

Les témoins de ligne RATP



Rêvons un peu...

Vous empruntez sinon chaque jour, du moins souvent, une ligne RATP de bus, tramway, métro ou RER. Vous vous dites que les transports en commun, ce serait tellement bien s'ils étaient confortables, propres, accueillants, sûrs, fiables, accessibles... Et même, rêvons un peu : si chaque trajet était un moment de détente, voire de plaisir...

Ce sera peut-être vrai un jour, si nous ne nous conduisons plus seulement en usagers passifs ou tout au plus râleurs, mais devenons des acteurs qui entendent participer à l'amélioration de leurs conditions de vie et de déplacements.

Appel à témoins

C'est dans ce but que nous vous adressons cet appel. Être "témoin" pour une ligne et/ou une gare, station ou point d'arrêt, ou sur un thème donné, cela veut dire contribuer à un processus d'amélioration de la qualité, en mettant le doigt sur des dysfonctionnements, en proposant des solutions réalisables à court terme, en constatant les progrès accomplis, enfin en restant vigilants sur le maintien du niveau de qualité atteint.

Un constat mensuel (si possible !)

Vous recevrez chaque mois une fiche-constat à remplir (par courrier ou Internet). Selon vos disponibilités, vous pouvez vous contenter d'apporter quelques indications sur le formulaire, ou le remplir de manière détaillée.

Vous recevrez un rapport des constats de tous les témoins, ainsi que des réponses reçues de la RATP, avec laquelle est conduite l'opération.

6 critères

Le témoin reçoit chaque mois une fiche-constat sur laquelle il est invité à préciser par un numéro le critère auquel se rapporte chacune de ses observations.

Il y a 6 critères :

- ▶ 1. Régularité / ponctualité
- ▶ 2. Accessibilité / confort
- ▶ 3. Information / signalétique
- ▶ 4. Accueil / comportement
- ▶ 5. Netteté / propreté
- ▶ 6. Sécurité / ambiance / agrément

Le circuit

Le ou les constats du témoin doivent être adressés (en principe) chaque mois à l'association par voie postale ou informatique. L'association transmet les constats au département commercial de la RATP et à l'unité concernée (centre bus ou direction de ligne). Celle-ci est invitée à répondre.

Une synthèse des constats du mois, et des réponses reçues de la RATP, est adressée à chaque témoin.

Comment s'inscrire ?

Pour s'inscrire en tant que "témoin", merci de remplir le formulaire ci-dessous.

Témoins de ligne

Votre nom :

Votre prénom :

Votre téléphone :

Votre e-mail :

Veillez entrer une adresse e-mail valide
(de type vous@fournisseur.com).

Ligne :

Votre message [Obligatoire] :

Valider

Pour en savoir plus  Les témoins de ligne