

VADEMECUM DU TEMOIN DE LIGNE

Mesdames, Messieurs, chers témoins,

Nous avons bien enregistré votre inscription comme témoin dans l'opération "Témoins de ligne RATP", et nous vous remercions vivement de l'intérêt que vous portez à nos activités.

Vous trouverez ci-dessous et ci-joint des informations et documents vous expliquant le fonctionnement de cette opération et de quoi préparer vos éventuels témoignages.

Vous recevrez chaque mois, une synthèse des témoignages, adressée à la RATP et aux témoins, ainsi qu'une synthèse des réponses qui nous sont parvenues des services de la RATP durant cette période.

Nous vous demandons de nous transmettre votre contribution (fiche témoignage ci-jointe) le plus rapidement possible si vous relatez un incident pouvant donner lieu à une intervention technique ponctuelle (accessibilité, signalétique, propreté par exemple), de façon à ce que les responsables de la ligne puissent en être informés "à chaud". Dans le cas d'autres critères tels que la régularité, l'accueil, l'ambiance, une fiche mensuelle peut suffire, car il s'agit généralement de traiter là des problèmes de fond.

Nous n'excluons pas non plus les constats positifs : conducteur sympathique, bonne information, meilleure régularité, propreté, amélioration remarquable, etc.

Il est bon de donner, dans la mesure du possible, le maximum de précisions sur tout dysfonctionnement constaté.

◆ **Indispensables** :

Heure, lieu, numéro de ligne, station/arrêt, direction.

◆ **Souhaités** :

• **Indices de reconnaissance du matériel roulant** :

- numéro de référence pour les bus (dit "coquille") : 4 chiffres à l'arrière du véhicule, à l'extérieur ou en haut à droite du machiniste (au-dessus du pare-brise) à l'intérieur du bus.
- Pour le métro : 3 chiffres (référence) sous le pare-brise ou 4 (mission) sur la "girouette" placée au-dessus.
- Pour les RER nom de la mission signalé par 4 lettres et 2 chiffres sur la "girouette" en tête de rame ou sur les affichages de quais.

- **Indices de références du mobilier** (escalator, ascenseur, etc) ou des infrastructures (quai, couloir, escalier, salle d'échange, etc.) chacun portant une référence numérique ou alphanumérique spécifique affichée (en principe) visiblement sur l'équipement. Exemples : CR pour couloirs, EM pour escaliers mécaniques, EF pour escaliers (fixes), PH pour portes hermétiques, etc.

L'absence de certains paramètres indispensables ou recommandés (heure, lieu, ligne entre autres) peut rendre le témoignage inutilisable.

Nous vous rappelons que vos constats s'ils peuvent être succincts doivent être précis, l'essentiel étant que vous nous adressiez une contribution pour tout problème constaté mais aussi **pour vous féliciter aussi du service rendu** par la RATP.

Cordialement