

RAPPORTS TEMOINS DE LIGNE RATP Juillet et Août 2011 et reliquat de janvier – Avril 2011

Cher(e) ami(e),

Vous avez bien voulu assumer auprès de l'AUT un rôle de « témoin » dans la poursuite d'une démarche de progrès pour une ou des lignes du réseau RATP que vous empruntez régulièrement ou occasionnellement, et nous vous en remercions vivement.

Vous trouverez ci-dessous une synthèse des témoignages de juillet-août 2011 ainsi que le reliquat de réponses tardives de la RATP janvier-avril 2011 (incluant les témoignages demeurés sans réponses) et la fiche de témoignage.

Concernant les non réponses restantes, suite au tableau transmis par le CML/DOT de la RATP, des fichiers semblent s'être perdus dans les circonvolutions d'Internet entre la RATP et nous... nous effectuons actuellement des recoupements afin de repérer les fichiers effectivement transmis mais jamais réceptionnés.

Nous sommes désolés pour nos délais toujours un peu trop longs entre deux envois, et nous nous efforçons à retrouver la régularité mensuelle de ceux-ci.

Merci, donc, de bien vouloir nous adresser **vos contributions** (fiche « témoignage » ci-jointe) **au fil de l'eau**, autant que faire ce peut. Il est nécessaire de nous fournir le maximum de précisions sur tout dysfonctionnement constaté.

Métro, RER : heure, lieu, direction, numéro de la voiture, de la rame, code de la mission : celui-ci est signalé par un numéro en tête des rames sur le métro et par 4 lettres + 2 chiffres en tête des rames RER ou sur les panneaux de desserte sur les quais. Le N° de la rame est situé à l'avant et l'arrière de la caisse. Le N° de la voiture est situé le long de la caisse ou à l'intérieur de chaque voiture, aux deux extrémités.

Bus : heure, lieu, direction, le N° de la ligne (indice), celui du véhicule qui est un code à 4 chiffres (la coquille) situé sur la caisse, à l'arrière et dans le bus près du poste de conduite, en haut à droite du chauffeur ou parfois à la place de la plaque d'immatriculation avant et arrière.

Références du matériel fixe et mobilier (escalator, ascenseur, etc.) ou **des infrastructures** (quai, couloir, salle d'échange, etc) chacun portant une référence spécifique affichée visiblement sur l'équipement ou à proximité, aux extrémités pour les couloirs. Les références plus courantes dans les témoignages : CRxxx pour les couloirs ; pour les cadres affichant les plans, métro : IMxxx, réseau IdF : IFxxx, quartier : IQxxx, etc. Les escaliers et assimilés : escalators : EMxxx, escaliers fixes : EFxxx, etc.

En ce qui concerne uniquement les RER, la RATP a suspendu le critère n° 1 : « régularité/ponctualité » et ne le réactivera pas jusqu'à nouvel ordre. Le critère demeurant actif pour tous les autres modes : métro, bus, tramway.

La **RATP** à conscience qu'un certain nombre de réponses à vos témoignages ne vous satisfait pas. Elle nous demande de lui faire part de vos réactions et commentaires en cas de réponses non satisfaisantes, quelles soient incompréhensibles, « à côté de la plaque », langue de bois, etc. Exprimez-vous ! Elle tentera d'y apporter des éclaircissements.

Tout témoignage, évasif ou incomplet peut déboucher, pour les services de la RATP, sur des difficultés à donner une réponse circonstanciée, ou sur une impossibilité à localiser l'incident. Si votre témoignage peut être succinct **il doit être le plus précis possible.**

TEST : une « fiche de témoignage » en ligne, est en cours de test sur notre site Internet : dans le menu, cliquez sur « témoins de ligne », la fiche se trouve juste en-dessous de celle réservée pour l'inscription à l'opération témoin.

allez sur : aut-idf.org

Cordialement

Marcelle Vernet
Coordinatrice de l'opération Témoins de lignes RATP
Gilles Durand
Rapporteur de l'opération Témoins de lignes RATP
Nicolas Etienne
Relecteur de l'opération Témoins de ligne RATP
Jean Macheras
Initiateur de l'opération Témoins de Ligne RATP

PS : Face à la recrudescence d'inscriptions en qualité de témoins sur des lignes SNCF Transilien nous vous rappelons que : Cette opération ne porte que sur les lignes exploitées par la RATP.

Nous ne traitons donc pas les témoignages portant sur le réseau SNCF (trains de banlieue du réseau « Transilien », RER C, D, E, B partie nord, A branche Poissy/Cergy).