

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 **du 4ème trimestre 2011** (3 mois) et la **fiche de témoignage**.

DEGRADATION DE L'OPERATION AU NIVEAU DE LA RATP

Depuis janvier 2011, la prise en compte des témoignages de l'opération « témoins de ligne » par la **RATP** s'est dégradée. Absence de réunions mensuelles depuis le printemps ; changement d'interlocuteur plusieurs fois dans l'année (certains ont changé si rapidement que nous ne les avons jamais rencontré). Ensuite, l'opération passe sous la responsabilité du Médiateur de la RATP. Le temps de travail alloué à la **RATP** pour gérer l'opération est ramené à la portion congrue (incompatible avec une gestion correcte). A l'automne, nous apprenons qu'il n'y a plus de référent métro. Au 1er janvier 2012, la personne chargée des TdL est appelée à d'autres tâches, remplacée par la secrétaire du Médiateur de la **RATP** ; ce même mois nous apprenons qu'il n'y a plus de référent RER A depuis plusieurs semaines (mois ?) et le 30 janvier qu'il n'y a plus de référent du tout jusqu'au 11 avril.

Cependant, l'opération se poursuit, vos témoignages sont traités : synthétisés, classés et soigneusement archivés afin d'être réinjectés en avril (ou avant - en fonction de la signature du contrat **STIF/RATP** qui devrait intervenir mi-mars).

L'équipe AUT de l'opération « témoins de ligne » et la présidente de l'AUT Simone Bigorgne tiennent à remercier les personnels RATP avec qui ils ont travaillé en parfaite collaboration au sein de cette opération, depuis des années : Nadège Lacroix, Catherine Blec, Philippe Faye et Evelyne Quilleré-Stéphan. Merci à elles et eux pour avoir fait vivre l'opération, pour leur engagement et leur disponibilité, à partir de maintenant un nouvelle page « témoins de ligne » est entrain de s'écrire.

L'OPERATION VA SE POURSUIVRE SOUS CONTRAT STIF

A compter de 2012, l'opération « Témoins de Ligne » continuera sous couvert d'un contrat entre le **STIF** et l'**AUT**. La **RATP** se devant, comme par le passé, de répondre aux témoignages que nous leur transmettrons selon les termes du contrat **STIF/RATP, plus contraignant**. Le délai de 30 jours initialement proposé à la **RATP** ayant été retoqué, c'est le délai standard de 18 jours qui s'appliquera désormais.

NOUVEAU !

La nouvelle « fiche de témoignage » en ligne est accessible sur notre site Internet <http://www.aut-idf.org> en page d'accueil, dans le menu, cliquez sur « témoins de ligne », la fiche se trouve juste en-dessous de celle réservée à l'inscription à l'opération témoin.

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 (station, gare), 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 (arrêt), 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 les plus courantes dans

les témoignages : CRxxx pour les couloirs ; pour les cadres affichant les plans, bus : IBxxx, métro : IMxxx, réseau IdF : IFxxx, quartier : IQxxx, etc. Les escaliers et assimilés : escalators : EMxxx, escaliers fixes : EFxxx, etc.

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.**

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**).