

Paris, le 25 juin 2014

# Opération Témoins de Ligne

## TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

### Témoignages reçus en MAI 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. Régularité/Ponctualité)

#### **RÉSEAU BUS/TRAMWAY**

##### ◆ **CENTRE BUS DE BELLIARD**

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

- (SG) Ramus (direction Nation) 6 mai à 13h30. Le prochain bus est annoncé dans 30mn. Pourquoi une telle attente ?

---

**Réponse :** Réponse écrite en attente.

---

##### ◆ **CENTRE BUS DE BORDS DE MARNE**

#### **BUS 116** (Rosny RER – Champigny RER)

- (SG) Val de Fontenay, 6 mai à 14h52. Le prochain bus est annoncé dans 23mn soit 15h15 alors que sur les horaires papier il est prévu à 15h06. Pourquoi un tel temps d'attente ? Un bus a-t-il été supprimé ?

---

**Réponse :** Réponse orale

---

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

- (AF ) Grands Pêcheurs (dans les 2 directions), 5 mai. **Constat régularité.** Entre 8h10 et 10h25 sur 17 bus, dans le sens Croix de Chavaux, 8 bus sont passés en avance, entre 1 et 3 mn par rapport à leur horaire théorique ; dans le sens Neuilly s/ Marne, 9 bus sont passés en avance entre 1 et 4 mn par rapport à leur horaire théorique. Soit environ 45% dans un sens et 55% dans l'autre. Si on peut comprendre un passage retardé, un passage anticipé n'est pas admissible.

**Réponse :** Les horaires affichés pour la période de septembre 2013 à juin 2014 précisent effectivement les heures de passage mais indique que la RATP s'efforce au mieux de respecter ces horaires en fonction de la circulation. A compter du 1er septembre 2014, les fiches aux points d'arrêt mentionneront désormais la fréquence.

### ◆ **CENTRE BUS DE LAGNY**

## **BUS 48 (Palais Royal – Porte des Lilas)**

- (SG) Place des fêtes (direction Porte des Lilas), 4 mai à 12h15. Le prochain bus est annoncé dans 15 mn alors que l'intervalle prévu est de 8 mn. Pourquoi un tel écart ?

**Réponse :** Le Dimanche, dans ce créneau horaire il est prévu un passage toutes les 14 minutes au Tableau de Marche.

### ◆ **CENTRE BUS DES LILAS**

**SYNTHESE :** AF lors de ses constats régularité sur les lignes **102** et **129** relève plusieurs bus ayant effectué leur passage aux arrêts avec, pour certains, jusqu'à 4 mn d'avance.

## **BUS 102 (Gambetta – Rosny - Bois Perrier)**

- (AF ) Rosny-Bois Perrier (direction Gambetta), 30 avril. **Constat régularité.** Trois des missions de la tranche 10h00 sont été effectuées avec 5, 4 et 2 minutes d'avance par rapport à l'horaire théorique : 10h est passé à 9h55, 10h15 à 10h11 et 10h30 à 10h28. Si on peut comprendre un passage retardé, un passage anticipé n'est pas admissible.

**Réponse :** Concernant la journée du 30 avril 2014, la ligne 102 fut très perturbée suite à des problèmes de circulations sur la rue Belgrand dans le secteur Gambetta –Porte de Bagnolet, ce qui a entraîné des répercussions sur le passage des bus sur le terminus Rosny Bois Perrier RER.

## **BUS 129 (Porte des Lilas – Mairie de Montreuil)**

- (AF ) Mairie de Montreuil (direction Porte des lilas), 3 mai. **Constat régularité.** A 11h25 et 13h15, les bus sont passés en avance par rapport à l'horaire théorique : à 11h25 (théorique) le bus est passé à 11h21 et à 13h15, juste 1 minute avant, à 13h14. Si on peut comprendre un passage retardé, un passage anticipé n'est pas admissible.

**Réponse :** Je vous informe que le Tableau de Marche sert de base pour la régularité des bus mais il arrive que des impondérables de la circulation impactent l'offre de transport.

## **BUS 318 (Château de Vincennes – Romainville)**

- (SG) Etienne Marcel (direction château de Vincennes), 26 mai à 16h20. Le témoin arrive à l'arrêt. Faute de borne SIEL les horaires papiers annoncent les passages des bus à 16h24, 16h30 et 16h36. Dans la réalité il n'y aura un bus qu'à 16h38. Où sont passés les autres bus ?

**Réponse :** En effet, suite à des problèmes de réception, la Borne Information Voyageurs (BIV) est hors service depuis le 05/12/2013. Concernant la journée du 26 mai 2014, la ligne 318 a été très perturbée suite à des travaux de démolition d'un pavillon à Romainville. Aussi, le régulateur a-t-il effectué des corrections d'intervalle pour recalibrer la régularité de la ligne.

## ◆ CENTRE BUS SEINE RIVE GAUCHE

### Fusion des CENTRES BUS DE FONTENAY et MALAKOFF

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

- (NT) Le bus 379 est le seul bus RATP qui va en direction de la Croix de Berny sur le territoire de Chatenay-Malabry. C'est un bus en rocade qui dessert le pôle de Vélizy. En attendant le futur tramway TAC/T10, la situation actuelle est la suivante : le 379 propose une fréquence aux heures de pointes qui se situe entre 10 et 15 mn, en direction du Croix de Berny RER : cette amplitude est trop importante : les bus sont bondés tous les matins et tous les soirs. Une amélioration de l'offre serait la bienvenue.

