



# Opération Témoins de ligne RATP

Témoignages reçus et réponses de la RATP

**JUILLET - AOÛT 2015**

*Cette synthèse est basée sur les contributions des Témoins de ligne reçues par l'AUT. Ces contributions, remises au STIF et à la RATP en un rapport mensuel, font référence à 6 critères :*

- 1. Ponctualité**
- 2. Information voyageurs**
- 3. Ambiance (accueil, assistance, sécurité)**
- 4. Propreté et netteté des espaces**
- 5. Accessibilité**
- 6. Vente et disponibilité des équipements (automates, portillons)**

*Un témoignage relate :*

- soit un problème ponctuel : on peut se contenter, dans ce cas, d'une transmission par la RATP au service concerné ...  
**Mais une réponse de la RATP est tout de même appréciée !***
- soit un problème récurrent sur la ligne, ou un problème général auquel il faut rechercher une solution ...  
**Une réponse de la RATP est vivement souhaitée !***

*Lorsque le témoin juge la réponse de la RATP non satisfaisante, il est invité à le signaler par l'envoi d'un message rappelant le témoignage et la réponse de la RATP, et à commenter cette réponse.*

Ligne	Centre Bus	Témoign	Critère(s)	Témoignage	Réponse RATP
47	Vitry	?	3 5	<p><b>Cité-Parvis de Notre-Dame</b>, 23 juin à 16h08. Je prends tous les jours la ligne 47 à cet arrêt, l'après midi.</p> <p>Tous les bus de l' « Open Tour by City Vision » s'arrêtent à cet arrêt au moins 5 bonnes minutes. Le bus ne peut donc pas accoster correctement et les usagers quotidiens sont obligés de descendre sur la chaussée pour monter dans le bus ou de descendre du bus sur la chaussée, pour regagner le trottoir et risquer de se faire percuter par un autre moyen de locomotion. Quelles solutions apporter à ce problème ?</p>	<p>Une rencontre avait eu lieu à ce sujet courant mai avec le responsable d'exploitation de l'Open Tour.</p> <p>Celui-ci s'engageait à la fin des travaux du Petit Pont, à remettre en place l'arrêt Open Tour sur le pont.</p> <p>Enfin, fin août, le potelet provisoire de l'open tour a été déplacé par le responsable de la ligne 47 afin de rétablir l'arrêt Cité Parvis Notre-Dame.</p> <p>Durant la période des travaux, le stationnement était très difficile sur ce secteur. L'entrée gardée de la préfecture nous obligeait (open tour et 47) à stationner entre la préfecture et le pont.</p> <p>Ce qui laissait peu de place au regard du temps de stationnement d'open tour.</p> <p>Enfin, l'arrêt de l'Open Tour avait été attribué par la Préfecture pendant la période des travaux. Il est maintenant délocalisé sur le petit pont.</p>
91	Quais de Seine	GD	2	<p><b>Montparnasse TGV 2</b> (direction Bastille), 29 juillet à 20h08. Bus coquille n° 4575</p> <p>1/ Le bandeau d'accueil nous souhaite la « bienvenue sur la ligne 91 », jusque là tout va bien, sauf que cela va se poursuivre jusqu'à Gare de Lyon-Diderot ! Il n'y avait pas non plus de messages sonores indiquant des arrêts.</p> <p>2/ l'habillage du bus était fantaisiste, les indices « 91 » de chaque écran de l'habillage électronique étaient de couleur différente : bleu, marron ou jaune... (photos à votre disposition).</p>	<p>Il y a sûrement eu un problème SIEL.</p> <p>Les équipes de Matériel Roulant Bus ont contrôlé le fonctionnement des annonceurs visuels et l'affichage des girouettes, et n'ont rien trouvé d'anormal.</p>
91	Quais de Seine	GD	5	<p><b>Gare Montparnasse</b> (direction Bastille), 29 juillet à 20h19. Bus coquille n° 4575. Impossible d'accoster correctement à cet arrêt, encombré de voitures et de taxis. En démarrant, on double à la sortie de l'arrêt une voiture avec un chauffeur en costume, est-ce un « Uberpop » qui fonctionne toujours, malgré l'interdiction ?</p>	<p>Il est difficile pour les machinistes de prendre en charge les stationnements sauvages.</p> <p>Concernant Uberpop, la RATP n'est pas concernée.</p>

Ligne	Centre Bus	Témoign	Critère(s)	Témoignage	Réponse RATP
91	Quais de Seine	SS	3	<b>Montparnasse TGV 2</b> , 18 août à 21h41. « Je me trouvais dans le bus n° 4574. Le bandeau défilant égrainait les minutes avant le départ. 4 minutes avant celui-ci, l' « arrêt demandé » et la sonnerie qui l'accompagne s'est déclenché tout seul, sortant les quelques voyageurs de leur torpeur ou leur lecture.	Lorsque le véhicule est sous tension, la demande d'arrêt demandé devient opérationnelle à tout moment y compris lorsque le moteur n'est pas en fonction. La plateforme se situant face aux portes centrales est équipée d'un interrupteur de demande d'arrêt placé à environ 90 cm du sol. Il se peut qu'un voyageur ait pris appui sur celui-ci sans avoir l'intention de l'actionner. L'information sonore accompagnant cette commande peut être particulièrement surprenante lorsque le moteur est arrêté et que le bruit ambiant est pratiquement inexistant.
106	Saint Maur Créteil	AF	2	<b>Docteur Bring</b> (direction Créteil Préfecture), 2 août à 15h50. La borne d'information voyageur est indisponible à cet arrêt.	Voir réponse en fin de document
114	Bords de Marne	AF	3 4	<b>Tremblay-Pépinière</b> (direction Château de Vincennes), 15 août à 16h13. A cet arrêt, il y a tellement de broussailles qu'il est difficile de descendre du bus.	La demande est transmise aux Services techniques de la Ville de Paris
115	Lilas	AF	2	<b>Château de Vincennes</b> , 2 août à 18h. Les plans de ligne dans le bus, coquille n° 9104, n'indiquent pas les lignes 121, 129 et 322 qui ont pour terminus Mairie de Montreuil. En est-il de même sur les autres bus de la ligne ?	Après vérification du parc 115, aucun des plans de ligne ne comporte les mentions 121/129/322. Seuls deux plans font état de la ligne 129 (9108 et 9111), les autres ne faisant mention que des lignes 102 et 122. Merci de ce signalement qui est pris en compte.
120	Bords de Marne	AF	2	15 août, 17h. Plan de secteur n° 11 (Marne-la-Vallée). On nous distribue encore des plans qui datent de janvier 2012, où la ligne de bus 120 n'a pas été modifiée dans le secteur des Richardets.	Ne sachant où le témoin a obtenu ce plan de ligne, nous ne pouvons corriger cette erreur. Nous distribuons des plans à jour, il doit s'agir d'une malencontreuse erreur. Nous nous en excusons.
122	Lilas	AF	2	<b>Parc de Montreau, Montreuil</b> (direction Val de Fontenay), 2 août à 14h10. La borne d'information voyageur est indisponible, abribus n°66.	Voir réponse en fin de document
122	Lilas	AF	2	<b>Le Morillon</b> (direction Val de Fontenay), 2 août à 14h15. La borne d'information voyageur est indisponible, abribus n° 31.	Voir réponse en fin de document

