



TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en **NOVEMBRE 2011**

Cette synthèse est basée sur les contributions de témoins bénévoles. Ces contributions, remises à la RATP « au fil de l'eau », sont de deux sortes :

- **Témoin systématique.** L'utilisateur prend en charge de façon permanente les transports qu'il emprunte régulièrement (ligne de RER, métro, tramway ou bus), ou/et une station ou gare qu'il utilise fréquemment. Et nous signale tous dysfonctionnements rencontrés en fonction des critères préétablis.

- **Témoin occasionnel.** Personne adressant un rapport faisant état de dysfonctionnements sur le réseau RER, métro ou bus, constatés à partir de parcours non fixés à l'avance. Le rapport pourra avoir une dominante thématique.

Un témoin « systématique » peut également témoigner de façon occasionnelle sur une ligne autre que celle qu'il pratique régulièrement, et réciproquement, un témoin « occasionnel » peut devenir « systématique » dans le cas où l'un de ses parcours deviendrait régulier.

Les témoins s'engagent à remettre « au fil de l'eau » un rapport même succinct faisant état du/des problème(s) rencontré(s), et dans la mesure du possible à effectuer le suivi d'une évolution positive ou négative par rapport aux constats faits précédemment : le témoin doit se sentir impliqué dans une démarche de progrès sur « sa » ligne ou « son » point d'arrêt, etc.

Les bus **surlignés en gris** sont ceux du réseau principal "**Mobilien**" (mise à jour de mars 2007).



• **CENTRE BUS DES LILAS**

BUS 122 (Gallieni – Val de Fontenay RER) (Alain Fabre)

- **Information/signalétique** : (AF) Les Ruffins (direction Gallieni), 2 novembre à 14:50. Le bus coquille n° 8323 portait un indice de girouette de la ligne 129, c'est trompeur pour les occasionnels ne connaissant pas cette ligne, mais cela montre une dégradation de l'habillage des bus en ce moment.

Réponse : En effet, ce véhicule, habituellement sur la ligne 122, a été affecté sur la ligne 129 pour palier à une indisponibilité de matériel. Néanmoins, le responsable de la ligne rencontrera le machiniste – receveur concerné afin d'échanger sur l'engagement de la RATP concernant le service rendu au voyageur ainsi que sur le sens de la relation client.

Gilles **DURAND**,
Marcelle **VERNET**
Jean **MACHERAS**,
Nicolas **ETIENNE**,
rapporteurs.