---

**Réponse :** Votre demande a été transmise aux services de l'exploitation Bus de la RATP en charge de l'offre de transport avec le STIF. A ce jour aucun renfort d'offre n'est prévu sur cette ligne.

---

## RÉSEAU METRO

**RAS**

## RÉSEAU RER

### ◆ **RER A** (partie RATP)

- (AA) Châtelet Les Halles, 23 avril à 8h46. La mission QENO 50 est supprimée.

---

**Réponse :** Le 23 avril à 8h46 : La mission QENO 50 est arrivée 08h31 et est repartie à 08h32 avec un retard de 6mn56s suite à une avarie aux installations.

---

- (AA) Châtelet Les Halles, 30 avril à 8h42. La mission OFFRE 48 est supprimée.

---

**Réponse :** Le 30 avril à 8h42 : La mission OFFRE 48 arrive à Chatelet à 08h28 avec 8mn35s de retard et repart à 08h29 avec 08mn41s de retard cumulés suite à un incident d'exploitation.

---

- (SG) Bussy-Saint-Georges, 6 mai à 7h30. Le prochain RER en direction de Chessy est annoncé à 7h33 sur l'application RATP. Le témoin verra un train passer à 7h35 sans marquer l'arrêt et devra attendre 7h42 pour voir arriver un train s'arrêtant à Bussy. Aucun incident n'étant signalé pourquoi ce manque de précision qui est fréquent dans les mêmes conditions ?

---

**Réponse :** Le 6 mai à 7h30, conformément au tableau de marche le QMAR 30 est passé à 7h37 ne s'arrête pas à Bussy. Le prochain est passé à 7h43 avec 11 minutes de retard.

---

### ◆ **RER B** (partie RATP)

- (CR) Fontenay-aux-Roses (direction Paris), 29 avril à 19h16. « Encore la pénurie sur la ligne B, branche de Robinson. Le train de 19h16 en gare de Fontenay n'est plus reparti de la station Port Royal. Après plus de 10 mn d'attente, nous avons dû aller nous renseigner auprès du conducteur de la rame pour savoir ce qui se passait et combien de temps nous devons attendre. Un problème électrique à hauteur de la gare du Bourget bloquait toute la circulation des trains ! Il lui a été impossible de nous dire quand nous allions repartir. J'ai préféré sortir de la station et aller chercher la ligne 4 à la station Vavin ! »

---

**NDLR :** Compte tenu de la situation sur la ligne B, un dépliant pour chaque gare du RER, indiquant le plan du quartier avec arrêts de bus et stations de métro s'imposerait. La gare de Bourg-la-Reine en avait édité un, jadis. MV.

---

**Réponse :** Vous trouverez un rappel des événements perturbateurs dans cette tranche horaire : 17h20 Gare du Nord : affluence de voyageurs, 40 missions retardées.

17h54 Châtelet : un voyageur laisse tomber un objet sur la voie, la circulation est bloquée pour récupérer le dit objet, 29 missions retardées.

19h02 Châtelet : un acte de malveillance avec l'actionnement d'un signal d'alarme sans motif, 22 missions retardées.

De plus un manque d'alimentation en énergie électrique de traction en gare de Le Bourget à 19h32, soit 47 missions supprimées.

La difficulté majeure, face à ce type d'incident, vis-à-vis des voyageurs est de pouvoir les renseigner du temps d'attente à prévoir. Je regrette les désagréments vécus.

---

- (CR) Châtelet les Halles 29 avril à 23h14, Bourg-la-Reine 30 avril à 00h07. « Arrivée sur le quai, une mission Robinson était annoncée, puis supprimée, puis affichée définitivement « à l'approche ». En fait un train est passé à vide sans s'arrêter ! Finalement, c'est un train pour Saint-Rémy-les-Chevreuse qui est entré en station à 23h32. Affichage immuable pour Robinson. Aucun horaire de passage indiqué... Une nouvelle fois j'ai préféré rallier Bourg-la-Reine sans attendre un hypothétique Robinson. A Bourg-la-Reine, le train pour Robinson était affiché pour 00h07. Puis pour 00h09 pour enfin arriver à 00h11. Quant à moi, je suis arrivée en gare de Fontenay-aux-Roses à 00h17 ! Durant tout ce temps d'attente dans le réseau, aucune annonce voyageurs n'a été faite. Une sortie qui aurait pu être agréable a été gâchée par tout ces contretemps accumulés et le stress occasionné ».
- 

**Réponse :** Cette perturbation de la ligne est la suite des dysfonctionnements d'alimentation en énergie électrique cité précédemment. Le manque d'information sonore a été pris en compte et ces témoignages ont été transmis au Responsable Transport.

---

- (CR) Fontenay-aux-Roses (direction Paris), 9 mai. Le RER de 10h02 a été bloqué en gare de Bourg-la-Reine. Ceci, pour laisser passer les trains en provenance de Saint-Rémy-les-Chevreuse et de Massy-Palaiseau ! Nous avons dû attendre jusqu'à 10h18 pour repartir de la station ! Pourquoi cette inégalité de service nous concernant ? Comme d'habitude, aucune annonce voyageurs n'a été faite.
- 

**Réponse :** A cette heure la situation est en fin de répercussions d'un incident survenu dans l'intergare Châtelet-Gare du Nord (un déclenchement de l'alerte radio, qui entraîna un retard maximum de 21mn). Les trains en provenance de la zone sud de Bourg-la-Reine sont depuis cette gare semi direct, le train venant de Robinson assure une mission omnibus jusqu'à Paris.

Aussi un déclassement de la mission de Robinson devant les autres missions ne peut être envisagé qu'au cas où les trains de provenance sud seraient fortement retardés.

