transilien ont mis en œuvre un plan d'actions comprenant :

- l'arrivée de nouvelles rames rénovées, ayant subi des opérations de nettoyage et de contrôles supplémentaires ;
- le transfert de rames de la ligne A sur la ligne B, rendu possible par l'arrivée de nouveaux trains sur la ligne A
- le nettoyage des rames immobilisées dans des ateliers spécialisés de Rennes et de Clermont-Ferrand, conformément aux dispositions validées par l'inspection du travail. Un retour à l'offre normale est donc prévu au plus tard le 30 janvier 2012.

Par ailleurs, des mesures supplémentaires sont prises par la RATP et SNCF Transilien :

- sur la maintenance des trains, pour une meilleure disponibilité du matériel ;
- sur l'information en amont de votre voyage par la mise à jour des horaires, dans les gares et sur Internet ;
- sur l'information sonore en temps réel, particulièrement en situation perturbée ;
- sur l'accueil en gare aux heures de pointe.

Nous vous assurons de la mobilisation totale de toutes nos équipes.

---

- (GD) Denfert-Rochereau, 21 novembre et jours suivants. « Depuis quelques temps, le lecteur Navigo du passage large G175B (sens sortie) reconnaît mal ce titre de transport ; on est obligé de s'y reprendre à plusieurs fois pour que le passe soit enregistré « alors qu'il n'y a aucun obstacle, je le tiens à la main ». Il annonce au premier passage : « passe non reconnu », au second « passe déjà enregistré », Parfois il me faut trois ou quatre essais pour obtenir l'ouverture, ailleurs je ne rencontre pas ce problème. Comme j'ai constaté n'être pas le seul à « galérer » devant cet appareil, qu'il a été également été en panne ces dernières semaines, je pense qu'il s'agit d'un dysfonctionnement du lecteur ». 30 novembre : rien de changé !

**Réponse :** Une dépêche a été passée en décembre auprès des services techniques. Aucune anomalie n'a été révélée. La lecture des passes est parfois un peu longue sur ce type d'appareil.

---

**NDLR :** Ce n'est pas tant la lecture du passe ou du ticket que la temporisation pour l'ouverture des portes qui est longue et lente ce qui incite les gens à s'agglutiner derrière vous, sans sortir leur passe ou leur ticket, à vous emboîter le pas, pour vous griller la politesse et gêner votre sortie ou votre entrée, voire vous empêcher de circuler en forçant le passage dans le sens inverse de votre manœuvre jusqu'à écoulement du temps et verrouillage de la porte.

- (LS) Châtelet-les-Halles, 28 novembre à 8:37. La mission PLAN26, annoncée à 8:37, arrive avec quatre minutes de retard. A cette heure, le quai du RER B se remplit très rapidement : il en résulte un train bondé, des gens sont restés sur le quai.

**Réponse :** La mission PLAN26 prévue pour 08h41 est arrivée à 08h43 à Châtelet et en est repartie à 08h44, après un stationnement de 1 minute afin d'assurer le service voyageurs. Cette mission a été retardée de 02 minutes au nord suite à des dysfonctionnements dans les manœuvres de trains à Mitry, en raison des travaux de modernisation du RER B Nord+.

---

- **Information/signalétique** : (MF) Massy Palaiseau. Nous sommes victimes d'un délestage à Massy Palaiseau, quasi systématique, sans qu'aucune raison ne nous soit donnée. Nous ne disposons d'aucune information sur un éventuel retour à la normale. Aucun geste commercial n'a, à ce jour, été consenti par la RATP. La situation déjà précaire sur ce réseau saturé est devenue insupportable au quotidien.

---

**Réponse** : Voir, ci-dessus, la longue réponse au sujet d'Orsay-Ville, notée par une \*.

---

- (PB) Châtelet-les-Halles, 7 novembre à 20:00. Sur les quais la mission KRIN18, en direction de Massy Palaiseau est annoncé sur les écrans à fond bleu comme "train à l'approche". Malheureusement, pour les contredire, les panneaux de desserte sur les quais annoncent que le RER en question va en direction de Robinson. Interrogations des voyageurs : « quelle information prendre en compte ? » Lorsque le RER arrive, aucune information n'est affichée sur sa girouette qui est tout simplement éteinte. « On y va, on n'y va pas ? » A l'intérieur de la voiture (ZRAB 8286), les haut-parleurs n'ont pas un volume suffisant pour comprendre le message - sans doute très utile - du conducteur. Soit, ils dysfonctionnent, soit le conducteur n'a pas parlé assez près du micro. Il nous faut attendre la station suivante pour jeter un œil aux panneaux du quai, pour s'assurer que le RER est bel et bien à destination de Massy Palaiseau.