Ligne	Centre Bus	Témoign	Critère(s)	Témoignage	Réponse RATP
122	Lilas	AF	2	<b>Gallieni</b> , 5 août à 18h30. Cet arrêt ne possède pas de borne d'information voyageur.	L'arrêt du terminus Bagnolet Gallieni n'est effectivement pas équipé de BIV. L'heure de départ est indiquée sur les bandeaux d'informations déroulant à l'intérieur des voitures "départ dans x minutes", dès lors qu'un bus est au départ.
122	Lilas	AF	1	<b>Parc de Montreau</b> (direction Val de Fontenay), 2 août à 14h10. Il est indiqué sur la fiche horaire de ViaNavigo que ce bus doit passer à 14h17, en réalité il est passé, apparemment, en avance à 14h14. Bus coquille n° 8317.	D'après les informations trouvées sur le site vianavigo, il ne me semble pas que les horaires précis de passage à un point d'arrêt soient indiqués puisque nous sommes en fréquence "toutes les x minutes" à l'heure indiquée. Je précise que le temps indiqué sur les BIV est lié à la géolocalisation de la voiture et n'annonce pas le temps de trajet (ex. le bus est situé à 3 minutes mais s'il est bloqué dans la circulation, cette information ne change pas).
131	Vitry	MP	2	<b>Porte d'Italie</b> , 1 <sup>er</sup> août. Devant l'arrêt de la ligne 131 se trouve un local pour les machinistes. Il comporte notamment deux plans des bus "Paris" et "Sud de Paris". Ces deux plans, délavés, datent de 2006 et 2007 ! Ainsi le T3a n'est même pas indiqué comme allant jusqu'à Porte de Vincennes.	Effectivement, nous vous remercions pour cette observation. Nous allons poser des plans actualisés.
133	Flandre	AF	2	Sur l'ensemble de la ligne, les fiches horaires apposées aux arrêts sont peu lisibles. La police de caractères en est trop petite.	Les affiches de ce type sont normées et chartées, selon le mode de l'arrêt, les Unités Opérationnelles n'ont pas la liberté de déroger à cette règle. Une réflexion est engagée de manière à travailler transversalement sur la présentation des horaires, avec pour objectif d'en améliorer la lisibilité et l'homogénéité.
133	Flandre	AF	2	<b>Hôtel de ville de Garges</b> , 15 août à 14h25. A cet arrêt, la borne d'information voyageur est hors service.	Voir réponse en fin de document
133	Flandre	AF	2 3	<b>Gare de Garges-Sarcelles RER</b> , 15 août à 14h20. Divers écrans (BIV) sont cassés et hors service, dont l'écran n° MIV 305.	Voir réponse en fin de document
138	Rives Nord	AF	1	<b>Ermont-Eaubonne RER</b> , 3 août à 13h15. La fiche horaire et la borne SIEL (BIV) indiquent qu'un bus partira à 13h20. Un bus (coquille n° 8587) se positionne en retrait du quai, portes fermées. Pas de départ à 13h20, les usagers attendent sur le quai. Rien ne se passe. Il est	Après vérification, l'agent concerné était prévu pour un départ à 13h20. Le bus est arrivé en gare d'Ermont à 13h24 avec un retard d'environ 15 minutes. Il a effectué son départ à 13h33 après avoir pris un battement d'environ 9 minutes. Pour information, le terminus d'Ermont est équipé d'un écran

Ligne	Centre Bus	Témoign	Critère(s)	Témoignage	Réponse RATP
				annoncé un départ à 13h41, le bus n° 8587 arrive à quai à 13h30 et part à 13h33 en direction de la Porte de Clichy. On demande au chauffeur pourquoi ce retard, il nous parle de « forte chaleur », étrange excuse car durant notre temps d'attente on a pu observer les bus Optile partir sans le moindre retard. D'où notre étonnement : pourquoi les bus RATP sont-ils les seuls affectés par les fortes chaleurs et pas ceux du réseau Optile.	de départ qui affiche les horaires théoriques au Tableau de Marche et ne prend pas en compte les retards ou modifications d'horaires. Ce qui explique les horaires de départs annoncés 13h20 et 13h41, horaires théoriques au Tableau de Marche.
<b>150</b> <b>250</b>	<b>Flandre</b>	AF	2	<b>Croix Blanche</b> (direction Pierrefitte), 14 août à 17h20. Les plans des lignes 150 et 250 ne sont pas affichés à cet arrêt.	Les informations des lignes 150 et 250 sont sur des potelets situés à côté de l'abri bus. Seules les infos de la ligne 252 sont dans l'abri bus.
<b>162</b> <b>180</b> <b>380</b>	<b>Vitry</b>	AF	2	<b>Villejuif Louis Aragon</b> , 4 août à 13h05. A l'intérieur de la station M7 « Villejuif Louis Aragon » en face du guichet « information » se trouve une BIV type « Image » indiquant l'horaire des prochains bus au départ, mais dans la gare routière pas de BIV à l'intérieur des abribus (bus 162-180-380).	Voir réponse en fin de document
<b>171</b>	<b>Point du Jour</b>	AF	2 3	<b>Pointe de Chaville</b> (direction Pont de Sèvres), 11 août à 15h15. La borne d'information voyageur est indisponible à cet arrêt.	Voir réponse en fin de document
<b>171</b>	<b>Point du Jour</b>	AF	2	<b>Pont de Sèvres</b> (direction La Celle Saint Cloud), 11 août à 10h30. Quai départ du bus 171 dans la gare routière. Le plan n°4 (Hauts de Seine Sud) date de mars 2005 (10 ans !). Il a un peu vieilli, en fait il est totalement décoloré. <b>NDLR</b> : Ce témoignage a déjà été fait à plusieurs reprises, par d'autres témoins, les années passées (dès 2009). Apparemment sans effet, malgré les assurances données par la RATP !	Le plan est commandé et sera mis en place dans les jours à venir. Mais, la gare routière du Pont de Sèvres entrant dans une phase importante de travaux avant la fin de cette année, nous espérons qu'il ne disparaîtra pas.
<b>171</b>	<b>Point du Jour</b>	AF	2	<b>Hôtel de ville de Versailles</b> (direction de Pont de Sèvres), le 11 août à 14h55. La borne d'information voyageur est indisponible à cet arrêt (abribus n° C7).	Voir réponse en fin de document

Ligne	Centre Bus	Témoign	Critère(s)	Témoignage	Réponse RATP
<b>171</b>	<b>Point du Jour</b>	AF	2 3	<b>Château de Versailles</b> , 11 août à 15h00. A l'arrêt terminus de la ligne 171 en direction de Pont de Sèvres, cet arrêt ne possède pas de borne d'information voyageur et n'est pas accessible aux PMR. Vu que ce lieu est très fréquenté par les touristes, c'est surprenant, sans doute un oubli.	Au terminus « Château de Versailles » en direction du Pont de Sèvres il y a bien un abri neuf avec une BIV et l'arrêt est accessible. Peut-être y a-t-il confusion avec le terminus arrivée venant du Pont de Sèvres qui bien sûr n'est pas équipé de BIV et qui se trouve sur un trottoir « historique » qui n'est pas aux normes UFR et ne sera pas refait.
<b>190</b>	<b>Seine Rive Gauche</b>	AF	2	<b>Clamart cimetière intercommunal</b> , 1 <sup>er</sup> août à 18h10. En attendant le bus 190 en direction de Mairie d'Issy (abribus n°60) la borne d'information voyageur n'indiquait pas le temps d'attente du 190. Je me trouvais dans cet abribus de 18h10 à 18h20.	Voir réponse en fin de document
<b>190</b>	<b>Seine Rive Gauche</b>	ALG	3	<b>Fleury</b> (direction mairie d Issy), 3 juillet à 6h40 Bus n° 6679. Aucun marteau brise-vitre n'est présent dans le bus, ils ont tous été retirés de leurs supports. Est-ce compatible avec la sécurité, en cas de besoin de désincarcération ? Sont-ils sous la responsabilité du machiniste ?	Oui effectivement, ceci est fait pour éviter le vol fréquent de ce genre de matériel. Les marteaux sont disponibles auprès du conducteur et une affiche le précisant est présente sous chaque emplacement.  Oui, c'est compatible avec la sécurité.  Oui, ils doivent en faire le signalement si disparition.