---

- (CR) Fontenay-aux-Roses (direction Paris), 17 mai. Le train affiché à 14h08 en gare de Fontenay a été supprimé ! Donc , entre 13h52 et 14h27 aucun train en direction de Paris. Par contre, tout le temps que nous attendions, nous avons pu voir quatre trains passer en direction de Robinson. Quant à la remontée vers Paris, les usagers peuvent toujours attendre... consternés !
- 

**Réponse :** Ce jour à Luxembourg à 13h15 un retard de plus de 20mn est dû à une rixe entre plusieurs voyageurs à bord du train. Par répercussions plusieurs missions furent supprimées. Dans l'intervalle temps 13h52-14h27 trois trains ont circulé, retardés entre 21mn et 16mn, avec des conducteurs terminant leur service à Robinson.

---

- (CR) Fontenay-aux-Roses (direction Paris), 20 mai. Encore un dysfonctionnement de plus, dû à la partie nord SNCF, avec répercussion sur cette pauvre ligne RER B branche de Robinson. Le train de 8h04 en gare de Fontenay (direction Paris), a été supprimé. Ceci pour cause de problème d'aiguillage à la gare de Mitry-Claye ! Le train est arrivé en gare à 8h15. Ce n'était pas fini, car le train a eu pour terminus Laplace. Nous avons donc été débarqués pour prendre un autre train qui était à quai mais bondé de voyageurs. La moitié des usagers en provenance de Robinson n'ont pu monter dans ce train. Les autres ont dû attendre dans des conditions inacceptables que le train bondé, veuille bien repartir. Ce qu'il a fait à... 8h 35 !
- 

**Réponse :** La mission fut retardée de 10 mn suite à la répercussion d'un événement précédent (incident 07h00 à Aulnay sur un signal).

08h00 à Mitry : un incident sur la voie génère un retard supplémentaire de 17 mn, afin d'alléger le plan transport deux missions sont supprimées dont celle précitée à Laplace en invitant les voyageurs à emprunter la mission suivante (les trains précédant sont également retardés d'environ 10 mn suite l'affluence des voyageurs).

Deux missions précédentes sont arrêtées à Gentilly et à Cité Universitaire suite à un voyageur malade.

---

- (CR) Fontenay-aux-Roses (direction Paris), 21 mai, le train de 9h07 en gare de Fontenay est arrivé à l'heure. Oh miracle !! Oui, mais de courte durée. Notre train a été bloqué en gare de Bourg-la-Reine, pour laisser passer les trains en provenance de Saint-Rémy-les-Chevreuse et de Massy-Palaiseau, et n'en est reparti qu'à 9h16. Ensuite, attente à quai en

gare de Gentilly, puis à nouveau à Cité Universitaire. Puis lenteur. Pour finalement arriver à Denfert-Rochereau à 9h35. Autrement dit, ces retards cumulés sont équivalents, encore une fois pour nous, à un train supprimé.

---

**Réponse :** Suite à des difficultés d'exploitation en gare de Gare du Nord, (gestion du tunnel pour la circulation des lignes B et D), le service a été perturbé.

---

- (CR) Fontenay-aux-Roses (direction Paris), 27 mai, a priori rien d'anormal sur la ligne RER B, branche de Robinson. Néanmoins le train de 9h07 en gare de Fontenay est arrivé à quai à 9h11. Ce n'est pas tant les 4 mn de retard, que ces retards systématiques. Nous sommes en début de ligne, et aucun dysfonctionnement n'est annoncé. De plus, en direction de Robinson, nous avons bien vu passer 2 trains, puis un 3<sup>ème</sup> ! Difficile de ne pas le prendre pour de l'arrogance et un manque total de considération envers les voyageurs.

---

**Réponse :** Les missions en direction de Robinson étaient toutes retardées de près de 20 mn suite à un premier incident en gare de Vert Galant (actionnement sans motif d'un signal d'alarme, retard de 13 mn) et d'un deuxième incident à Mitry (déclenchements successifs d'arrêt d'urgence des trains, avarie aux installations fixes, générant un retard de 20 mn).

---

**Réponse complémentaire :** Tous ces témoignages ont été transmis au Responsable Transport de la ligne B du RER afin qu'un rappel soit fait sur l'importance de l'information voyageurs.

---

## **INFORMATION VOYAGEURS** (anc. Information/signalétique)

### **RÉSEAU BUS/TRAMWAY**

#### ◆ **GENERALITES BUS**

- (YLC) Pourquoi dans des bus de même modèle les plans de ligne ne se trouvent pas dans les mêmes cadres ? Parfois l'avant est privilégié avec 2 plans alors que l'arrière n'a le droit qu'à un seul, voire zéro et le plan arrière se trouve parfois, dans les bus articulés, en face de la porte de sortie arrière. On peut remarquer une disparité évidente entre les lignes (peut-être entre les centres bus ?) allant d'un minimum de 2 plans à un maximum de 4.

---

**Réponse :** Réponse orale.

---

#### ◆ **CENTRE BUS DES LILAS**

### **BUS 318** (Château de Vincennes – Romainville)

- (SG) Etienne Marcel (direction château de Vincennes), 26 mai. La borne SIEL ne fonctionne pas à cet arrêt.

