

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 TRIPARTITE

La signature du nouveau protocole entre le STIF, la RATP et l'AUT, à redonné à l'**opération témoin de ligne** un caractère pleinement opérationnel. **N'hésitez pas à témoigner.**

FICHE DE TEMOIGNAGE

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

FICHE DE TEMOIGNAGE 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>

NB : Tout témoignage concernant un comportement agent doit désormais être transmis directement au service client (réclamations) de la RATP, 54 quai de la Rapée, 75012 Paris.

Prochainement le **bilan 2012** de l'opération sera mis à votre disposition en **PDF** et en ligne sur les sites des partenaires de l'opération. Pour avoir vu la maquette, vous ne serez pas déçus.

Des bilans 2012 seront également à votre disposition au siège de l'AUT (ou disponible sur notre stand au Salon Marjolaine 2013, sur d'autres manifestations, forums des associations, ou auprès de certains représentants locaux de l'AUT Île-de-France).

La collection des anciens bilans de 2006 à 2011 est encore partiellement disponible à notre siège, envoi par courrier sur demande. Nous sommes entrain de constituer une collection numérique de ceux-ci, toutefois, suite à des incidents informatiques, des changements de matériel ou de l'évolution de notre système d'exploitation, certains documents ont été perdus ou ne sont plus lisibles, ce qui nous complique la tâche.

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

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**
Coordnatrice 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).