Ligne	Centre Bus	Témoign	Critère(s)	Témoignage	Réponse RATP
<b>192</b>	<b>Thiais</b>	AF	2	<b>Marché de Rungis</b> , 4 août à 11h20. A l'intérieur du bus (coquille n° 9783) la borne d'information déroulante fonctionne, mais elle ne donne aucune annonce ni sonore, ni visuelle.	La version « SIEL » bus s'appuie sur la radiolocalisation des véhicules par utilisation des satellites GPS. Elle permet de réguler les lignes de bus et de diffuser de l'information aux voyageurs aux points d'arrêt et à l'intérieur des bus sous forme d'annonces visuelle et sonore. Néanmoins, l'entreprise est consciente d'un certain nombre de dysfonctionnements aujourd'hui identifiés. Il arrive que certains bus soient ponctuellement délocalisés pour des raisons techniques, ils deviennent alors « invisibles » pour le système et n'apparaissent plus sur les écrans d'information voyageur. Evidemment, les personnes chargées de réguler la ligne font leur maximum pour que les désagréments soient les plus faibles possibles sans pouvoir toutefois les éviter totalement.
<b>197</b>	<b>Montrouge</b>	AF	2	<b>Petit Massy</b> (direction de la porte d'Orléans), 4 août à 15h20. La fiche horaire du bus 197 est absente du cadre d'information de cet arrêt (abribus n°73).	Merci de ce signalement qui nous a permis de rectifier cette anomalie.
<b>211</b> <b>213</b> <b>220</b>	<b>Bords de Marne</b>	AF	3 4	<b>Noisiel RER</b> , 12 août à 16h35 Les abribus des lignes 211, 213 et 220 dans les deux sens de circulation sont recouverts d'affiches de spectacles. Ce qui les rend peu avenants, et leur donne un aspect « crasseux ».	Dans le cadre du réaménagement du Pôle Gare de Noisiel, de nouveaux abris seront installés.
<b>211</b> <b>220</b>	<b>Bords de Marne</b>	AF	2 3	<b>La Remise aux fraises</b> (direction Bry-sur-Marne), 12 août à 15h40. Pour lire les fiches horaires et les plans de ligne des bus 211 et 220, il faut pénétrer dans un bosquet d'arbrisseaux, où ils sont perdus au milieu du feuillage. C'est bucolique mais pas pratique...	La demande a été transmise aux Services techniques de la Ville de Noisiel
<b>213</b>	<b>Bords de Marne</b>	AF	2	<b>Bois de Grâce</b> (direction de Chelles RER), 12 août à 17h10. A cet arrêt, on trouve uniquement un potelet provisoire sans fiche horaire du bus 213.	Les horaires ainsi que les plans des lignes 213 et 312 sont installés sur le potelet provisoire
<b>213</b>	<b>Bords de Marne</b>	AF	1 3	<b>Noisy Champs RER</b> (direction Chelles RER), 12 août à 16h53. Bus 213, coquille n° 7807, le chauffeur s'est arrêté à l'arrêt « Noisy Champs RER » à 16h53 et a quitté son poste sans prévenir les voyageurs. Il a éteint le moteur et	A la gare de Noisy Champs RER-Descartes, les agents de la ligne 213 effectuent leur temps de pause. C'est pourquoi, l'agent est descendu de son bus. Par contre, un rappel sera fait aux agents de la ligne afin



Ligne	Centre Bus	Témoign	Critère(s)	Témoignage	Réponse RATP
				est sorti du bus. Il est revenu et reparti à 17h00. Étonnement des passagers. S'agit-il d'une pause exceptionnelle ou d'un changement de service (comme on en voit parfois sur le 91 aux Gobelins) ?	qu'ils annoncent cette pause.
<b>220</b>	<b>Bords de Marne</b>	AF	1	<b>Torcy RER</b> (direction de Bry-sur-Marne), 12 août à 15h18. Il est annoncé sur la fiche horaire du bus 220 qu'un départ a lieu à 15h. Aucun bus ne s'est présenté à 15h. Attente des voyageurs sur le quai durant 18 minutes. Un bus (coquille n°7826) arrive enfin et part à 15h18 (horaire du bus suivant sur la fiche). Nous nous posons les questions suivantes : le bus de 15h a-t-il été supprimé in extremis ou n'existe-t-il pas du tout ? Ou encore : est-ce celui passé à 15h18 qui était initialement celui de 15h, mais passé très en retard ?	La situation décrite est la conséquence d'une suppression d'un service pour manque de personnel.
<b>220</b>	<b>Bords de Marne</b>	AF	2	<b>Les Prévoyants, Pointe de Gournay</b> (direction Bry-sur-Marne), 12 août à 15h50. A ces deux arrêts, la borne d'information voyageur (BIV) est hors service.	Réponse Ecrite
<b>238</b>	<b>Rives Nord</b>	AF	2	<b>Saint Gratien RER</b> , 3 août à 15h41. La fiche horaire et le plan de ligne du bus 238 sont absents à cet arrêt.	Nos arrêts sont régulièrement vérifiés et contrôlés par les voitures d'intervention. Cependant, il arrive parfois que les potelets soient victimes d'actes de malveillance ou vandalisme. Dès que nous nous en apercevons, le remplacement ou la remise en état sont faits systématiquement dans un délai le plus court possible.
<b>244</b>	<b>Nanterre</b>	AF	2	<b>Les Houtraits</b> (direction Porte Maillot), 5 août à 12h. La borne d'information voyageur est indisponible (abribus n°64).	Voir réponse en fin de document
<b>244</b>	<b>Nanterre</b>	AF	2	<b>Place Jean -Jaurès</b> (direction Porte Maillot) le 5 août à 12h05. La borne d'information voyageur est indisponible (abribus n°9).	Voir réponse en fin de document
<b>244</b>	<b>Nanterre</b>	AF	2	<b>Les Moulins-camping</b> (direction Porte Maillot) le 5 août à 12h10. Cet arrêt ne possède pas de borne d'information voyageur.	Voir réponse en fin de document






Ligne	Centre Bus	Témoign	Critère(s)	Témoignage	Réponse RATP
<b>252</b>	Aubervilliers	AF	2	<b>Porte de la Chapelle</b> (direction de Garges-Sarcelles), 14 août à 17h25. Bus coquille n° 3370. Il n'y a eu aucune annonce ni sonore, ni visuelle (bandeau défilant) à l'intérieur du bus durant tout le trajet.	Transmission
<b>252</b>	Aubervilliers	AF	2	<b>Mairie de Stains</b> (direction Garges-Sarcelles), 14 août à 17h30. La borne d'information voyageur SIEL ne fonctionne pas.	Voir réponse en fin de document
<b>252</b>	Aubervilliers	AF	2	<b>Jean-Baptiste Corot - rue Lamartine</b> (direction Garges-Sarcelles), 14 août à 17h40. La borne d'information voyageur SIEL ne fonctionne pas.	Voir réponse en fin de document
<b>252</b>	Aubervilliers	AF	2 3	<b>Gare de Garges-Sarcelles RER</b> , 15 août à 14h20. Divers écrans (BIV) sont cassés et hors service.	Voir réponse en fin de document
<b>254</b>	Rives Nord	AF	2	15 août. Lorsqu'on réclame le plan numéro 7 (Nord de Paris) dans différentes stations de métro ou de RER, celui-ci date d'août 2013. Le T8 n'y apparaît pas. La ligne 154 y apparaît toujours alors qu'elle a été remplacée par la ligne 254. N'y a-t-il pas une édition plus récente de ce plan et à jour évidemment ? Si, elle date de décembre 2014 ! Par mesure d'économie distribue-t-on les plans obsolètes jusqu'au dernier.	Nous nous efforçons de gérer de la manière la plus juste possible les stocks de plans, pour éviter effectivement d'en jeter trop lors des changements de versions. Il n'existe aucune consigne disant qu'il faille distribuer les plans obsolètes. Il peut arriver qu'il reste des anciens plans donnés par inadvertance.
<b>256</b>	Rives Nord	AF	2	<b>Saint Denis Université</b> , 3 août à 12h15. Dans le bus ayant la coquille n° 7576, l'annonce sonore des arrêts est inexistante, durant tout le trajet jusqu'à Enghien RER.	La vérification a été effectuée.
<b>258</b>	Nanterre	AF	2	<b>La Jonchère</b> (direction La Défense), le 11 août à 13h15. La borne d'information voyageur est indisponible à cet arrêt.	Voir réponse en fin de document
<b>258</b>	Nanterre	AF	2	<b>Félix Faure</b> le 11 août à 13h30. La borne d'information voyageur de cet arrêt est indisponible. Bus 258 en direction de La Défense.	Voir réponse en fin de document
<b>262</b>	Charlebourg	AF	1	<b>Gare de Maisons Laffitte RER</b> , 5 août entre 13h50 et 14h16 Il est annoncé sur la fiche horaire du bus 262,	Les horaires de passages théoriques prévus sont : 13h40 /13h56 /14h12