---

**Réponse :** Transmission de ce signalement.

---

#### ◆ **CENTRE BUS DE FLANDRE**

### **BUS 248** (Drancy RER – Fort d'Aubervilliers)

- (SI) Place de l'Amitié, 3 mai. En raison d'une brocante se déroulant sur la place de l'Amitié, ce 5 mai, la ligne ne pouvait desservir les deux arrêts du quartier « Avenir » de Drancy. La RATP n'a signalé ce changement de desserte que le jour même, ce qui n'a pas permis d'anticiper le problème et aucun bus n'a été régulé à « IUT Paris 13 ». Alors que, sans informations, des usagers attendaient leur bus de 7h37 à « place de l'Amitié », celui-ci était déjà à « Espace Culturel », soit 7 arrêts plus loin, ce qui représente environ 3 km. L'arrêt le plus proche était « IUT Paris 13 » qui se situe à 950 mètres de « place de l'Amitié ». Il aurait été pertinent d'installer un point d'arrêt provisoire sur la place de l'abbé Grégoire (traversée par le T1) sur l'ancien emplacement de l'arrêt du 551 « Drancy Avenir », qui n'est quant à lui qu'à 600 mètres de la place de l'Amitié et à 100 mètres de « cité de la Résistance ». Certains machinistes ont accepté de s'arrêter sur la place de l'abbé Grégoire, dans certains cas le machiniste a dû faire descendre les passagers sur la route pour regagner le trottoir. Une étude préalable, plus fine, du secteur aurait dû permettre une meilleure offre en ce samedi où l'on compte de nombreux marchés dans un faible rayon.

---

**Réponse :** A la suite de votre témoignage des investigations ont été menés. Il s'avère que le centre-bus de Flandre n'a pas été avisé de la présence de cette brocante. C'est la raison pour laquelle la RATP n'a pas pu mettre de potelet provisoire au niveau du rond-point. Cette situation a bloqué deux bus de la ligne 248 sur la place de l'Amitié.

Afin que la situation ne se reproduise pas, la voiture de régulation a mis en place une déviation et a effectué l'affichage aux différents points d'arrêt concernés ainsi qu'un affichage provisoire au niveau du rond-point sur un candélabre.

Les machinistes ont été avisés par la régulation de faire la dépose et la montée des voyageurs au niveau du rond-point le temps de la brocante.

---

◆ **CENTRE BUS DE NANTERRE**

**BUS 141 (La Défense Grande Arche – Lycée de Rueil-Malmaison)**

**BUS 158 (Rueil-Malmaison RER – Pont de Neuilly)**

- (ALG) Gare de Puteaux, 1<sup>er</sup> mai. Le témoin prend le bus pour la première fois à cet arrêt pour se rendre à la station Félix Faure. En consultant les plans le témoin constate que les deux bus : le 141 et le 158, passent à un arrêt dénommé Félix Faure à Nanterre. Le bus 141 étant le premier à passer, le témoin monte dedans. A première vue on pourrait penser que sur une même commune un seul arrêt porte le même nom. Or, arrivé à l'arrêt Félix Faure du 141, le témoin s'aperçoit qu'il n'est pas commun avec celui du 158, bien que portant le même nom mais qu'ils sont éloignés l'un de l'autre par environ 15 minutes de marche. Il serait commode de différencier les stations par des noms différents ou un nom complémentaire pour éviter de perdre les usagers.

---

**Réponse :** Suite à votre témoignage des investigations ont été menées. En effet, il s'agit bien du même secteur mais selon la ligne empruntée à la Gare de Puteaux, on se retrouve d'un côté ou de l'autre de la rue Félix Faure. La RATP travaille à trouver une solution pour différencier les noms des arrêts.

---

◆ **CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE**

**BUS 83 (Friedland-Haussmann - Porte d'Ivry)**

- (AMD) Port-Royal Saint Jacques, 12 mai à 19h20. Le bus passé à cette heure à l'arrêt n'avait pas de girouette, c'était un grand rectangle uniforme de pastilles blanches.

---

**Réponse :** Transmission de ce signallement.

---

**BUS 91 (Montparnasse - Bastille)**

- (GD) Dans tous les bus de la ligne. Ce n'est pas la 1<sup>ère</sup> fois qu'un témoin rapporte ce problème : pourquoi dans la composition des messages défilants, concernant l'arrivée aux arrêts, la syntaxe de la langue française n'est-elle pas respectée ? Ainsi depuis que les bandeaux défilants existent sur le 91 on peut lire et ça en fait grincer plus un des dents : « Arrivée **à Les** Gobelins dans 23 minutes. »  
Alors que la grammaire française stipule d'utiliser l'article contracté de « a les » en « aux »  
Ce problème n'est que l'un de ceux, du même type, que l'on peut découvrir au hasard d'un voyage sur une ligne prise occasionnellement.

---

**Réponse :** Transmission de ce signallement.

---

- (SS) Montparnasse > Gare de Lyon, 6 mai en soirée. Bus n° 1771. A l'intérieur du bus, le bandeau défilant à l'avant est illisible, totalement brouillé par de gros « pavés » lumineux en guise de lettres.

---

**Réponse :** Transmission de ce signallement.

---

- (SS) Saint-Marcel – La Pitié (direction Montparnasse), 22 mai. La plaque placée au-dessus de l'abribus et indiquant les bus desservant l'arrêt pend lamentablement le long du flanc de celui-ci.

---

• **Réponse :** Transmission de ce signallement.

---

## ◆ CENTRE BUS SEINE RIVE GAUCHE

### Rapprochement des CENTRES BUS DE FONTENAY et MALAKOFF

#### BUS 323 (Issy-Val de Seine – Ivry-sur-Seine)

- (MP) Laplace, 31 mai. Le plan de secteur « sud parisien » situé à l'extérieur du bâtiment voyageurs, à l'arrêt du 323 direction Ivry, date de 2011, il ne comporte donc pas les changements liés au prolongement de la ligne 4 à Montrouge et au T7.

