

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.

NOUVEAU PROTOCOLE

Suite à la signature du nouveau protocole entre le STIF, la RATP et l'AUT, l'**opération témoin de ligne** redevient pleinement opérationnelle.

NOUVELLE FICHE DE TMOIGNAGE

Nous vous joignons la **nouvelle fiche de témoignage** avec les **nouveaux critères** et la partie **enquête "qualité de service"** en continu.

NOUVELLE FICHE DE TMOIGNAGE ELECTRONIQUE

Nous mettons à votre disposition une **fiche de témoignage électronique**, et nous vous incitons à l'utiliser, sur le site de l'AUT en cliquant sur l'**onglet témoin de ligne**, la fiche se situe tout en bas de la page, elle vous permet en vous connectant de chez vous sur votre ordinateur domestique ; depuis votre travail sur votre ordinateur de bureau ; dans la rue, les transports, au café, depuis votre ordinateur portable ou votre smartphone de nous transmettre vos témoignages beaucoup plus rapidement et avec plus de souplesse. Nous vous rappelons notre adresse : <http://www.aut-idf.org>

Vous trouverez donc ci-dessous une synthèse des témoignages de **février 2013**.

Par message séparé, nous vous communiquerons un questionnaire concernant qu'une étude menée par la **FNAUT nationale** sur les **TET** (trains d'équilibre du territoire). Si vous rentrez dans les critères sélectionnés, merci de bien vouloir répondre à notre stagiaire.

La **RATP** à conscience qu'un certain nombre de réponses à vos témoignages ne vous satisfait pas totalement. 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.

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 (heure, lieu, direction, numéro du bus ou de la rame : le nom de la mission 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 quais, quant au bus il s'agit d'un code à 4 chiffres (la coquille) sur la caisse et près du poste de conduite, en haut à droite du chauffeur ou parfois à la place de la plaque d'immatriculation), références du matériel (N° de voiture, de rame, de 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. A ce sujet, nous sommes entrain de concocter un "vademecum du témoin de ligne", afin de vous permettre d'affiner vos témoignages.

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 ligne
Gilles **Durand**
Rapporteur de l'opération Témoins de ligne
Nicolas **Etienne**
Relecteur de l'opération Témoins de ligne
Jean **Macheras**
Initiateur de l'opération Témoins de Ligne

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).