Ligne	Centre Bus	Témoign	Critère(s)	Témoignage	Réponse RATP
				mise en ligne sur ViaNavigo, que des départs sont prévus à 13h56 et à 14h12. Aucun bus ne s'est présenté à ces horaires. Un bus (coquille n° 5274) est arrivé à 14h16.	Le 5 août, celui de 13h40 a été réalisé normalement. Le départ de 13h56 a bien été supprimé à la demande de la régulation suite à des difficultés de circulation. Le service a été remis sur ligne à partir du rond-point Stalingrad. Le départ de 14h12 a été retardé à 14h15 par la régulation car le bus est arrivé à Maisons Laffitte à 14h11.
<b>291</b>	<b>Seine Rive Gauche</b>	AF	2	11 août à 15h35. Aucune annonce sonore ou visuelle n'informe les voyageurs des prochains arrêts, à l'intérieur du bus 291 en direction de Vélizy Europe Sud.	Nous manquons d'information pour signaler le dysfonctionnement, en particulier le numéro de coquille.
<b>294</b>	<b>Seine Rive Gauche</b>	AF	2	<b>Groupe scolaire Sophie Barat</b> (direction Igny), 12 août à 11h18. La borne d'information voyageur est indisponible.	Voir réponse en fin de document
<b>294</b>	<b>Seine Rive Gauche</b>	AF	2	<b>Robinson RER</b> (direction Igny), 12 août à 11h09. A l'arrêt Robinson RER, il n'y a pas d'information voyageur. Cet arrêt n'est en fait qu'un potelet provisoire ; à côté se trouve un potelet fixe de la ligne Phébus 11 en direction de La Coulée verte, pourquoi cette différence de traitement ?	Depuis le mois d'octobre 2013, la ville de Sceaux interdit le passage des lignes de bus dans l'avenue de la gare. En conséquence la ligne dévie par l'avenue du Plessis. Les aménagements de la voirie et des arrêts de bus n'ont toujours pas été décidés par les différents acteurs. Pour ce qui est de l'affichage, nous vérifions régulièrement la présence des informations, nous allons vérifier à nouveau et le cas échéant les remplacer si besoin.
<b>299</b>	<b>Montrouge</b>	AF	2	<b>Gabriel Fontaine</b> (direction mairie de Morangis), 14 août à 14h00. A cet arrêt, la borne d'information voyageur est hors service.	Voir réponse en fin de document
<b>303</b>	<b>Bords de Marne</b>	AF	2	<b>Edouard vaillant Carnot</b> et <b>Blanqui Carnot</b> . A ces deux d'arrêts, les indices de ligne ne s'affichent plus sur les BIV.	Voir réponse en fin de document
<b>303</b>	<b>Bords de Marne</b>	AF	2	<b>Ile de France</b> , 15 août à 17h40. A cet arrêt, la borne d'information voyageur ne fonctionne plus.	Voir réponse en fin de document
<b>319</b>	<b>Montrouge</b>	AF	2	<b>Biarritz</b> (direction Rungis), 4 août à 15h55. La fiche horaire du bus 319 est absente du cadre d'information de	Merci de ce signalement qui nous a permis de rectifier cette anomalie.

Ligne	Centre Bus	Témoign	Critère(s)	Témoignage	Réponse RATP
				cet arrêt.	
<b>319</b>	<b>Montrouge</b>	AF	3	<b>Place de France</b> (direction Massy) le 4 août à 15h32. « Le bus coquille n°6735 arrive à cet arrêt, je demande diverses informations au chauffeur et il me répond avec froideur que : « je n'ai qu'à lire ce qui est marqué sur les panneaux » avec un ton agressif. Je lui indique qu'il y a une déviation sur sa ligne, il me répond que « Ce n'est pas son problème ».	Les réclamations de cette nature reçues dans les jours qui suivent les faits sont traitées par le manager avec l'agent s'il peut être identifié. Deux mois après, il est difficile de se souvenir des circonstances et de remettre l'échange dans son contexte. Cependant, cette situation est inacceptable, et pour autant les aspects relation de service sont abordés lors des formations initiales et continues.
<b>361</b>	<b>Saint Denis</b>	AF	2	<b>Rose Bertin et Les Beatus</b> le 15 août à 13h15. A ces arrêts on ne trouve pas la fiche horaire de la ligne 361.	Ces affiches ont malheureusement été volées. Elles ont été remises en place par la suite.
<b>399</b>	<b>Montrouge</b>	AF	1	<b>Juvisy RER</b> , 1 <sup>er</sup> août à 12h35. Il est indiqué sur la fiche horaire qu'un bus est prévu à 12h40 en direction de Massy RER. Un bus portant la coquille n° 3885 ne partira en fait qu'à 12h53.	Horaire théorique de départ : 12h40 ; le bus a été commandé pour partir à 12h52. Départ effectif réalisé à 12h48 (vérification faite sur nos bases d'exploitation) et non pas 12h53. Les horaires des fiches horaires sont donnés à titre indicatif uniquement. Les Bus subissent des aléas divers (circulation, changement consigne régulation, travaux)
<b>426</b>	<b>Point du Jour</b>	AF	2 3	<b>Hôpital de Garches</b> , 11 août à 10h52. « Je me trouve dans le bus coquille n° 3011, en direction de La Celle St Cloud, à 10h52, le machiniste nous indique que son service se termine à cet endroit. On ne sait où l'on se trouve : ni abribus, ni potelet, donc pas de nom d'arrêt. Un peu inquiétant. J'aperçois en face un abribus qui indique que c'est le numéro 5 et que nous nous trouvons à Garches. Au loin, j'aperçois un arrêt, qui se situe à 300 mètres du lieu où nous avons été déposés. On s'y rend, et c'est l'arrêt « Hôpital de Garches ». Je reprends mon trajet avec le bus suivant, n° 3064 à 11h06.	Merci pour votre remarque. Le machiniste en cause avait fini son service et aurait dû vous en informer et vous laisser à l'arrêt « Hôpital de Garches » pour vous permettre de prendre le suivant sans marche à pied. Il a simplement joué la facilité, l'emplacement où il vous a laissé est celui de l'ancien arrêt de la ligne 426 (en effet, il n'y a plus de potelet). Cela lui facilite sa manœuvre de rentrée au dépôt (tourne à droite) Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.
<b>426</b>	<b>Point du Jour</b>	GD	2	Sur le site de la RATP lorsqu'on télécharge le plan de ligne du bus 426, on obtient un plan intitulé « 026 » qui est l'ancienne appellation de cette ligne jusqu'en 2013. L'appellation 026 « Traverciel » avait été critiquée par plusieurs témoins, dès 2010, lesquels avaient évoqué une possible confusion avec le 26 parisien, à juste titre. Si l'appellation 426 satisfait pleinement les demandes des témoins, aussi faut-il que cela soit modifié sur l'ensemble	Après vérification, le plan téléchargé est bien celui de la 426. La 026 n'existe plus. Le témoin peut-il préciser le chemin suivi ? Peut-être existe-t-il une ancienne version selon la manipulation faite.









