

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 **septembre 2011** 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 convolutions 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.

En ce qui concerne les RER
la RATP avait suspendu le critère n° 1 « régularité/ponctualité » durant plusieurs mois ;
il est désormais réactivé sous forme de signalements.

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, métro : IMxxx, réseau IdF : IFxxx, quartier : IQxxx, etc. Les escaliers et assimilés : escalators : EMxxx, escaliers fixes : EFxxx, etc.

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**.

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).