

Cher(e) ami(e),

Vous avez bien voulu assumer auprès de l'AUT un rôle de "témoin" dans la poursuite d'une démarche de progrès pour une ou des lignes du réseau RATP que vous empruntez régulièrement ou occasionnellement, et nous vous en remercions vivement.

Le protocole entre le STIF, la RATP et l'AUT avait été entériné en décembre 2012. De nouveau l'**opération témoin de ligne** redevient pleinement opérationnelle. Par le présent envoi, nous vous transmettons les rapports jusqu'en avril dernier, sauf janvier que vous recevrez avec mai, vraisemblablement au mois d'août. Nous espérons pouvoir être à jour pour la rentrée.

L'opération se poursuit sans relâche, pour l'amélioration de nos trajets quotidiens sur le réseau RATP.

De votre côté vous n'avez pas cessé de nous envoyer vos témoignages et nous vous en remercions également ici.

FICHE DE TEMOIGNAGE

Nous vous joignons la **fiche de témoignage modèle 2012** avec quelques **nouveaux critères** et une partie **enquête "qualité de service"** en continu.

FICHE DE TEMOIGNAGE ELECTRONIQUE

Nous vous incitons à l'utiliser, nous mettons à votre disposition **une** fiche de témoignage électronique sur le site de l'AUT, en cliquant sur l'onglet témoin de ligne, la fiche se situe tout en bas de la page, elle vous permet en vous connectant de chez vous sur votre ordinateur domestique ; depuis votre travail sur votre ordinateur de bureau ; dans la rue, les transports, au café, depuis votre ordinateur portable ou votre smartphone de nous transmettre vos témoignages beaucoup plus rapidement et avec plus de souplesse. Nous vous rappelons notre adresse : <http://www.aut-idf.org>

Merci, donc, de bien vouloir nous adresser **vos contributions** (fiche "témoignage" ci-jointe) **au fil de l'eau, autant que faire ce peut**. Il est nécessaire de nous fournir le maximum de précisions sur tout dysfonctionnement constaté (heure, lieu, direction, numéro du bus ou de la rame : le nom de la mission est signalé par un numéro en tête des rames sur le métro et par 4 lettres + 2 chiffres en tête des rames RER ou sur les quais, quant au bus il s'agit d'un code à 4 chiffres (la coquille) sur la caisse et près du poste de conduite, en haut à droite du chauffeur ou parfois à la place de la plaque d'immatriculation), références du matériel (N° de voiture, de rame, de mobilier : escalator, ascenseur, etc) ou des infrastructures (quai, couloir, salle d'échange, etc) chacun portant une référence spécifique affichée visiblement sur l'équipement ou à proximité. A ce sujet, nous sommes entrain de concocter un "vademecum du témoin de ligne", afin de vous permettre d'affiner vos témoignages.

La RATP à conscience qu'un certain nombre de réponses à vos témoignages ne vous satisfait pas. Elle nous demande de lui faire part de vos réactions et commentaires en cas de réponses non satisfaisantes, quelles soient incompréhensibles, "à côté de la plaque", langue de bois, etc. Exprimez-vous ! Elle tentera d'y apporter des éclaircissements.

Tout témoignage, évasif ou incomplet peut déboucher, pour les services de la RATP, sur des difficultés à donner une réponse circonstanciée, ou sur une impossibilité à localiser l'incident. Si votre témoignage peut être succinct **il doit être le plus précis possible**.

Cordialement

Marcelle Vernet
Coordnatrice de l'opération Témoins de lignes RATP
Gilles Durand
Rapporteur de l'opération Témoins de lignes RATP

PS : Face à la recrudescence d'inscriptions en qualité de témoins sur des lignes SNCF Transilien nous vous rappelons que : **Cette opération ne porte que sur les lignes exploitées par la RATP.**

Nous ne traitons donc pas les témoignages portant sur le réseau SNCF (trains de banlieue du réseau "Transilien", RER C, D, E, B partie nord, A branche Poissy/Cergy).

ÊTES-VOUS ADHÉRENT DE L'AUT ?

Si oui, soyez-en encore remercié ! Nous continuerons à nous efforcer de répondre au mieux à vos attentes.

Si non, **vous pouvez remplir le formulaire en ligne sur notre site Internet.**