

RAPPORTS TEMOINS DE LIGNE RATP Mars et 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 **mars** et **avril 2011** ainsi que la **fiche de témoignage**.

Nous sommes désolés pour nos délais toujours un peu longs, et nous nous efforçons à retrouver une régularité mensuelle des envois dans le courant 2011.

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 (heure, lieu, direction, numéro du bus ou de la rame : le nom de la mission 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 quais ; quant au bus il s'agit d'un code à 4 chiffres (la coquille) sur la caisse et près du poste de conduite, en haut à droite du chauffeur ou parfois à la place de la plaque d'immatriculation), références du matériel (N° de voiture, de rame, de 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. A ce sujet, nous sommes entrain de concocter un « vade-mecum du témoin de ligne », afin de vous permettre d'affiner vos témoignages.

Nous vous rappelons qu'en ce qui concerne le critère **régularité/punctualité**, les témoignages datant de plus de **10 jours** ne sont plus traités par la **RATP**. Nous vous demandons la plus grande réactivité sur tous les témoignages liés à ce critère. Rien n'a changé en ce qui concerne les autres critères.

En ce qui concerne uniquement les RER, la RATP a suspendu le critère « régularité/punctualité » et ne le réactivera pas jusqu'à nouvel ordre (réunion RER B ?). Le critère demeure 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**.

Une **réunion RER B**, prévue initialement en octobre 2010 avait été reportée par la RATP, suite au changement de responsable du CML/DOT, celle-ci est, aux dernières nouvelles, reportée sine die

Cordialement

Marcelle **Vernet**

Coordnatrice 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).