

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**).