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

## RÉSEAU METRO

### LIGNE 13

**SYNTHESE** : 2 témoignages concernant des problèmes d'alternance de direction sur les branches de la ligne **13**

- (JMD) Duroc (direction nord) 7 mai vers 23h. Encore un problème d'alternance de direction (détail non noté) au détriment de Saint Denis.
- (JMD) Duroc (direction nord) 11 mai à 16h35. Encore un problème d'alternance de direction : Saint Denis : 07 et 14 mn ; Asnières : 01 et 04 mn. Pourquoi l'alternance n'est-elle pas respectée ? C'est un constat de plus en plus fréquent.

**Réponse :** [Suite à deux avaries consécutives, provoquant un retard important, un train a été supprimé. Je regrette les désagréments occasionnés.](#)

**SYNTHESE** : 3 témoignages concernant des problèmes d'information dynamique dans les rames de la ligne **13**

- (GD) Saint-François Xavier, 5 mai à 17h25. Rame 152G, voiture B 32304. L'ensemble des plans de trappe était hors service jusqu'à Saint-François Xavier, où par miracle ils sont redevenus actifs pour la suite du trajet, ainsi que les annonces sonores.
- (PJ) Saint Lazare - Plaisance, 6 mai à 11h41. Rame 055. L'ensemble des plans de trappe est hors service, pas d'annonces sonores.
- (SG) Gaité (direction Châtillon-Montrouge), 15 mai à 12h24. Rame 014G. Aucun des plans de la rame n'est allumé, il n'y a pas non plus de messages sonores d'annonce des stations.

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

- (PJ) Saint Lazare, 6 mai à 11h39. Rame 059. La fermeture des portes est intervenue sans signal préalable.

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

## RÉSEAU RER

### ◆ RER A (partie RATP)

- (NT) Auber, 26 mai à 8h46. La signalétique en station AUBER, direction Ligne 9, est complètement à revoir.  
1-L'information avant les valideurs est difficile à trouver, il faut réfléchir pour comprendre dans quelle direction, Saint Lazare ou Ligne 9, on doit se diriger.  
2- La signalétique dans la station AUBER est faite en dépit du bon sens, elle se trouve en hauteur sur les murs latéraux,

pourquoi ne pas utiliser des colonnes pour informer ou mettre en place de la signalétique XXL, comme à Nation ou Montparnasse ?

---

**Réponse :** Transmission de ces signalements à la direction de la ligne A du RER.

---

◆ **RER B (partie RATP)**

- (CR) Fontenay-aux-Roses (direction Paris). Lors des incidents énumérés ci-dessus, les 29 avril et 9 mai aucune annonce voyageurs n'a été faite.

---

**Réponse :** Transmission de ce signalement.

---

- (CR) Fontenay-aux-Roses (direction Paris), 17 mai. Le train affiché à 14h08 en gare de Fontenay a été supprimé ! Ceci en raison d'un incident technique à la gare de Luxembourg. Information que nous avons eu après maintes sollicitations via la borne d'appel sur le quai ! Car l'agent RATP en station n'était, lui-même, pas informé, comme c'est souvent le cas. C'est pourquoi, il n'y a quasiment jamais d'annonce pour informer les usagers. Au sein du réseau, l'information ne circule pas ou avec difficulté.

---

**Réponse :** Ce témoignage a été transmis aux responsables de la ligne afin qu'une cohérence dans les informations en situation perturbée soit apportée aux clients. Je regrette les désagréments vécus

---

- (CR) Fontenay-aux-Roses (direction Paris), 20 mai. Suite à la suppression de la mission de 8h04 à Fontenay une annonce sonore a été diffusée en station, mais absolument inaudible. Il a fallu utiliser la borne d'appel pour obtenir une information précise. Dans le train de « remplacement », pris à Laplace : silence total, aucune information.

---

**Réponse :** Transmission de ce signalement.

---

- (NT) Fontaine-Michalon, 23 mai à 20h. Le train est bloqué suite à un accident grave de voyageur à Cité Universitaire. Le tableau d'affichage marque une reprise du trafic à 21h15. Etant pressée, je décide de prendre un autre moyen de transport. La personne qui m'attend est, elle, à Fontaine-Michalon, le RER B y est arrêté depuis 15 minutes sans information !

---

**Réponse :** Transmission de ce signalement.

---

- (B ?) Châtelet-les-Halles – Courcelle-sur-Yvette, 12 mai entre 18h05 et 19h58. Trafic perturbé vers 17h, en direction de la banlieue Sud suite à accident de voyageurs en gare de Massy-Palaiseau.  
J'ai pris le train à Chatelet (départ à 18H05) avec info « trafic perturbé en direction de la banlieue Sud ». Nous sommes arrivés péniblement en gare de Massy avec l'annonce suivante du conducteur : « 50 minutes de retard sur la mission qui devient terminus Massy ».  
Confusion chez les voyageurs, lors du changement de quai et de train, entretenue par l'absence d'information, hormis que notre train sera bloqué suite à un signal d'alarme tiré par un voyageur. Pour parfaire le dysfonctionnement, aucun personnel disponible pour nous informer.  
Est-il possible que l'information des voyageurs devienne une priorité ?  
Pour information, mon parcours s'est achevé en gare de Courcelle-sur-Yvette à 19H58.