Ligne	Centre Bus	Témoign	Critère(s)	Témoignage	Réponse RATP
				des supports d'information.	
<b>492</b>	<b>Thiais – Athis-Cars</b>	AF	2	<b>Réservoir</b> , le 14 août à 14h25. A cet arrêt, aucune information sur la ligne ni ses horaires, il n'y a juste un potelet.	L'arrêt « Réservoir » n'a été impacté qu'une seule fois en septembre depuis notre prise de fonction sur le fuseau pour ce qui avait attiré à l'info voyageur et une dépêche a immédiatement été passée. Il faut savoir que ce point d'arrêt se trouve dans une zone fortement impactée par des travaux de voirie lourds (réfection complète des trottoirs et de la chaussée). Ce potelet a dû être déplacé une bonne dizaine de fois en raison des contraintes inhérentes au chantier et nous avons à chaque fois remis en état et mis à jour l'affichage réglementaire.
<b>545</b>	<b>Pavillons</b>	AF	2	15 août à 20h. Lorsqu'on tente de lire les fiches horaires apposées dans les cadres d'information sur l'ensemble de cette ligne, il s'avère que c'est peu lisible à cause de la petitesse de la police de caractères.	Les affiches de ce type sont normées et chartées, selon le mode de l'arrêt, les Unités Opérationnelles n'ont pas la liberté de déroger à cette règle. Une réflexion est engagée de manière à travailler transversalement sur la présentation des horaires, avec pour objectif d'en améliorer la lisibilité et l'homogénéité.
<b>Gare Routière Saint Denis Université</b>		AF	4	<b>Saint Denis Université - Gare routière</b> , 3 août à 12h. Les abribus sont particulièrement dégradés : les vitres de la gare routière sont rayées à la pointe sèche rendant celles-ci presque opaques, de plus, ils sont remplis de débris de toutes sortes.	Nous avons pris note de votre réclamation et allons faire en sorte d'améliorer notre prestation.
<b>Généralités Métro</b>		DB	3	8 juillet à 22:30. « J'aimerais connaître les démarches que vous entreprenez pour mettre fin à ce qu'il faut bien appeler des « nuisances sonores » de plus en plus insupportables dans le métro, à savoir : 1/ puissance excessive des ampli musicaux utilisées par les musiciens (autorisés ou non) dans les couloirs ou embarquées dans les rames diffusant le plus souvent de la musique enregistrée. La réglementation devrait autoriser uniquement de la musique acoustique produite in situ par le musicien lui-même sans dispositif d'amplification. 2/ annonces de prévention abrutissantes diffusées en plusieurs langues, parfaitement inutiles car totalement banalisées à force d'être répétées et qui nous plongent dans le monde totalitaire imaginé par George Orwell.	1/Concernant les musiciens accrédités par la RATP (jouant exclusivement dans les couloirs du métro/RER), les petits dispositifs Sono à piles ou batterie sont tolérés avec un niveau sonore ne dépassant pas les 80dBA. Toute activité musicale (ou autre) est interdite à bord des trains ! 2/La loi Toubon nous oblige à diffuser les messages en au moins deux langues étrangères. Certains messages tels que « attentifs ensemble » doivent être diffusés régulièrement sur l'ensemble du réseau. Enfin concernant les annonces multilingues, les transports ne sont pas utilisés que par les clients habituels de la RATP. De nombreux voyageurs prennent occasionnellement ou pour la première fois le métro et ne sont pas forcément coutumiers





Ligne	Centre Bus	Témoign	Critère(s)	Témoignage	Réponse RATP
				La lutte contre le bruit n'est-elle pas une priorité affichée par les autorités ?	des règles de vigilance ou d'usage.  Par ailleurs, nous travaillons, à travers le projet SYMPHONIE, à une remise à niveau de la sonorisation. Aujourd'hui, 5 lignes de métro sont concernées (4, 3 et 3bis, 13, 1 et 5, dans l'ordre du déploiement prévu sur environ 5 ans). Un projet d'extension à l'ensemble des lignes est en cours d'études, mais il n'est pas encore signé.
<b>Généralités Métro et RER</b>		AF	2	15 août. Lorsqu'on réclame le plan numéro 7 (Nord de Paris) dans différentes stations de métro ou de RER, celui que l'on nous propose date d'août 2013. Le T 8 n'y apparaît pas et la ligne 154 a, depuis, été remplacée par la ligne 254. N'y a-t-il pas une édition plus récente de ce plan et à jour évidemment ? Si ! elle date de décembre 2014. Par mesure d'économie distribue-t-on les plans obsolètes jusqu'au dernier ?	Voir réponse au témoignage sur le Bus 254
<b>Généralités Réseau</b>		Ano	3	30 juin. Ayant vécu de nombreuses années en Espagne, à Madrid, je trouve anormal que les transports en IDF ne soient pas climatisés (ou s'ils le sont pour les bus, la climatisation est soit défectueuse soit trop faible). Aujourd'hui enceinte de 5 mois, je peux vous dire que la canicule ces temps-ci serait tout à fait supportable si les transports étaient climatisés, or même à seulement 30°C dehors, il fait déjà une chaleur torride dans le métro.... c'est ridicule !	La réponse a déjà été apportée dans le rapport de Juin 2015 : « La RATP fait d'énormes efforts pour améliorer les conditions de transport des voyageurs et a adapté 3 systèmes existants à ses différents réseaux et matériels. - la ventilation mécanique forcée (VMF) : Elle aspire l'air à l'extérieur par des aérateurs situés sur le toit des matériels, diffusant ainsi un courant d'air pour les voyageurs (environ 25 m3 d'air neuf/heure/voyageur pour les installations les plus performantes) ; - la ventilation mécanique forcée réfrigérée (VMFR) : Elle utilise uniquement l'air extérieur et produit un écart de température avec l'extérieur de quelques degrés pour apporter aux voyageurs une sensation de fraîcheur. Les nouveaux matériels disposent ainsi de ventilation réfrigérée offrant aux voyageurs un meilleur confort climatique tout en étant moins énergivore que la climatisation classique. - la climatisation série / allégée : Il s'agit de refroidissement d'un mélange d'air intérieur et d'air extérieur / recyclage de l'air intérieur en circuit fermé. Solution très peu mise en avant (uniquement dans certains bus) car l'habitacle étant



Ligne	Centre Bus	Témoign	Critère(s)	Témoignage	Réponse RATP
					<p>naturellement réchauffé par l'ouverture régulière des portes, il n'est pas possible d'obtenir une température basse et uniforme qui, de plus, créerait des chocs thermiques néfastes pour la santé des voyageurs.</p> <p>Nous le savons, la climatisation n'est efficace que si les fenêtres restent fermées. Or on remarque que les clients s'empressent d'ouvrir les fenêtres, même celles sur lesquelles un autocollant est apposé, ce qui annihile les effets désirés.</p> <p>Ce problème a déjà été transmis à MRF qui envisage d'agrandir le format de la consigne placée sous la fenêtre pour qu'elle soit plus visible des voyageurs. Cela n'empêchera pas que certains ouvriront quand même les fenêtres.</p> <p>Certes, des annonces peuvent être faites à l'intérieur des trains par les conducteurs mais, ne pouvant vérifier de leur cabine que la clim fonctionne correctement, ils ne peuvent prendre le risque d'engager les clients à se calfeutrer... »</p>
		AF	2	<b>Porte d'Orléans</b> , 14 août à 13h25. On peut encore consulter dans les espaces de la station des plans qui datent de novembre 2012, le T6 n'y apparaît évidemment pas encore. Implantation : plans IM 163 / IB 161 / PP 231 dans le couloir souterrain qui mène aux bus 68 et 299.	Les plans IM163, IB 161 sont actuellement en rupture de stock, les équipes d'affichages s'organiseront pour faire le nécessaire dans les meilleurs délais dès réception. La ligne 4 ne gère pas le PP231 mais transmet votre signalement au prestataire concerné.
		AF	5	<b>Porte d'Orléans</b> , 14 août. Les ascenseurs situés avenue du général Leclerc, à la porte d'Orléans ne fonctionnent pas depuis plus de deux ans. L'un est situé face au numéro 130 bis. L'autre est situé face au numéro 121.	L'ouverture de ces ascenseurs est liée à l'autorisation 'Sécurité Incendie' et devrait avoir lieu avant la fin de l'année 2015.
		SGr	5	<b>Strasbourg Saint-Denis</b> , 26 juillet à 19:06. Pour sortir des lignes 8 et 9 vers les sorties 1, 2, 3 et 6, il y a énormément de marches à monter. Après deux jetées d'une vingtaine de marches, il y a notamment une montée de 49 marches d'affilée (entrecoupée par des portes vitrées). Les usagers doivent donc subir une ascension, particulièrement pénible pour les personnes en mauvaise santé, les handicapés, les mamans avec un bébé dans les bras ou une poussette, ou les touristes avec de volumineuses valises. La seule façon de l'éviter est de faire un détour conséquent en prenant	A cause de problèmes techniques, ce n'est pas réalisable. Seule la mécanisation du trajet de la ligne 8 à la ligne 9 est prévue.