---

**Réponse** : L'affichage sur le quai de Châtelet les Halles vers Saint-Rémy et Robinson est réalisé par la RATP, en fonction de l'offre théorique et d'ajustements en temps réel. Plus précisément :

- Les données temps réel sur les écrans bleus proviennent de la SNCF ;  
- les panneaux de desserte sur les quais dépendent de l'information dont le PCC RATP dispose. Si une modification a lieu coté Nord sans information de la RATP, nous ne pouvons mettre à jour les panneaux de desserte. Cette complexité technique est à l'origine de ce genre d'incohérences que nous cherchons à limiter. Par ailleurs, nous signalons la voiture ZRAB8286 à nos services de maintenance pour vérification de la sonorisation.

---

- (JS) Denfert-Rochereau, 14 novembre, 21:13. A son arrivée sur le quai direction nord, le témoin constatait que les écrans de missions affichaient sur la première ligne un « train retardé » à destination de Mitry-Claye. Quant au moderne tableau de desserte, il affichait ce même train pour Mitry en indiquant un temps d'attente de 17 minutes. Or les écrans de missions affichaient en deuxième ligne un train sensé passer à 21:18, que l'on pouvait donc s'attendre à voir se présenter à quai en premier... à moins qu'il soit coincé derrière le train retardé ? Or, à 21:14, le train pour Mitry est entré en gare, sans avoir été annoncé comme étant « à l'approche » ! Les écrans et tableaux d'affichage étaient donc « en folie » ce soir-là !

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

- (PJ) Port Royal, 16 ou 17/11 ver 12:15. Mission SPAC, rame 8286, voiture ZBD8286, sur la plate forme. Sur les deux plans, l'un est neuf et à jour, l'autre ne porte pas les mentions sur le T3 et le TVM.

---

**Réponse** : Ces plans vont être mis à jour. Merci de votre signalement.

---

- (CV) Fontenay aux Roses, 28 novembre à 8:42. La mission EVEN61 annoncée à 8:38, puis 8:40, puis 8:42 finit par partir, sans aucune explication du retard. Elle arrive péniblement à 9:25 à Châtelet-les Halles à une allure d'escargot, sans plus d'information. Cette mission est-elle maudite ? Pourquoi ces problèmes récurrents tous les lundis matin à la même heure ?

---

**Réponse** : Ce dysfonctionnement a la même origine que celle donnée à une question ci-dessus, à savoir des difficultés dans les manœuvres des trains à Mitry-Claye : « dysfonctionnements dans les manœuvres de trains à Mitry, en raison des travaux de modernisation du RER B Nord+ » Ils ont généré des perturbations importantes dans le retard de près de 35 missions (dont la mission EVEN61).

---

- (BK) **Plans de Ligne**. Le changement n'est apparemment pas récent. Les plans de ligne sur le RER B placent Saint-Rémy-lès-Chevreuse en haut à droite et Roissy CDG en bas à gauche. Les plans de ligne ne sont certes pas censés donner la position géographique exacte des stations, mais dans ce cas précis on en déduit que l'aéroport CDG se trouve au Sud-Ouest et Saint-Rémy-lès-Chevreuse au Nord-Est. Or, c'est exactement l'inverse... Un peu comme si sur la ligne A Saint-Germain-en-Laye était situé à droite (Est) et Marne-la Vallée à gauche (Ouest). D'où provient ce choix, quel en est l'intérêt ?

---

**Réponse** : En attente d'éléments de réponse.

---

- **Netteté/propreté** : (GD) Châtelet - Les Halles > Denfert-Rochereau, 22 novembre. Rame 8162, voiture ZBD8162. Porte 1D : plan de trappe mal posé, de biais, faux plis et bulles.

**Réponse** : Nous contactons nos services de maintenance de cet état, pour remplacement.

- **Sécurité/ambiance/agrément** : (PJ) Denfert-Rochereau > Cité U, 3 novembre à 12:12. Mission SPAC 54, rame 8316, voiture ZBD 8316 (plate forme arrière). Côté porte 1D : des craquements (pas des grincements, phénomène connu) se font entendre lors de la décélération du convoi et dans les courbes.

**Réponse** : Ce matériel a circulé sans aucun incident cette journée. Il a depuis bénéficié d'une révision de sécurité. Néanmoins nous adressons votre témoignage à nos services de maintenance.