---

**Réponse :** Transmission de ce signalement.

---

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

**RÉSEAU BUS/TRAMWAY**

◆ **CENTRE BUS D'AUBERVILLIERS**

**BUS 139 (Saint-Ouen Place d'Armes – Porte de la Villette)**



- (SG) 4 mai à 16h15. Voiture n° 3451 Deux voyageurs fument un joint au fond du bus. L'odeur et la fumée sont perceptibles dans tout le bus, des voyageurs sont incommodés, néanmoins le chauffeur ne dit rien et n'agit pas. Pourtant il est accompagné d'un second agent RATP.

**Réponse :** Transmission de ce signalement.

### ◆ CENTRE BUS QUAIS DE SEINE

#### **BUS 91** (Montparnasse - Bastille)

**SYNTHESE** : 2 témoignages concernant le volume sonore des HP dans les nouveaux bus hybrides de la ligne **91**

- (GD) Bastille, 16 mai à 21h45. Bus n° 4585, Nouveau bus hybride. Comme je l'avais déjà remarqué précédemment et signalé dans un autre 91 hybride, les haut-parleurs hurlent dans nos oreilles. Il faut régler cela au plus vite, c'est très désagréable et jusqu'à être douloureux parfois.
- (SS) Montparnasse TGV 2, 21 mai à 23h03. Bus hybride n° 4576. Les annonces sonores son beaucoup trop fortes, un réglage s'impose. Des voyageurs assis en-dessous d'un haut-parleur se bouchent les oreilles.

**Réponse :** Transmission de ces signalements au centre bus concerné.

**SYNTHESE** : 2 témoignages concernant les moteurs des bus qui tournent à vide durant l'attente à quai, plus de 10 minutes.

- (SS) Montparnasse TGV 2, 21 mai à 23h03. Bus hybride n° 4576. J'arrive, le bus est vide, personne au volant. Par contre le chauffage fonctionne à fond, le moteur thermique tourne... et les 3 portes sont grandes ouvertes. Le bandeau défilant annonce : « départ dans 13 minutes... ». Ce laisser-aller est inadmissible, d'autant que la RATP et le STIF essayent de faire des économies en mettant en ligne du matériel moderne et plus respectueux de l'environnement. Le 21 mai à 23h le chauffage était inutile, je vous assure pourtant que je suis une petite dame frileuse.
- (SS) Montparnasse TGV 2, 22 mai à 22h50. Bus n° 1781 (diesel). Même problème que la veille, ou presque (chauffage en moins). J'arrive alors que le bus est déjà à quai, vide ! le moteur tourne durant les 10 minutes restant avant le départ.

**Réponse :** Transmission de ces signalements au centre bus concerné.

### ◆ CENTRE BUS SEINE RIVE GAUCHE

#### Rapprochement des CENTRES BUS DE FONTENAY et MALAKOFF

#### **BUS 189** (Clamart-Georges Pompidou – Porte de Saint-Cloud)

- (CS) Porte de Saint-Cloud – Hébert-Gare, 6 mai 2014, 17h00. Constat fait dans la voiture n° 4344). Au départ de la Porte de Saint-Cloud, vers 16h50-17h, le bus est arrivé avec à bord, deux jeunes filles de 16-17 ans environ, assez excitées, qui discutaient avec le conducteur, à l'avant du bus. Elles ont gêné la montée des voyageurs durant tout le trajet, en se moquant grossièrement et bruyamment des voyageurs qui montaient. Ce sont les filles qui actionnaient les commandes d'ouverture et fermeture des portes durant tout le trajet ! A force de discuter et d'avoir son attention captée, le conducteur s'est engagé sur les quais en direction de Boulogne. Toutefois il a réalisé son erreur et s'est rabattu juste à temps sur le côté afin de pouvoir tourner et passer sur le Pont d'Issy. Evidemment, à Corentin-Celton, ce qui devait arriver est arrivé : une femme qui montait dans le bus (par l'avant) a reçu un coup de porte, car elles l'ont refermée sur elle, et les filles se sont beaucoup amusées avec ça. A chaque croisement d'un autre bus, les filles faisaient de grands gestes au bus croiseur, en criant et en masquant partiellement la visibilité du conducteur. Au moment de tourner à gauche après l'arrêt « Stade » pour passer sous le pont SNCF qui précède l'arrêt « Clos Montholon », le conducteur, trop occupé avec ses deux groupies, a accroché une voiture sur sa gauche, qui était pourtant correctement positionnée dans sa file. Bien que la voiture ait klaxonné, le conducteur a fait comme si de rien n'était, et a continué jusqu'à l'arrêt « Clos Montholon ». La voiture touchée a dû venir s'arrêter devant le bus à l'arrêt, pour que le chauffeur daigne enfin sortir de son bus pour aller voir (et peut-être faire un constat, mais ceci n'était pas visible depuis l'arrière du bus). Le 189 est

reparti après quelques minutes (5-10 minutes environ), après que les deux filles aient copieusement et grossièrement bombardé d'insultes le conducteur de la voiture touchée. Ces gamines ont pris le contrôle de l'ouverture et de la fermeture des portes, en tout cas comme il a pu être observé, de la Porte de St Cloud à l'arrêt Hébert Gare (peut-être déjà avant et après cette portion ? Mais, je ne l'ai pas vu). Il me semble qu'on a atteint un premier record d'incivilité organisée par du personnel RATP... Je souhaiterais savoir quelle réponse vous avez à donner aux voyageurs qui paient leur titre de transport pour voyager en sécurité et sans se faire insulter ?

---

**Réponse :** Ce témoignage est un comportement agent. Le [service clientèle](#) doit être saisi par le témoin et une réponse lui sera apportée.

Ce témoignage a également été transmis aux exploitants de cette ligne.