Ligne	Centre Bus	Témoign	Critère(s)	Témoignage	Réponse RATP
				un escalator pour une sortie de métro fort éloignée de son but. Que pouvez-vous faire pour qu'il y ait enfin un escalator ?	
		AF	2	13 août à 17h25. « A l'intérieur des rames numéro 032 et 187 (je n'ai pas vu pour les autres rames), lors de la lecture du plan de trappe au-dessus des portes, je n'ai pas vu l'indication de la correspondance à Porte de Choisy avec le <b>T 3a</b> . Étonnant ».	Il n'y a jamais de correspondance notée sur les plans dès lors que la station concernée est entourée de 2 stations avec la même correspondance. Explication : le voyageur prendra la correspondance soit à Porte d'Italie en descendant ou à Porte d'Ivry en montant.
		AF	2	<b>Villejuif Louis Aragon</b> , 4 août à 13h10. Je demande au guichet « information » le plan des lignes et bus N°13 et on m'en donne un qui date d'octobre 2013. La restructuration des lignes de bus suite à l'ouverture du tramway T7 n'y apparaît pas.	Ce plan a dû être délivré par erreur à notre client. Au cours du mois de juillet suite à l'installation de nouveaux meubles de rangement à VLA, un rafraîchissement de la documentation a été effectué par un agent de maîtrise. Ce vendredi 2 octobre, une nouvelle vérification va être réalisée afin d'éviter ce type de désagrément
		AF	2	Saint-Denis RER. La ligne de bus 254 n'est pas fléchée depuis les quais de cette station.	Le signalement a été transmis au service concerné
		GD	2	18 août vers 21h. Rame 051. Les plans de trappe de cette rame ne sont pas équipés des autocollants signalant la fermeture de la station Saint Denis Basilique.	Transmission
		GD	2	20 août. Rame 158G. La nomenclature des lignes est encore d'une ancienne version totalement obsolète : ni T6, ni T5 ne sont indiqués. Même information incomplète partout dans la rame. Les plans de trappe, quant à eux, sont limités à La Fourche.	Transmission Les Plans des réseaux ont été remplacés.
		PJ	2	25 août vers 12h. Direction Châtillon-Montrouge. Rame 042, mission 52. Réglage des plans de trappe : Au départ de Saint Lazare la pastille lumineuse clignote sur cette station jusqu'à Miromesnil. Au départ de Miromesnil, la pastille de cette station s'éteint dès les portes fermées pour clignoter sur Champs-Élysées Clémenceau, ce qui est normal. Donc un réglage est nécessaire pour que, dès le départ de Saint Lazare, la pastille s'éteigne pour se mettre	Le contrôle a été fait et un échange du Plan de trappe a été effectué.





Ligne	Centre Bus	Témoign	Critère(s)	Témoignage	Réponse RATP
				à clignoter sur Miromesnil.	
		HB	2	<b>Duroc</b> , 25 août. Rame 078. Toujours des problèmes avec l'information embarquée : les plans de trappe sont tous limités à La Fourche. Les autocollants informant des « lignes en correspondances » ne sont pas à jour : manque T5 et T6. Apparemment la mise à jour des plans de trappe avec le T6 en correspondance à Châtillon commence à se faire. Cela fait une semaine que je n'ai pas pris de rame qui ne soit à jour sur ce détail. Mais mettre un an pour le faire n'est ni raisonnable, ni soutenable.	Un défaut a été décelé sur cette rame. Les réparations ont été effectuées. La mise à jour est effectivement en cours.
		PJ	2	27 juillet. Rame 111. Tous les plans de trappe sont éteints, pas de messages sonores des stations.	Le contrôle a été fait et un échange du Plan de trappe a été effectué.
		PJ	2	<b>Gaité</b> . 30 juillet à 16h01. Rame 068, voiture M30136. Tous les plans de trappe sont limités à « La Fourche »... au-delà c'est l'aventure.	Aucune anomalie n'a été décelée lors du dernier entretien technique de la rame. Nous suivrons l'évolution.
		PJ	2	17 août vers 15h. Rame 078, voiture M 30156. Les plans de trappe sont à moitié actifs, c'est à dire que trois plans sur six sont éteints, idem sur le reste de la rame.	Un défaut a été décelé sur cette rame. Les réparations ont été effectuées.
		PJ	2	24 août (direction Châtillon-Montrouge). Rame 058 : tous les plans de trappe sont hors service.	Cela est dû à une version inférieure du logiciel. La mise en conformité a été effectuée ainsi que des essais avec les balises de localisation depuis les deux loges.
		PJ	2	24 août (direction Saint Denis). Rame 158G : tous les plans sont limités à « La Fourche ».	Le contrôle a été fait et un échange du Plan de trappe a été effectué.
		AF	2	<b>Gare de Lyon</b> , 11 août à 19h55. Aucun écran affichant les prochains trains en direction de Boissy-Saint-Léger ou Marne-la-Vallée ne fonctionne sur le quai.	Transmission Le nécessaire est fait
		AF	2	<b>Saint-Germain-en-Laye RER</b> , 11 août à 12h55. L'implantation du quai de la ligne 258 en direction de La Défense n'est pas indiquée à l'intérieur de la gare du RER.	Aucune indication des bus n'est indiquée sur les quais à l'intérieur de la gare. Seul le plan de quartier le précise.

Ligne	Centre Bus	Témoign	Critère(s)	Témoignage	Réponse RATP
		JS	1 2	<b>Auber</b> , 12 août à 19h03. « Quand j'arrive sur le quai à 19h03, les écrans affichent un train pour Marne-la-Vallée à 19h06, puis un train pour Boissy à 19h11. A 19h06, « Départ » est affiché pour le premier train à la place de l'heure et cette mention reste affichée jusque 19h12, sans qu'aucun train n'arrive à quai. La mention devient alors « train retardé » : merci, on s'en était déjà aperçu ! Le tableau des stations desservies s'éteint alors. Mais le train de 19h11 demeure affiché sans changement alors qu'il est déjà en retard, lui aussi. A 19h14 arrive un train pour Marne-la-Vallée : est-ce celui prévu pour 19h06 ? Il part à 19h15. Sur tout le temps d'attente, il n'y a eu aucune annonce sonore relative à ce retard.	Théoriquement les horaires de passage étaient : 19h06 QUDO, 19H10 NELY, 19H15 QURE. En gare de Nanterre Préfecture à la bifurcation, des trains arrivent de la branche St Germain et d'autres de la branche Cergy/Poissy. La mission QUDO retardée en provenance de Cergy bascule derrière le NELY en provenance de St Germain. Les chefs de régulation prennent cette décision pour ne pas retarder les autres trains. L'information sur les écrans de quais n'est pas toujours mise à jour rapidement. La qualité de l'information en temps réel est le résultat d'une chaîne d'acteurs depuis le conducteur jusqu'à l'agent présent en gare. Nous travaillons tous les jours à son amélioration. Notre objectif en cas d'incident est de pouvoir informer nos clients dans les trains dans les 3 à 5 premières minutes d'arrêt et sur les quais dans les 7 premières minutes en cas d'interruption de trafic.
		AF	1	<b>Val de Fontenay</b> , 2 août à 14h30. Mission QUDO, rame n°1755 en direction de Chessy. Cette mission est annoncée à 14h38. On nous annonce à 14h33 que le train est retardé, il est annoncé alors à 14h47, d'où un retard de 9 minutes.	En répercussion d'un incident (actionnement d'un signal d'alarme) sur le train (mission CISO23) en gare de Bry sur Marne, celui-ci est arrivé avec 10 minutes de retard à Auber. Effectivement, la mission suivante QUDO22 part d'Auber avec 9 min de retard.
		SG	1	<b>Bussy-Saint-Georges</b> , 13 juillet à 7h41. Après consultation des horaires de juillet sur le site RATP, le témoin décide de prendre le train de 7h41 et pour cela arrive sur le quai à 7h35. Aucune annonce concernant un éventuel retard et pourtant le train n'arrivera qu'à 7h49. Pourquoi ce retard ?	Pour la journée du 13 juillet, il y avait un tableau 'horaires SD144-30' dédié uniquement pour cette journée. Les horaires théoriques annonçaient un train en gare de Bussy Saint Georges à 7h34 (missionUPEC51) puis à 7H49 (missionTED153). Il n'y a pas eu de retard.
		NT	2 3 4 5	<b>Châtelet-Les-Halles</b> (Direction Robinson), 9 juillet à 20h00. Depuis plusieurs semaines, sur le quai RER B en direction de Robinson, les conditions d'attente se sont dégradées. Est-il normal que les usagers soient obligés de slalomer entre le quai et un seau et une flaque d'eau ? Aucun panneau (bipode panneau danger) ou de démarcation de zone glissante n'a été installée. Faut-il	Suite aux travaux du pôle de la gare de Chatelet-Les Halles, il y a de nombreuses infiltrations. Des dépêches sont passées régulièrement. Les agents installent de la rubalise afin de sécuriser les lieux. Malheureusement, avec le flux important de voyageurs, souvent ils sont arrachés ou disparaissent.

