

Madame, Monsieur,

Vous trouverez ci-joint des documents vous expliquant le fonctionnement de cette opération et de quoi préparer vos éventuels témoignages.

Nous vous demandons de nous transmettre, votre contribution (fiche témoignage ci jointe) **au fur et à mesure si vous relatez un incident, de façon à ce que les responsables de la ligne puissent intervenir « à chaud »**.

Il est cependant nécessaire, dans la mesure du possible, de donner un maximum de précisions (l'absence de certains paramètres peut rendre le témoignage inutilisable) sur tout dysfonctionnement constaté :

1. heure,
2. lieu,
3. direction,
4. numéro du bus ou de la rame : le nom de la mission est signalé par 4 lettres ou chiffres en tête de rame RER et METRO, ou sur les affichages de quais,
5. références du matériel :
  - voiture,
  - rame,
6. mobilier :
  - escalator,
  - ascenseur,
  - etc.
7. ou des infrastructures :
  - quai,
  - couloir (CR),
  - escalier (EF),
  - salle d'échange,
  - etc.

Les mobiliers et infrastructures portent une référence alphanumérique spécifique affichée (en principe) visiblement sur l'équipement, dans un petit rectangle généralement blanc à lettres noires.

Des témoignages rétroactifs sont toujours possibles, s'ils sont possibles, précis et circonstanciés.

Cordialement

Alain FABRE