---

**NDLR :** Ce témoignage ne devrait-il pas être transmis directement au service client, mais que la réponse en soit remontée à l'AUT qui la communiquera au témoin ? J'ai à peine édulcoré le texte. Il est rare d'avoir ce type de témoignage. Je comprends l'agacement du témoin (témoin de longue date : avant 2006)

## RÉSEAU METRO

RAS

## RÉSEAU RER

### ◆ RER B (partie RATP)

- (AD) Châtelet-les Halles – Cité U, 20 mai à 12h30. Rame 8478 voiture ZRAB 8478. Après chaque redémarrage, la rame présente des « à-coups » assez vifs qui font vibrer le plancher. Sur la plate forme tout le monde a les yeux rivés au sol, à chaque à-coup, comme si un diable allait sortir de sa boîte.

---

**Réponse :** Transmission de ce signalement.

---

## NETTÉTÉ/PROPRETÉ

## RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

## RÉSEAU METRO

### LIGNE 3

- (NT) Havre-Caumartin, 26 mai. Les couloirs de la ligne 9 sont sales d'humidité, ce qui renforce le sentiment d'insécurité même en pleine journée.

---

**Réponse :** Transmission de ce signalement.

---

- (NT) Opéra, 26 mai. En direction de Saint-Lazare, *idem* lorsque l'on se dirige en direction de Saint-Lazare, l'ascenseur ne donne pas envie de monter dedans : « On ne sait pas comment appeler les secours en cas de problème »

---

**Réponse :** Transmission de ce signalement.

---

## RÉSEAU RER

### RER A (partie RATP)

- (NT) Auber. Dans une station aussi importante (**NDLR : qui fut considérée comme l'une des plus grandes du monde lors de son inauguration**), il n'existe pas de toilettes publiques, même payantes, comme dans certaines grandes gares comme Gare de Lyon ou Gare du Nord, pour quelle raison ? (**NDLR : A Gare de Lyon elles sont en zone RATP, il en existe aussi dans des stations de moindre importance, tel Denfert-Rochereau, sur le RER B**). Cela éviterait les odeurs d'urine qui flottent dans la station Auber, particulièrement près des ascenseurs vers la ligne 3.

---

**Réponse :** Je vous informe qu'il y a des toilettes à la station Auber près du Centre de Surveillance.

---

- (SG) Nation, mai. Le couloir CR 304 pue toujours l'urine. Je l'ai déjà signalé mais rien n'a été fait. Pourquoi ? Avec l'été et la chaleur cela va devenir intenable.

---

**Réponse :** Transmission de ce signalement.

---

- (SG) Nation, mai. Au-dessus des escalators rejoignant les quais du RER, les lames réfléchissantes des luminaires sont noires de saleté et font ainsi baisser l'intensité lumineuse. Alors que la station a soi disant été nettoyée de fond en comble, la couche de crasse au sol date de plusieurs années. A quand un vrai nettoyage ?

---

**Réponse :** Transmission de ce signalement.

---

- (SG) Bussy-Saint-Georges, 6 mai à 7h30 et 17h30. La gare RER est sale, les poubelles débordent aussi bien à l'accueil que sur les quais dès 7h30. Le soir à 17h30 la situation est encore pire. Pourquoi rien n'a-t-il été fait durant la journée ?

---

**Réponse :** Transmission de ce signalement.

---

## **ACCESSIBILITÉ** (anc. Accessibilité/confort)

### **RÉSEAU BUS/TRAMWAY**

#### ◆ **CENTRE BUS DE BORDS DE MARNE**

##### **BUS 118 (Château Vincennes - Rosny/Van Derheyden)**

- (CR) Avenue du Château (direction Rosny), 20 mai à 18h40. Je suis montée dans un bus de la ligne 118 afin de descendre à la station suivante Vincennes RER. Le conducteur du bus s'est arrêté un mètre avant l'arrêt, de travers, c'est à dire que les portes avant du bus était pratiquement contre le trottoir alors que les portes arrière étaient devant une voiture arrêtée le long du trottoir empêchant les usagers de descendre sur le trottoir. Si le conducteur avait correctement fait son travail et eu la patience d'attendre quelques instants que les voitures devant lui aient dégagé la chaussée, il aurait pu arrêter la totalité du bus le long du trottoir et chacun aurait pu monter et descendre aux bons emplacements. La hauteur entre la plateforme du bus et la chaussée est très grande et il ne m'était pas possible de descendre par la porte arrière. Je me suis donc faufilée à l'avant du bus et me suis excusée auprès d'une dame qui allait monter. C'est alors que le conducteur m'a aperçue et a tenté de me fermer les portes au nez en me criant que la sortie est à l'arrière du bus. Je lui ai répondu qu'il était impossible de descendre à l'arrière étant donné les circonstances. Il y a 3 ans j'ai été immobilisée pendant de longues semaines après une chute par la porte arrière d'un bus mal positionné comme celui-ci. Je pense que les chauffeurs devraient être régulièrement sensibilisés à ce problème auquel je suis hélas régulièrement confrontée.

---

**Réponse :** Ce témoignage est un comportement agent. Le [service clientèle](#) doit être saisi par le témoin et une réponse lui sera apportée.

