

Réponses de la RATP et d'Ile-de-France Mobilités aux questions et remarques formulées par les participants en séance

Que pouvez-vous nous dire à propos de la conduite brusque de certains chauffeurs qui nuit au confort des voyageurs ?

Réponse de la RATP : Parmi les critères de qualité de service attendus de la part des machinistes receveurs (dénomination de nos conducteurs de Bus), figure la souplesse de conduite. La bonne réalisation de ces critères est évaluée par le Responsable d'Exploitation de Ligne (REL), supérieur hiérarchique direct du machiniste. Ces éléments de la qualité de service de l'agent sont évalués au cours de l'année et discutés lors d'un entretien annuel entre le machiniste et le REL. Cet encadrement des machinistes doit permettre de garantir la meilleure qualité de service, mais n'empêche pas des comportements isolés non appropriés (qui peuvent faire l'objet de sanctions selon les situations).

Comment se fait-il que l'on observe parfois un manque de sensibilisation des chauffeurs aux handicaps ? Suivent-ils une formation sur le sujet ?

Réponse de la RATP : Au-delà de la formation initiale de nos machinistes (assurée dans notre centre de formation), pour les agents pour lesquels le REL identifie des difficultés, le machiniste est envoyé en stage Perfectionnement au Métier de Machiniste Receveur (PMMR). Par ailleurs, la RATP a également mis en place à l'intention de nos machinistes un stage Perfectionnement et Accompagnement pour une Conduite Technique Economique et Sécuritaire (PACTES). Au même titre que la souplesse de conduite, l'attention à l'égard des personnes en situation de handicap fait partie des critères de qualité de service contrôlés par le REL, avec là encore des comportements non adaptés individuels.

Constat d'un manque de signalétique « accessibilité » sur les quais du tramway. La question de l'accessibilité du réseau de bus est-elle prise en compte dans le cadre de sa mise en concurrence ?

Réponse d'Ile-de-France Mobilités : Sur le T3, les portes d'extrémité sont accessibles aux Usagers en Fauteuil Roulant UFR (à plancher bas et avec un espace pour se retourner). IDFM a saisi la RATP afin d'étudier ce qu'il est possible de faire en matière de signalétique au sol. Il est à noter que nous nous rapprocherons également des associations de personnes en situation de handicap qui sont nos interlocuteurs privilégiés sur ces questions.

Concernant la mise en concurrence, l'accessibilité sera prise en compte comme dans tous les contrats, notamment sur les points suivants :

- les conducteurs doivent être formés au fonctionnement des équipements d'accessibilité, à l'accueil et à la prise en charge des personnes en situation de handicap ;
- le fonctionnement des palettes d'accès fera l'objet de vérifications régulières et constituera un indicateur de qualité de service ;
- les opérateurs devront engager des partenariats avec les collectivités gestionnaires de voirie et les associations pour réaliser l'état des lieux de l'accessibilité des points d'arrêt et déterminer les aménagements nécessaires à la mise aux normes des points d'arrêt, permettant de rendre les lignes accessibles.

Pourquoi les horaires de passages des bus ne sont pas toujours affichés aux arrêts ?

Réponse de la RATP : Concernant l'information du temps d'attente sur les Points d'Arrêt Bus, la RATP assure le bon fonctionnement de la Borne d'Information Voyageur (BIV), hors question d'alimentation, ainsi que la bonne transmission et la bonne réception des informations des temps d'attente. Les dysfonctionnements de l'affichage des temps d'attente sur les BIV font l'objet d'un suivi et d'une analyse croisés entre la Ville de Paris/JCDecaux pour la partie alimentation et la RATP (fonctionnement de la BIV et transmission de l'information). Le non-affichage des temps d'attente sur les mats ne relève pas de la RATP (contrat entre la Ville de Paris et son prestataire JCDecaux).

Le manque d'informations sur les lignes concernées par le service partiel : pourquoi apprend-on le terminus du bus qu'une fois monté dans celui-ci ?

Réponse de la RATP : On distingue 2 types de services partiels, ceux inscrits de manière nominale dans l'offre de transports (en réponse à un besoin d'offre transports plus important sur une partie de l'itinéraire de la ligne) et ceux qui font suite de manière impromptue à une adaptation de l'offre (problème de circulation inopiné).

Dans ce second cas, la décision de réaliser une manœuvre de régulation (le bus fait demi-tour, ce qui revient à faire un service partiel) n'étant pas préméditée, elle ne peut être partagée qu'une fois prise par le centre de régulation de la ligne.

