



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

mardi 21 mars 2017

La RATP propose aux voyageurs du RER A un nouveau service pour des rames plus propres

Une nouvelle rubrique de l'application *monRER A*, intitulé « Le RER A et vous » permettra notamment aux voyageurs du RER A de faire des signalements concernant la propreté à bord des trains.

Alors que le RER A est, avec plus d'un million de voyageurs par jour, la ligne la plus fréquentée d'Île-de-France, la RATP a fait de l'amélioration du confort de ses voyageurs une de ses priorités. Pour atteindre cet objectif, la RATP propose aux voyageurs d'être acteurs de la propreté du RER A. Via une nouvelle rubrique intitulée « Le RER A et vous », chacun peut désormais faire un signalement concernant la propreté à bord des trains afin de faciliter l'intervention des équipes de nettoyage.

Améliorer le confort des voyageurs du RER A

●○○○○ SFR 14:36 80 %

< Propreté des trains

Pour votre confort, les trains du RER A sont nettoyés chaque jour.

Si malgré nos efforts, vous constatez une anomalie dites-le nous via ce formulaire.

Ce dispositif de signalements est en phase d'expérimentation.

PRENEZ UNE PHOTO *

DE QUOI S'AGIT-IL ? *

Présence de bris de verre

Présence de déchets

Présence de souillures organiques

Pour ce faire, l'utilisateur doit préciser via un formulaire la nature de l'anomalie (« bris de verre », « déchets », « souillures » ; etc.) et accompagner son signalement d'une photo. Il est ensuite guidé pour renseigner la localisation, le numéro de voiture et la direction du train, ainsi que la gare la plus proche, déclenchant ainsi une intervention rapide du service Propreté de la Ligne A.

A l'heure actuelle, le service de propreté opère déjà en gare ou lors de la manœuvre de retournement des trains, en bout de ligne. Il intervient en complément du nettoyage intégral des 90 trains du RER A effectué chaque nuit.

En favorisant un signalement plus rapide et plus précis des anomalies rencontrées à l'intérieur des trains, la rubrique « Le RER A et vous » permettra à la RATP d'optimiser davantage le travail de ses équipes, au service des voyageurs.

monRER A : une application toujours plus proche de ses voyageurs



Lancée en novembre 2015, l'application *monRER A* est devenue un outil clé de l'information des voyageurs du RER A. Disponible gratuitement sur l'AppStore et sur PlayStore, elle a déjà été téléchargée plus de 175 000 fois, et compte en moyenne près de 43 000 utilisateurs mensuels. Elle permet de visualiser en direct la position et la progression des trains en circulation tout comme de consulter le temps de trajet estimé et les horaires de passage des prochains trains. Alors que la RATP a fait de l'innovation l'une de ses priorités, la nouvelle rubrique « Le RER A et vous » marque une étape de plus dans cette volonté de faciliter le quotidien des voyageurs.

Un nouveau service axé sur la propreté, mais pas uniquement...

Au-delà des signalements liés à la propreté des rames, la rubrique « Le RER A et vous » permettra également :

- D'être redirigé sur le fil Twitter #RER A afin de bénéficier en cas de perturbation du trafic d'une information disponible en temps réel
- D'avoir directement accès au blog du RER A, à un formulaire de contact (vers le service client RATP) ainsi que la FAQ de l'application

Ces deux services sont fournis conjointement par la RATP et la SNCF.

SERVICE DE PRESSE RATP

T.01 58 78 37 37

www.ratp.fr – servicedepresse@ratp.fr

[www.twitter.com/GroupeRATP](https://twitter.com/GroupeRATP)

www.facebook.com/RATPofficiel