Ligne	Centre Bus	Témoignage	Critère(s)	Témoignage	Réponse RATP
				qu'un usager se casse une jambe pour que la RATP réagisse ?	
		SM	1	<p><b>Port Royal</b>, 1<sup>er</sup> juillet à 17h00. « Pourquoi la partie sud de la ligne est toujours impactée alors que le problème se situe sur la partie nord (cf problèmes de la semaine dernière : personnes sur les voies à La Plaine, pas de train depuis Port Royal vers la banlieue sud) ce problème est récurrent toute les semaines. Lorsque la ligne n'était pas interconnectée, les problèmes étaient moindres. Une solution : revenir à deux lignes séparées ? ce qui n'est pas un avantage je le conçois. surtout pourquoi n'y a-t-il pas d'information supplémentaire (quai ou train). Le quai 3 de Denfert-Rochereau sert-il réellement ? je n'ai jamais vu de train en arriver ou en partir ! Merci pour votre écoute »</p>	<p>16h23 : des voyageurs se trouvent sur les voies à la hauteur de la gare La Plaine Stade de France</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Interruption immédiate des circulations entre Gare du Nord et Aulnay-Sous-Bois</li> <li>➔ Afin de maintenir le trafic en dehors du tronçon impacté, des mesures d'exploitation sont prises : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Des navettes circulent entre Aulnay et Roissy, et entre Aulnay et Mitry</li> <li>○ La circulation est interrompue entre Gare du Nord et Châtelet pour permettre aux trains en provenance du sud de la ligne d'effectuer des demi-tours (terminus provisoire).</li> </ul> </li> </ul> <p>Le trafic a pu reprendre progressivement à partir de 17h (après vérification qu'il n'y ait plus de voyageurs sur les voies) mais est resté très perturbé</p> <p>De 16h30 à 17h30 (heure de reprise du trafic) des messages ont été diffusés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Messages sonores toutes les 3 mn</li> <li>○ Messages sur les bas d'écran</li> <li>○ Messages sur les médias distants</li> </ul> <p>Concernant l'utilisation du Quai 3 à Denfert-Rochereau, il est utilisé dans des cas bien spécifiques, par exemple, lors d'une interruption du trafic dans le tronçon central (intra-muros). Dans ce cas, il permet aux trains en provenance du sud, d'acheminer les voyageurs jusqu'à Paris et de fait, leur permettre de prendre les correspondances métro et bus pour poursuivre leur trajet.</p> <p>Enfin, nous mettons tout en œuvre pour que l'ensemble des incidents, qui ont fortement baissé depuis 2014, ait le moins d'impact possible pour nos clients.</p>
		AF	2	<p><b>Antony RER</b>, 1<sup>er</sup> août. « Je sollicite un plan des lignes et rues N° 13 (Sud de Paris), on m'en donne un qui date de novembre 2012. C'est à dire sans la mise à jour depuis l'ouverture du T6 en</p>	<p>Transmis au responsable d'Antony pour action.</p>

Ligne	Centre Bus	Témoign	Critère(s)	Témoignage	Réponse RATP
				2014 et la restructuration des lignes de bus qui allait avec ».	
		AF	1	<b>Palaiseau</b> , 12 août à 13h10. La mission EPIZ 53 en direction de l'aéroport Charles de Gaulle est partie à 12h19 de cette gare. Elle s'est arrêtée en gare de Sceaux quelques minutes. Elle est arrivée en gare d'Aulnay à 13h13 au lieu de 13h08 (horaire théorique), soit 5 minutes de retard pour les usagers.	EPIZ 53 circulait à son heure prévue. Suite au stationnement de la mission précédente à Bourg la Reine, pour un incident technique d'environ 7 minutes, EPIZ 53 marqua l'arrêt à Parc de Sceaux durant 2 min. Plus 2 min supplémentaires pour service voyageurs à Denfert et Châtelet Le retard au départ de Gare du Nord était de 5 min !
		NT	3	<b>Denfert Rocheau</b> , 1 <sup>er</sup> juillet à 17h30. <b>Demande de dédommagement canicule.</b> Les conditions de transport dans le RER B par fortes chaleurs sont insupportables et ne sont pas dignes d'un transport urbain dans une grande agglomération, en particulier tout le mois de juillet 2015. La RATP peut-elle faire un geste commercial et dédommager les usagers du RER ?	Ce sont des conditions inhérentes aux facteurs climatiques, et non liées uniquement à la RATP. Nous essayons d'atténuer les désagréments rencontrés. Voir la réponse sur la climatisation-réfrigération page 22
		NT	3 5	<b>La Croix de Berny</b> , le 27 juillet à 17h00. Les escaliers de la sortie rue Velpeau sont devenus une pissotière. Il est inadmissible que les usagers soient obligés de supporter des odeurs d'urine à proximité du bureau des agents RATP. D'autre part, les vendeurs à la sauvette encombrent l'accès à ce même escalier, de chaque côté.	Transmis au responsable de La Croix de Berny pour nettoyage et action
		JLM	4	<b>Sceaux</b> , 13 juillet à 13h37. « Je devais prendre le RER de 13h37 à cette station. Il est arrivé à l'heure mais n'a pas ouvert les portes et est reparti en laissant les voyageurs sur le quai. J'ai donc dû attendre le suivant (13h58). En rentrant le soir j'ai déposé une réclamation sur le cahier <i>ad hoc</i> au guichet. L'agent en service m'a dit que le conducteur avait respecté les procédures et qu'aucun signal ne lui avait indiqué que les portes restaient bloquées ! J'avoue être un peu surpris par cette explication.	Effectivement, à 13h39, ILAV 89 a quitté sans avoir pris de voyageur à Sceaux suite à une erreur du conducteur. L'ouverture sur ce matériel nécessite d'appuyer plus fortement sur le bouton. Il semble que le conducteur n'ait pas effectué cette manipulation correctement. Un rappel lui a été fait à la suite de cette erreur. En zone RATP et SNCF, les voyageurs prirent la mission suivante (ILAV 95) et subirent un retard de 20 min. Nous sommes désolés pour ce désagrément.