Serait-il possible de réinstaller les sièges sur le quai de la station Campo Formio ?

Réponse de la RATP : Cette demande a été partagée auprès des équipes RATP en charge des aménagements des espaces.

Pourquoi la desserte des deux branches sud du métro 7 est irrégulière (exemple : 2 rames pour une direction contre 1 pour l'autre) ?

Réponse de la RATP : La desserte des 2 branches de la ligne 7 est par construction régulière, avec une alternance 1 sur 2 pour chaque branche. Cette alternance peut ponctuellement être dégradée lors de perturbations sur la ligne 7.

La répartition des conducteurs de la ligne 7 en 4 attachements (Porte de la Villette, La Courneuve, Villejuif Louis Aragon et Mairie d'Ivry) peut parfois contraindre l'exploitant (lors de situations perturbées) à ne pas pouvoir assurer l'alternance entre les branches pour que le conducteur en fin de mission puisse terminer son service dans son attachement – Villejuif Louis Aragon ou Mairie d'Ivry (à fin de service du matin (entre 12 heures et 13 heures) ou d'après-midi (entre 19 heures et 21 heures)).

Quels sont les chiffres sur l'offre non-réalisée en 2022 pour le RER C et pour chaque ligne de bus ?

Réponse d'Ile-de-France Mobilités : Comme expliqué lors du Comité Transports, les transports en commun ont été confrontés à de fortes turbulences en 2022 qui ont affecté la qualité du service rendu aux usagers (pénuries de conducteurs, problème de maintenance, climat social, aléas externes, etc).

Le tableau ci-dessous indique les moyennes des 3 premiers trimestres 2022 et annuelle consolidée. En résumé, la situation s'améliore globalement même si certaines lignes ne sont pas encore revenues au niveau de qualité de service attendu.

Ponctualité/ Performance aux heures de pointe		
	TI à T3 2022	2022
RER C Champs-de-Mars BFM	94,1	94
Métro 5	99,4	99,1
Métro 6	89,5	89,1
Métro 7	91,1	90,7
Métro 14	101,3	101,3
Offre non réalisée		
	TI à T3 2022	2022
T3a	-5,1	-4,4
21	-16,1	-16,4
24	-16,8	-20,9
25	-21,7	-11
27	-21,6	-14,2
47	-17,0	-11,7
57	-25,5	-33,9
59	-15,8	-14,3
61	-23,0	-17,9
62	-15,1	-9,5
63	-27,7	-30,8
64	-17,9	-22
67	-17,5	-7,8
71	-19,9	-25,7
83	-22,8	-16
89	-30,0	-26,3
91	-22,8	-25,2
125	-14,4	-10,3
131	-10,8	-7,3
132	-10,1	-6
183	-13,5	-9,1
184	-6,5	-4,8
185	-6,7	-7
186	-9,7	-5
215	-20,2	-29,8
216	-8,2	-6,2

Il est à noter qu'IDFM met à disposition des bulletins de ponctualité pour les trains, RER et le métro sur son site : [lien](#).

A ce jour, les données de réalisation de l'offre ne sont pas disponibles sur le portail d'opendata d'IDFM. En effet, en vertu des règlements européens, la priorité a été donnée à la publication de données axées sur l'offre théorique, qui servent principalement aux producteurs de service (Google Maps, Citymapper, ...). La publication des données d'offre réalisée avec un fort niveau de précision est un besoin naissant, qui s'est révélé avec les difficultés d'exploitation survenues depuis l'été 2022. Un travail de fond doit être réalisé entre les autorités organisatrices et les opérateurs pour créer des flux d'information

structurés, qualitatifs, réguliers et publiables. En outre, une révision des règlements européens est en cours. Les autorités organisatrices ont été consultées à l'échelle nationale en début d'année pour faire évoluer la réglementation. Cette dernière était fondée jusqu'à présent sur l'obligation de publication des données d'information voyageur uniquement. La révision prévoit en complément la publication obligatoire de données historiques sur la réalisation et sur l'offre. Cette révision, attendue pour la fin de l'été 2023, permettra à IDFM de disposer de leviers d'action supplémentaire pour demander aux opérateurs de fournir ces données.

Nous constatons que les bus s'arrêtent trop longtemps pour prendre leur pause à l'arrêt de bus boulevard Saint Marcel à l'angle Gobelins. Le stationnement créé une nuisance sonore pour les habitants de l'immeuble et ils souhaitent donc que les bus ne stationnent plus à cet emplacement pour leur pause.