Gilles **DURAND**,  
 Marcelle **VERNET**  
 Jean **MACHERAS**,  
 Nicolas **ETIENNE**,  
 rapporteurs.



## CB Fontenay – bus 290 Perturbations du 19 septembre et 3 octobre 2011

Ligne : 290		ISSY VAL DE SEINE		MEUDON-LA-FORET ZI			
Période de base		Ajout de Date		Suppression de Date		Type de journées	
Liste des dates supprimées à la période de base :		lundi 19 septembre 2011					
Paramètres d'affichage		Tableau		Liste complète des messages BIV		Tous sens	
Ligne	Date Exploitation	Heure de Début	Heure de Fin	Point d'arrêt ou Mission	Sens	Message	Type de message
290	19/09/2011	07:37:14 (jour J)	07:39:14 (jour J)	PAS - Z.I PASTEUR.	Tous	.....	Automatique
290	19/09/2011	07:37:14 (jour J)	07:39:14 (jour J)	PAS - Z.I PASTEUR.	Tous	SERVICE TERMINE	Automatique
290	19/09/2011	07:39:14 (jour J)	07:41:14 (jour J)	MF - EGLISE DE MEUDON LA FORET	Tous	PREMIER PASSAGE	Automatique
290	19/09/2011	07:39:14 (jour J)	07:41:14 (jour J)	FD - ROSERAIE	Tous	PREMIER PASSAGE	Automatique
290	19/09/2011	07:39:14 (jour J)	07:41:14 (jour J)	ENS - EUROPE NORD	Tous	PREMIER PASSAGE	Automatique
290	19/09/2011	07:39:14 (jour J)	07:41:14 (jour J)	- LATECOERE	Tous	PREMIER PASSAGE	Automatique
290	19/09/2011	07:39:14 (jour J)	07:41:14 (jour J)	- DEWOITINE	Tous	PREMIER PASSAGE	Automatique
290	19/09/2011	07:39:14 (jour J)	07:41:14 (jour J)	- NIEUPOURT	Tous	PREMIER PASSAGE	Automatique
290	19/09/2011	07:39:14 (jour J)	07:41:14 (jour J)	- LE BOIS	Tous	PREMIER PASSAGE	Automatique
290	19/09/2011	07:39:14 (jour J)	07:45:14 (jour J)	- COPERNIC	Tous	PREMIER PASSAGE	Automatique
290	19/09/2011	07:39:14 (jour J)	07:46:14 (jour J)	PAS - Z.I PASTEUR.	Tous	NON COMMENCE	Automatique
290	19/09/2011	07:39:14 (jour J)	07:46:14 (jour J)	PAS - Z.I PASTEUR.	Tous	SERVICE	Automatique
290	19/09/2011	07:46:14 (jour J)	10:00:14 (jour J)	PAS - Z.I PASTEUR.	Tous	.....	Automatique
290	19/09/2011	07:46:14 (jour J)	10:00:14 (jour J)	PAS - Z.I PASTEUR.	Tous	SERVICE TERMINE	Automatique
290	19/09/2011	08:39:14 (jour J)	08:41:14 (jour J)	MI2 - MAIRIE D'ISSY-METRO	Tous	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:39:14 (jour J)	08:41:14 (jour J)	- PARC HENRI BARBUSSE	Tous	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:39:15 (jour J)	08:41:14 (jour J)	- HOPITAL PERCY	Tous	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:39:15 (jour J)	08:41:15 (jour J)	CI - CIMETIERE	Tous	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:39:43 (jour J)	08:41:14 (jour J)	PM2 - MARQUIS	Tous	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:40:31 (jour J)	08:41:14 (jour J)	- PLACE DU GARDE	Tous	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:51:13 (jour J)	09:49:15 (jour J)	PAS - Z.I PASTEUR	IVS->ZI	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:52:13 (jour J)	10:00:14 (jour J)	- REAUMUR-DESCARTES (ZIPEC)	Tous	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:52:13 (jour J)	10:00:14 (jour J)	CI - CIMETIERE	Tous	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:52:13 (jour J)	10:00:14 (jour J)	- HOPITAL PERCY	Tous	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:52:13 (jour J)	10:00:14 (jour J)	PM2 - MARQUIS	Tous	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:52:13 (jour J)	10:00:14 (jour J)	- PLACE DU GARDE	Tous	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:52:13 (jour J)	10:00:14 (jour J)	- JARDIN PARISIEN-BECLERE	Tous	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:52:13 (jour J)	10:00:14 (jour J)	- PARC TECHNOLOGIQUE	Tous	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:52:13 (jour J)	10:00:14 (jour J)	CP2 - GALILEE-CITE DE LA PLAINE	Tous	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:52:13 (jour J)	10:00:14 (jour J)	- NEWTON-GALILEE	Tous	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:52:13 (jour J)	10:00:14 (jour J)	MI2 - MAIRIE D'ISSY-METRO	Tous	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:52:13 (jour J)	10:00:14 (jour J)	- DESCARTES-GALILEE (ZIPEC)	Tous	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:52:13 (jour J)	10:00:14 (jour J)	- PARC HENRI BARBUSSE	Tous	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:56:13 (jour J)	09:49:15 (jour J)	- ROSERAIE	IVS->ZI	PERTURBATIONS	Automatique
290	19/09/2011	08:56:13 (jour J)	10:00:14 (jour J)	MF - EGLISE-AVENUE DE CELLE	IVS->ZI	PERTURBATIONS	Automatique

