

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.

NOUVEAU PROTOCOLE

Le nouveau protocole entre le **STIF**, la **RATP** et l'**AUT** a été entériné en décembre dernier. De nouveau l'**opération témoin de ligne** redevient pleinement opérationnelle, pour preuve, vous trouverez ci-dessous une synthèse des témoignages de septembre, octobre et novembre **2012**. Témoignages que vous n'avez cessé de nous envoyer et nous vous en remercions également ici.

NOUVELLE FICHE DE TEMOIGNAGE

Nous vous joignons un modèle "non définitif" de la **nouvelle fiche de témoignage** pour vous familiariser avec les **nouveaux critères** et la partie **enquête "qualité de service"** en continu. Elle n'est pas tout à fait opérationnelle : le modèle définitif et modifiable après téléchargement sur votre ordinateur va vous être communiqué prochainement.

NOUVELLE FICHE DE TEMOIGNAGE ELECTRONIQUE

En attendant, et 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>

La **RATP** à conscience qu'un certain nombre de réponses à vos témoignages ne vous satisfait pas totalement. 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.

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.

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**.

Les équipes de l'AUT, du STIF et de la RATP vous présentent leurs meilleurs vœux pour l'année 2013

Cordialement

Coordinatrice de l'opération Témoins de ligne
Rapporteur de l'opération Témoins de ligne
Relecteur de l'opération Témoins de ligne
Initiateur de l'opération Témoins de Ligne

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).

Toutefois un projet de **témoins de ligne SNCF** a été envisagé pour les années à venir, le **STIF** y est très favorable. Cela demande une étude approfondie avant mise en place.