

L'opération ***"TÉMOINS DE LIGNE RATP"***

(opération conduite en partenariat avec la RATP)

Des voyageurs - acteurs

Nous sommes des centaines de milliers à emprunter chaque jour, ou du moins souvent, une ligne RATP de bus, tramway, métro ou RER. Et à nous dire 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 entendons participer à l'amélioration de nos conditions de vie et de déplacements.

Être témoin de ligne

C'est dans ce but que l'AUT adresse cet "Appel à témoin". 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 (ou plusieurs) constat(s) mensuel(s) (si possible !)

Les « Témoins » reçoivent chaque mois une fiche-témoignage à remplir (par courrier ou Internet). Selon leurs disponibilités, ils peuvent se contenter d'apporter quelques indications sur le formulaire, ou le remplir de manière détaillée.

En face de chaque constat est indiqué le critère sur lequel il porte. Il y a 6 critères (le constat peut porter sur un seul ou plusieurs de ces critères) :

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

Outre la fiche-témoignage, les "Témoins" reçoivent un rapport des constats émis par tous les témoins le mois précédent, ainsi que des réponses reçues de la RATP, avec laquelle est conduite l'opération.