

Opération Témoins de ligne

Présentation du nouveau dispositif

Jeudi 21 mars 2013



- 1. Le nouveau dispositif : le rôle des partenaires**
- 2. Organisation du dispositif : les grandes étapes**
- 3. Les réalisations attendues : ce qui a changé**
- 4. Un dispositif complémentaire**
- 5. Suivi du dispositif et évolutions possibles**

1. Le nouveau dispositif: le rôle des partenaires

Le dispositif Témoins de ligne mis en place en 2000 par l'AUT Ile-de-France avec la RATP connaît un nouveau développement, depuis 2012, avec un nouveau partenaire : le STIF, désormais financeur.

L'AUT Ile-de-France :

- Assure la mise en œuvre et l'animation du dispositif
- Encourage les usagers à communiquer sur le fonctionnement du réseau RATP
- Recueille les témoignages faisant l'objet de rapports mensuels et d'un bilan annuel d'activités envoyés aux partenaires

Le STIF :

- Finance le dispositif
- Veille à la qualité des réponses apportées aux témoignages
- S'assure du bon fonctionnement général du dispositif
- Contribue à son animation

LA RATP :

- Contribue au fonctionnement du dispositif en s'engageant à apporter des réponses aux témoignages qui peuvent être globales sur des sujets similaires ou récurrents.



2. Organisation du dispositif: les grandes étapes

1. L'AUT Ile-de-France transmet au STIF et à la RATP un rapport des témoignages recueillis classés selon 6 critères de qualité de service.

2. L'AUT Ile-de-France et la RATP réalisent un travail conjoint d'analyse des témoignages afin de déterminer ceux qui peuvent être regroupés et faire l'objet d'une réponse globale, ceux qui nécessitent une réponse spécifique, ceux qui n'appellent pas de réponse ou qui relève du « service clientèle » en charge des réclamations à la RATP vers qui sera redirigé le témoin de ligne, comme les témoignages portant sur le comportement des agents.

3. Le STIF est associé à ce travail en étant tenu informé de son déroulement et du résultat sur lequel il transmet son avis. En cas de différends sur l'analyse et la suite à donner à des témoignages, le STIF, l'AUT Ile-de-France et la RATP se réunissent afin d'arrêter ensemble la solution qui sera retenue.

4. La RATP s'engage à répondre dans un délai d'un mois aux témoignages.

5. Lorsqu'elle a réceptionné les réponses, l'AUT Ile-de-France les intègre dans le rapport du mois concerné qu'elle diffuse à l'ensemble des témoins de ligne et dans le cadre de ses dispositifs de communication propres.



3. Les réalisations attendues : Ce qui a changé



Questionnaire Témoins de ligne

A retourner par mail à l'adresse temoins.ratp@aut-idf.org ou par voie postale à l'adresse suivante : AUT Ile-de-France, 32 rue Raymond Losserand 75014 PARIS

Le Dispositif Témoins de ligne rend compte chaque mois des progrès et des dysfonctionnements que vous constatez sur les lignes que vous empruntez. A ce titre, vous portez un témoignage appuyé sur des constats et faits précis et une appréciation plus globale, au regard notamment de critères de qualité de service indiqués ci-après.

Les critères de qualité de service

- 1) La ponctualité
- 2) L'information voyageurs (absence ou mauvaise signalétique, disponibilité des équipements existants, contenus d'information à jour, pertinents et lisibles, en situation normale et perturbée, prévue et imprévue)
- 3) Ambiance (accueil, notamment aux guichets et comptoirs, assistance aux voyageurs, sécurité)
- 4) Propreté et netteté des espaces de transport
- 5) Accessibilité (disponibilité des équipements d'accessibilité - ascenseurs, escaliers mécaniques - , respect des délais de mise en service)
- 6) Vente (disponibilité des appareils de distribution, des lignes de péage)

Nom, prénom du témoin :

Adresse (postale et/ou électronique) :

Ligne de RER, métro, tramway ou bus concernée (une seule par fiche) :

Vous êtes un usager de la ligne : régulier occasionnel

Le cas échéant :

Station, gare ou point d'arrêt :

Date et heure du constat :

Important : dans votre constat ci-dessous, merci d'indiquer au début de chacune de vos observations le numéro du critère auquel elles se rapportent

Votre témoignage

Votre appréciation sur le fonctionnement de votre ligne :

En complément de votre témoignage, vous êtes invité à porter une appréciation sur le fonctionnement de la ligne. Cette appréciation peut porter sur les 6 critères identifiés (cf. liste ci-dessus) ou uniquement sur le critère auquel se rapporte votre témoignage (mettre une croix devant l'appréciation retenue)