---

#### ◆ **CENTRE BUS DE MONTROUGE**

##### **BUS 28 (Saint-Lazare - Porte d'Orléans)**

- (GD) Losserand-Maine, 20 mai à 21h47. Le bus 3012 (ou 14) est gêné par des voitures garées sur le couloir de bus à l'aplomb de l'arrêt. De ce fait il est contraint de faire descendre ses passagers sur l'avenue du Maine, à un endroit inadapté pour la descente. Malheureusement, une personne avec deux cannes devait descendre à cet arrêt, et ce fut assez laborieux.  
Cela fait plusieurs années (observé et rapporté par le témoin dès 2006) que du stationnement illicite impacte ce couloir de bus. Les véhicules incriminés appartiennent tous à des clients du restaurant « Vins et Marées » qui utilise les services

de voituriers en livrée. Une fois utilisées les 3 ou 4 places de stationnement en encoche sur le trottoir, devant le restaurant proprement dit, les voituriers garent les véhicules sur l'arrêt de bus et dans le couloir de bus, au mépris des cyclistes, bus et taxis.

---

**Réponse :** Transmission de ce signalement au responsable du centre Bus pour une action.

---

## RÉSEAU METRO

RAS

## RÉSEAU RER

### ◆ RER B (partie RATP)

- (B ?) Châtelet-les-Halles – Courcelle-sur-Yvette, 12 mai entre 18h05 et 19h58. Trafic perturbé vers 17h, en direction de la banlieue Sud suite à accident de voyageurs en gare de Massy-Palaiseau.  
J'ai pris le train à Chatelet (départ à 18H05) avec info « trafic perturbé en direction de la banlieue Sud ». La voiture était bondée, nous étions déjà debout au départ, mission omnibus à destination de Saint-Rémy. Nous sommes arrivés péniblement en gare de Massy avec l'annonce que le train était terminus. Beaucoup de protestations parmi les voyageurs, d'autant que nous avons été débarqués quai B avec l'obligation d'emprunter la passerelle pour regagner le quai 1 pour le prochain train à destination de Saint-Rémy. Des bousculades, un train en quai 1 qui tarde à repartir, un autre arrivant sur le quai d'en face pour une même destination : confusion chez les voyageurs, pour couronner le tout notre train sera bloqué suite à un signal d'alarme tiré par un voyageur.  
Pourquoi dans une situation difficile, nous faire débarquer sur le quai B qui nous oblige à reprendre la passerelle qui engendre de la bousculade et du stress pour les personnes avec poussette et les personnes handicapées ?

---

**Réponse :** En date du 12 05 14, à Massy Palaiseau 17h10, suite à un accident grave de voyageur à l'entrée du train quai 1, le trafic a été très perturbé.

Le positionnement du train n'a pas permis l'accès au quai A. Toutes les circulations des missions, durant cet incident, ce sont réalisées par une circulation en contresens de la gare de Fontaine-Michalon à Massy-Palaiseau. Le quai disponible pour les flux voyageurs était le quai B. (Les quais A et 1 ont été condamnés pour intervention des secours dans un premier temps).

La circulation à contresens ne permet le passage que d'un seul train sur une seule voie, l'autre étant condamnée dû à l'arrêt de la mission.

Il s'agissait donc d'une circulation alternée sur une voie (en l'occurrence la voie 2) pour le passage de tous les trains en direction de Paris, et ceux pour Massy ou Saint Rémy.

Lors du stationnement de la mission à Bourg-la-Reine, à 18h23, un train stationnait dans chaque gare en amont jusqu'à Massy, donc un cumul de retard, et bien évidemment une circulation omnibus.

Afin d'éviter une saturation plus importante les trains pour Orsay ont tous été annulés.

Les voyageurs ont été invités à changer de quai et à emprunter les différents accès quai B -> quai 1, quai A.

L'utilisation du quai B (accès par les escaliers, les escalators et les ascenseurs), permet une certaine fluidité de circulation des trains principalement dans ce créneau horaire avec « affluence voyageurs », il s'agit d'une mesure de régulation.

---

**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

---

# STATISTIQUES MENSUELLES

## **PONCTUALITÉ** (anc. Régularité/Ponctualité)

|              |                         |
|--------------|-------------------------|
| BUS/TRAM : 8 | Nb de témoins : 4       |
| METRO : 0    | Nb de témoins : 0       |
| RER : 10     | Nb de témoins : 3       |
| Total : 18   | Nb total de témoins : 7 |

## **INFORMATION VOYAGEURS** (anc. Information/signalétique)

|              |                          |
|--------------|--------------------------|
| BUS/TRAM : 9 | Nb de témoins : 8        |
| METRO : 6    | Nb de témoins : 4        |
| RER : 6      | Nb de témoins : 4        |
| Total : 21   | Nb total de témoins : 16 |

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

|              |                         |
|--------------|-------------------------|
| BUS/TRAM : 6 | Nb de témoins : 4       |
| METRO : 0    | Nb de témoins : 0       |
| RER : 1      | Nb de témoins : 1       |
| Total : 7    | Nb total de témoins : 5 |

## **NETTETÉ/PROPRETÉ**

|              |                         |
|--------------|-------------------------|
| BUS/TRAM : 0 | Nb de témoins : 0       |
| METRO : 2    | Nb de témoins : 1       |
| RER : 4      | Nb de témoins : 2       |
| Total : 6    | Nb total de témoins : 3 |

## **ACCESSIBILITÉ** (anc. Accessibilité/confort)

|              |                         |
|--------------|-------------------------|
| BUS/TRAM : 2 | Nb de témoins : 2       |
| METRO : 0    | Nb de témoins : 0       |
| 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 TEMOIGNAGES POUR LE MOIS**

|                      |                                 |
|----------------------|---------------------------------|
| <b>BUS/TRAM : 25</b> | <b>Nb de témoins : 18</b>       |
| <b>METRO : 8</b>     | <b>Nb de témoins : 5</b>        |
| <b>RER : 22</b>      | <b>Nb de témoins : 11</b>       |
| <b>Total : 55</b>    | <b>Nb total de témoins : 34</b> |



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