Ligne	Centre Bus	Témoign	Critère(s)	Témoignage	Réponse RATP
		NT	5	<b>Croix de Berny, 29 juillet 2015.</b> Aujourd'hui les rames étaient bondées en pleine heure creuse (15h54 et 18h47). Il semblerait que les horaires d'été ne correspondent plus à la « vraie vie » des usagers pendant la période estivale ... A quand une véritable prise en compte des besoins réels, l'été ? (J'ai entendu dire que les horaires d'été étaient planifiés 2 ans à l'avance par la RATP, est ce vrai ?)	Le 29 juillet dernier, il était appliqué un Plan Transport « J.O Plein Eté avec plan allégé ». En effet, le nombre de voyageurs à déplacement domicile-travail et la disponibilité des moyens (matériel, personnel de conduite) étaient moindres. Un accident grave de voyageur généra, de 13h56 à 14h16, la mise hors tension du secteur Gare du Nord, et, en répercussion, la suppression, la modification et le retard de plusieurs missions.  A 18h15 une affluence de voyageurs entraîna un retard moyen de 10 min.
		NT	6	<b>Denfert-Rochereau, 23/juillet à 18h.</b> Le valideur situé à droite en direction de Robinson/Saint Rémy, ne fonctionne pas depuis plusieurs semaines. Il n'y a donc qu'un valideur accessible dans cette direction.	Transmis au responsable de Denfert pour action

### Constats concernant les BIV

Aubervilliers	<b>252</b>	AF	2	<b>Mairie de Stains</b> (direction Garges-Sarcelles), 14 août à 17h30. La borne d'information voyageur SIEL ne fonctionne pas.	Les réparations ont été effectuées en date du 6 octobre 2015.
Aubervilliers	<b>252</b>	AF	2	<b>Jean-Baptiste Corot - rue Lamartine</b> (direction Garges-Sarcelles), 14 août à 17h40. La borne d'information voyageur SIEL ne fonctionne pas.	Les réparations ont été effectuées en date du 14 août 2015.
Aubervilliers	<b>252</b>	AF	2 3	<b>Gare de Garges-Sarcelles RER</b> , 15 août à 14h20. Divers écrans (BIV) sont cassés et hors service.	L'écran Image vandalisé est en cours de réparation.
Bords de Marne	<b>220</b>	AF	2	<b>Les Prévoyants, Pointe de Gournay</b> (direction Bry-sur-Marne), 12 août à 15h50. A ces deux arrêts, la borne d'information voyageur (BIV) est hors service.	Les réparations ont été effectuées en date du 14 septembre 2015.
Bords de Marne	<b>303</b>	AF	2	<b>Edouard vaillant Carnot et Blanqui Carnot.</b> A ces deux d'arrêts, les indices de ligne ne s'affichent plus sur les BIV.	Réparation effectuée pour la première BIV Pour la deuxième, des travaux sont en cours à proximité. En attente.

Bords de Marne	<b>303</b>	AF	2	<b>Ile de France, 15 août à 17h40.</b> A cet arrêt, la borne d'information voyageur ne fonctionne plus.	Les bornes dans les 2 sens ont été expertisées. La 1 <sup>ère</sup> fonctionne. La 2 <sup>e</sup> est en cours de réparation suite à la requalification radio.
Flandre	<b>133</b>	AF	2	<b>Hôtel de ville de Garges, 15 août à 14h25.</b> A cet arrêt, la borne d'information voyageur est hors service.	Les bornes dans les 2 sens ont été réparées.
Flandre	<b>133</b>	AF	2 3	<b>Gare de Garges-Sarcelles RER, 15 août à 14h20.</b> Divers écrans (BIV) sont cassés et hors service, dont l'écran n° MIV 305.	Les écrans Image vandalisés sont en cours de réparation.
Lilas	<b>122</b>	AF	2	<b>Parc de Montreuil, Montreuil (direction Val de Fontenay), 2 août à 14h10.</b> La borne d'information voyageur est indisponible, abribus n°66.	Les réparations ont été effectuées en date du 6 octobre 2015.
Lilas	<b>122</b>	AF	2	<b>Le Morillon (direction Val de Fontenay), 2 août à 14h15.</b> La borne d'information voyageur est indisponible, abribus n° 31.	Les réparations ont été effectuées en date du 6 octobre 2015.
Montrouge	<b>299</b>	AF	2	<b>Gabriel Fontaine (direction mairie de Morangis), 14 août à 14h00.</b> A cet arrêt, la borne d'information voyageur est <b>hors service</b> .	Les réparations ont été effectuées en date du 6 octobre 2015.
Nanterre	<b>244</b>	AF	2	<b>Les Houtraits (direction Porte Maillot), 5 août à 12h.</b> La borne d'information voyageur est indisponible (abribus °64).	Les réparations ont été effectuées en date du 30 septembre 2015. Nécessite une nouvelle mesure radio.
Nanterre	<b>244</b>	AF	2	<b>Place Jean -Jaurès (direction Porte Maillot) le 5 août à 12h05.</b> La borne d'information voyageur est indisponible (abribus n°9).	Les réparations ont été effectuées.
Nanterre	<b>244</b>	AF	2	<b>Les Moulins-camping (direction Porte Maillot) le 5 août à 12h10.</b> Cet arrêt ne possède pas de borne d'information voyageur.	Il n'y a pas de BIV. En attente de la pose de l'interface DECAUX
Nanterre	<b>258</b>	AF	2	<b>La Jonchère (direction La Défense), le 11 août à 13h15.</b> La borne d'information voyageur est indisponible à cet arrêt.	Les réparations ont été effectuées en date du 6 octobre 2015.
Nanterre	<b>258</b>	AF	2	<b>Félix Faure le 11 août à 13h30.</b> La borne d'information voyageur de cet arrêt est indisponible. Bus 258 en direction de La Défense.	Les réparations ont été effectuées en date du 6 octobre 2015.
Point du Jour	<b>171</b>	AF	2 3	<b>Pointe de Chaville (direction Pont de Sèvres), 11 août à 15h15.</b> La borne d'information voyageur est indisponible à cet arrêt.	Les réparations ont été effectuées en date du 6 octobre 2015.

Point du Jour	<b>171</b>	AF	2	<b>Hôtel de ville de Versailles</b> (direction de Pont de Sèvres), le 11 août à 14h55. La borne d'information voyageur est indisponible à cet arrêt (abribus n° C7).	Les réparations ont été effectuées en date du 6 octobre 2015.
Saint Maur Créteil	<b>106</b>	AF	2	<b>Docteur Bring (direction Créteil Préfecture)</b> , 2 août à 15h50. La borne d'information voyageur est indisponible à cet arrêt.	Pas d'Information Voyageur possible sur cet arrêt. Problèmes techniques
Seine Rive Gauche	<b>190</b>	AF	2	<b>Clamart cimetière intercommunal</b> , 1er août à 18h10. En attendant le bus 190 en direction de Mairie d'Issy (abribus n°60) la borne d'information voyageur n'indiquait pas le temps d'attente du 190. Je me trouvais dans cet abribus de 18h10 à 18h20.	Les réparations ont été effectuées en date du 18 août 2015
Seine Rive Gauche	<b>294</b>	AF	2	<b>Groupe scolaire Sophie Barat (direction Igny)</b> , 12 août à 11h18. La borne d'information voyageur est indisponible.	Les réparations ont été effectuées en date du 6 octobre 2015
Vitry	<b>162</b> <b>180</b> <b>380</b>	AF	2	<b>Villejuif Louis Aragon</b> , 4 août à 13h05. A l'intérieur de la station M7 « Villejuif Louis Aragon » en face du guichet « information » se trouve une BIV type « Image » indiquant l'horaire des prochains bus au départ, mais dans la gare routière pas de BIV à l'intérieur des abribus (bus 162-180-380).	Ces arrêts n'ont pas été demandés en dispositif SIEL. Nous n'avons pas encore eu de retour suite à la demande d'autorisation pour la fixation des BIVs sur les poteaux béton de la gare routière.

## STATISTIQUES MENSUELLES

(nombre de témoignages / nombre de témoins)

### Rappel des critères :

- 1 – Ponctualité
- 2 - Informations voyageurs
- 3 – Ambiance (accueil, assistance, sécurité)
- 4 - Propreté et netteté des espaces
- 5 - Accessibilité
- 6 – Vente et disponibilité des équipements (automates, portillons, etc.)

Critère Mode	1	2	3	4	5	6	TOTAL
Bus/tram	6	47	14	3	2	0	72
Métro	0	14	0	0	2	0	16
RER	5	5	3	4	5	1	23
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>66</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>111</b>

**Nombre de témoins : 15**