Période de base

Date : **lundi 3 octobre 2011**

Paramètres d'affichage Tableau TM

Tous														
Sens	Mission	Coq...	Voitu...	Agent	Catégorie Mission	Départ	F H	F H	F H	I H	IVS - ISSY VA... Hr Réal	MI2 - MAIRIE... Hr Théo	MI2 - MAIRIE D'ISS Hr Cmd	MI2 - MAIRIE D'ISSY# Hr Réal
TO	IVS->ZI	FDN -> GP	2337	22	29	Sortie	0	0	0		05:52:15 (jour J)			
TO	IVS->ZI	GP -> MF	2337	22	29	Voyageurs					06:06:10 (jour J)			
TO	IVS->ZI	GP -> MF	2338	24	7	Voyageurs								
TO	IVS->ZI	IVS -> MF	2335	27	2	Voyageurs				0	06:23:04 (jour J)	06:27:00 (jour J)	06:27:00 (jour J)	06:26:28 (jour J)
TO	IVS->ZI	FDN -> GP	2588	25	5	Sortie	0	0	0		07:00:36 (jour J)			
TO	IVS->ZI	GP -> MF	2588	25	5	Voyageurs					07:06:00 (jour J)			
TO	IVS->ZI	IVS -> MF	2337	22	12	Voyageurs				0	06:50:12 (jour J)	06:45:00 (jour J)	06:55:05 (jour J)	06:55:08 (jour J)
TO	IVS->ZI	IVS -> PAS	2336	23	29	Voyageurs				0	07:06:08 (jour J)	07:00:00 (jour J)	07:07:54 (jour J)	07:11:39 (jour J)
TO	IVS->ZI	IVS -> PAS	2243	21	24	Voyageurs				0	07:21:59 (jour J)	07:20:00 (jour J)	07:24:59 (jour J)	07:27:20 (jour J)
TO	IVS->ZI	IVS -> PAS	2338	24	7	Voyageurs				0	07:37:22 (jour J)	07:40:00 (jour J)	07:43:18 (jour J)	07:43:39 (jour J)
TO	IVS->ZI	IVS -> PAS	2335	27	2	Voyageurs				0	07:52:04 (jour J)	07:55:00 (jour J)	07:57:12 (jour J)	07:58:01 (jour J)
TO	IVS->ZI	IVS -> PAS	2588	25	5	Voyageurs				0	08:05:45 (jour J)	08:10:00 (jour J)	08:11:06 (jour J)	08:11:12 (jour J)
TO	IVS->ZI	IVS -> PAS	2337	22	12	Voyageurs				0	08:24:00 (jour J)	08:25:00 (jour J)	08:30:00 (jour J)	08:30:00 (jour J)
TO	IVS->ZI	IVS -> PAS	2589	26	22	Voyageurs				0	08:44:44 (jour J)	08:45:00 (jour J)	08:50:00 (jour J)	08:48:48 (jour J)
TO	IVS->ZI	IVS -> MI2	2336	23	29	Voyageurs				0	08:51:27 (jour J)	08:46:00 (jour J)	08:51:00 (jour J)	
TO	IVS->ZI	IVS -> MI2	2243	21	24	Voyageurs				0	09:21:58 (jour J)	09:09:57 (jour J)	09:14:55 (jour J)	
TO	IVS->ZI	IVS -> MI2	2335	27	2	Voyageurs				0	09:51:13 (jour J)	09:49:45 (jour J)	09:54:43 (jour J)	
TO	IVS->ZI	IVS -> MI2	2338	24	7	Voyageurs				0	09:51:14 (jour J)	09:34:50 (jour J)	09:39:48 (jour J)	