

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.

RENOUVEAU DE L'OPERATION « TEMOINS DE LIGNE RATP »

L'OPERATION VA SE POURSUIVRE SOUS CONTRAT STIF

A compter de **septembre 2012**, l'opération « **Témoins de Ligne** » va reprendre sous couvert d'un contrat entre le **STIF**, l'**AUT** et la **RATP**.

Comme par le passé l'AUT compilera et mettra en page vos témoignages qui seront transmis à la **RATP**.

Laquelle aura un délai maximum pour répondre.

La **RATP** est astreinte à fournir des réponses circonstanciées et à intervenir pour régler les dysfonctionnements signalés lorsque c'est de son domaine de compétence.

Le **STIF** veillera au bon fonctionnement de l'opération et sera un partenaire actif et vigilant.

PLUS SIMPLE ET PLUS RAPIDE !

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.**

Cette fiche est accessible depuis tous les Smartphone et Blackberry (certains d'entre vous n'ont d'ailleurs pas attendu pour l'utiliser depuis leur mobile).

Merci, donc, de bien vouloir reprendre vos contributions dès maintenant

(fiche « **témoignage** » classique à votre disposition - peut-être récupérée dans nos précédents envois)

RECOMMANDATIONS & VADEMECUM

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, portes : PHxxx (hermétiques), 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 bref **il doit être le plus précis possible.**

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**).