Réponse de la RATP : La RATP souhaiterait des précisions concernant ce signalement, car à sa connaissance, seules les lignes 24 et 91 utilisent ce point d'arrêt. Certaines lignes ont leur terminus pas très loin, il n'y a donc pas de raison de réaliser des pauses à cet endroit.

Est-il possible de préciser le fonctionnement des lignes de bus car, pour certaines, on constate 3 bus allant dans la même direction au même moment ?

Réponse de la RATP : Il s'agit bien évidemment d'une situation anormale qui résulte sans aucun doute de difficultés de circulation rencontrées par les 2 premiers Bus. Par ailleurs, dans ce type de situations le premier Bus est pénalisé lors de la progression sur son itinéraire car il stationne plus longtemps sur chaque arrêt pour permettre les échanges voyageurs (avec plus de monde à la descente et à la montée).

Serait-il possible de mettre en place des bus articulés sur la ligne 47 au regard de sa fréquentation importante ?

Réponse d'Ile-de-France Mobilités : Un passage en articulé de la ligne semble compliqué aujourd'hui au regard des voiries qui composent le secteur. Il est à noter que concernant les problèmes de charges soulignées par les habitants, les chiffres qui nous sont remontés ne mettent pas en avant une surcharge sur cette ligne mais démontrent plutôt des difficultés à retrouver un niveau de fréquentation d'avant COVID. Nos services sont donc très preneurs de retours factuels.

Pourriez-vous renforcer la verbalisation des personnes utilisant vélos et trottinettes dans l'enceinte du métro ou du RER ?

Réponse d'Ile-de-France Mobilités : Pour rappel, toute circulation sur des patins à roulettes, planches à roulettes, patinettes, bicyclette ou sur tout autre cycle est strictement interdit dans les enceintes et dans les voitures, quel que soit le moyen de transport utilisé (RER, Métro, Tram ou Bus) ou l'allure de circulation.

La circulation sur trottinette est réprimée par l'article R2241-9 du code des transports qui dispose que : « Dans les espaces et véhicules affectés au transport public de voyageurs ou de marchandises, il est interdit à toute personne de circuler, sans autorisation, sur des engins motorisés ou non, à l'exception des moyens de déplacement utilisés par les personnes à mobilité réduite. Le fait de contrevenir aux dispositions du présent article est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la quatrième classe. »

Même si ce mode de transport peut sembler anodin et sans danger, toute personne circulant sur des patins à roulettes, planches à roulettes, patinettes, bicyclette ou sur tout autre cycle serait entièrement responsable des accidents qui surviendraient ou des dommages qu'elle causerait à des tiers ou à la RATP.

C'est pour ces raisons mais aussi après de graves accidents de personnes tombées sur les voies, et après une longue période de prévention et de dissuasion, que la RATP a décidé, en vertu du décret 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés, d'appliquer les mesures prévues en matière de verbalisation.

**Billettique : Pourquoi n'est-il possible d'utiliser un seul pass navigo pour 2 passagers ?
Que pouvez-vous dire au sujet des pannes de cartes magnétiques ?**

Réponse d'Ile-de-France Mobilités : Nous confirmons qu'il n'est pas possible d'utiliser pour plusieurs usagers d'utiliser un seul et même pass navigo easy pour un voyage. La règle consiste à détenir un support de titres par usagers et par voyage.

Concernant les dysfonctionnements de passe navigo easy, ce sont les conditions générales de vente et d'utilisation de ce support de titres qui s'appliquent et notamment les articles 4 et 6.

Selon ces derniers :

Article 4 :

« 4.1 Le passe navigo easy n'est pas remboursable, même en cas d'erreur d'achat ou de non utilisation.

4.2 Le passe navigo easy n'est pas remplacé en cas de perte ou vol. Les titres de transport qu'il contient ne sont ni remplacés, ni remboursés.

4.3 En cas de dysfonctionnement avéré, le passe navigo easy est immédiatement remplacé dans tous les guichets des transporteurs, les comptoirs RATP et les guichets services navigo SNCF. Le remplacement est gratuit, sauf s'il s'avère que le dysfonctionnement provient du non-respect par l'utilisateur des précautions d'utilisation énoncées à l'article 3. Le remplacement nécessite la restitution du passe défectueux. »

Article 6 :

« 6.3 [...] En cas de dysfonctionnement du passe navigo easy, aucun remplacement du/des tickets t+ ne pourra être proposé. »

Aussi, conformément à cette réglementation, nous sommes au regret de vous informer que le remboursement ou le remplacement des tickets t+ chargés sur un passe navigo easy n'est pas possible.