Critère 1)	<input type="checkbox"/> s'est améliorée	<input type="checkbox"/> n'a pas changé	<input type="checkbox"/> s'est dégradée
Critère 2)	<input type="checkbox"/> s'est améliorée	<input type="checkbox"/> n'a pas changé	<input type="checkbox"/> s'est dégradée
Critère 3)	<input type="checkbox"/> s'est améliorée	<input type="checkbox"/> n'a pas changé	<input type="checkbox"/> s'est dégradée
Critère 4)	<input type="checkbox"/> s'est améliorée	<input type="checkbox"/> n'a pas changé	<input type="checkbox"/> s'est dégradée
Critère 5)	<input type="checkbox"/> s'est améliorée	<input type="checkbox"/> n'a pas changé	<input type="checkbox"/> s'est dégradée
Critère 6)	<input type="checkbox"/> s'est améliorée	<input type="checkbox"/> n'a pas changé	<input type="checkbox"/> s'est dégradée

Une nouvelle fiche de témoignage a été réalisée:

- Elle permet d'établir une appréciation sur le fonctionnement des réseaux en prenant en compte les critères de qualité de service de référence du contrat STIF-RATP 2012-2015.
- La partie questionnaire figurant en bas de la fiche nous permet de comparer les remontées des témoins de ligne à celles des enquêtes de perception voyageurs.

Le STIF peut également demander la réalisation de focus portant sur un thème/critère spécifique ou sur une ligne en particulier. Ces focus seront définis au regard des objectifs du STIF et réalisés selon des modalités à définir avec l'AUT Ile-de-France. Ils feront l'objet d'une communication spécifique auprès des témoins et d'une fiche témoignage spécifique.



L'opération Témoins de ligne est complémentaire à d'autres dispositifs où l'usager est sollicité, parmi lesquels:

- **L'enquête de perception voyageurs**, qui porte sur les différents thèmes constitutifs de la qualité de l'offre et du service tels que la ponctualité, l'information, la sûreté, l'accueil, la propreté, la gestion des espaces, l'accessibilité concernera désormais près de 60 000 voyageurs/an (contre 10 000 précédemment).
- **Les comités de ligne** visent à favoriser un dialogue de proximité entre le STIF, la RATP, les élus locaux et les associations d'usagers sur l'offre de référence. Ces comités sont organisés sous l'égide du STIF et présidés par un administrateur. Ils permettent ainsi de recueillir l'avis et les attentes des usagers, et de présenter les évolutions du réseau en Ile-de-France.
- **Les retours d'expérience sur les gestions de situations perturbées**, traduction d'une action du nouveau PDU, permettent de partager le témoignage concret de voyageurs ayant vécu un incident majeur, source d'une forte perturbation. Sous la présidence d'un administrateur du STIF, elles réunissent des voyageurs, des associations d'usagers ainsi que les opérateurs qui ont géré cet incident afin de formuler des propositions concrètes en vue d'améliorer la qualité du service apporté quotidiennement sur le réseau francilien.



- Le **pôle Relation Voyageur du STIF** répond également plus de **5 000 réclamations par an**.

Le STIF s'intéresse également aux réseaux sociaux, autres lieux d'expression privilégiés des usagers. Dans ce cadre, **une veille hebdomadaire des blogs et des réseaux sociaux** traitant des transports en Ile-de-France est réalisée. L'objectif est de mesurer les thèmes qui préoccupent les usagers ainsi que leur niveau d'implication et de réaction par rapport à ceux-ci.

L'ensemble de ces dispositifs vise à placer l'utilisateur au cœur de l'action du STIF et des opérateurs, comme la RATP. Il devient ainsi un acteur proactif, contribuant à l'amélioration du réseau de transport francilien mais également de son propre quotidien. Il a donc la possibilité, via ces multiples canaux, de s'exprimer et l'opération Témoins de ligne participe de cette démarche.

▪ Suivi du dispositif par les partenaires :

Dans le souci de renforcer les échanges avec les témoins de ligne, des réunions organisées par l'**AUT Ile-de-France** en présence du **STIF** et de la **RATP** seront organisées avec pour objectifs :

- ✓ **de présenter les avancées permises par leurs témoignages,**
- ✓ **de donner des éclairages supplémentaires sur les actions conduites par le STIF et la RATP pour améliorer la qualité du service offert,**
- ✓ **de présenter le bilan du dispositif**

▪ Evolutions possibles

Après 13 ans d'expérience et dans le cadre de sa relance en partenariat avec le **STIF**, une réflexion est à engager sur ce dispositif et son évolution possible

Merci de votre attention!

