

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.

Vous trouverez ci-joint les rapports de **septembre et octobre 2014** en format **PDF**.

Plusieurs rapports des 2 premiers trimestres 2014 vous seront également réexpédiés, dans un message séparé, suite à une distribution aléatoire de notre précédent envoi.

L'opération se poursuit sans relâche, pour l'amélioration de nos trajets quotidiens sur le réseau RATP. Mais les délais sont encore trop longs pour vous faire parvenir les rapports complétés. Nous faisons notre possible pour retrouver des délais satisfaisants.

De votre côté vous n'avez pas cessé de nous envoyer vos témoignages et nous vous en remercions également ici.

#### **FICHE DE TEMOIGNAGE ELECTRONIQUE**

Nous mettons à votre disposition une fiche de témoignage électronique 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 engageons à l'utiliser.

Nous vous rappelons notre adresse : <http://www.aut-idf.org>

#### **FICHE DE TEMOIGNAGE TELECHARGEABLE**

Nous vous joignons la **fiche de témoignage modèle 2012** avec **les critères** applicables depuis cette date et sa partie **enquête "qualité de service"** en continu que nous vous engageons à compléter régulièrement.

[http://www.aut-idf.org/TemoinsRATP/FicheTemoinsdeligne\\_version\\_2012.doc](http://www.aut-idf.org/TemoinsRATP/FicheTemoinsdeligne_version_2012.doc)

#### **BILAN TEMOINS DE LIGNE 2013**

Ci-après vous trouverez, au format PDF, une copie du **Bilan Témoins de ligne 2013**, établi en collaboration avec le **STIF** et la **RATP**.

<http://www.aut-idf.org/TemoinsRATP/BilanTemoinsDeLigne2013.pdf>

Merci, donc, de bien vouloir nous adresser **vos contributions** (via la fiche de témoignage) **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.

Voici quelques indications pour vous permettre d'apporter des précisions à vos témoignages, en attendant un vademecum plus substantiel :

**1/ Références des missions.** Si vous devez noter le code d'une mission, elle est signalé par un numéro en tête des rames du métro et par 4 lettres + 2 chiffres en tête des rames RER au-dessus du pare-brise, ou sur les quais (panneaux de dessertes pour le RER B).

**2/ Références du matériel roulant.** Pour les métros et les RER, si vous devez noter le code de la voiture il situé sur l'arrière du flanc de celle-ci et à l'intérieur, aux extrémités et en hauteur), si vous devez noter celui de la rame il situé à l'extérieur, aux extrémités) ; quant au bus il s'agit d'un code à quatre chiffres (la coquille) sur la caisse à l'arrière des flancs, également à l'avant, sur le côté de la calandre ou/et près du poste de conduite, en haut à droite du chauffeur ou parfois à la place de la plaque d'immatriculation.

**3/ Références du matériel fixe, des infrastructures, des équipements.** N° de mobilier (escalator, ascenseur, etc.) ou des infrastructures (quai, couloir, salle d'échange, etc.) chacun porte une référence spécifique affichée visiblement sur l'équipement ou à proximité : CR + 3 chiffres : couloir ; P + 1 lettre + 3 chiffres : porte (selon le type, ex. PH : porte hermétique) ; EM + 3 chiffres : escalier mécanique ; EF + 3 chiffres : escalier fixe, Q + 1 lettre + 3 chiffres : quai ; IM, IR, IB, +

3 chiffres : plans du réseau métro, du réseau IDF, du réseau bus ; etc. Il existe d'autres codes pour de nombreux autres équipements, ceux donnés ici sont les plus courants.

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

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.**

**Désormais les rapports et la fiche de témoignage vous sont transmis en pièces jointes classiques. Si vous rencontrez le moindre problème pour les ouvrir faites-le nous savoir.**

Cordialement,  
Marcelle **Vernet**  
Coordinatrice de l'opération Témoins de lignes RATP  
Gilles **Durand**  
Rapporteur de l'opération Témoins de lignes 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).

### **Êtes-VOUS ADHÉRENT DE L'AUT ?**

**Si oui**, soyez-en encore remercié ! Nous continuerons à nous efforcer de répondre au mieux à vos attentes.

**Si non**, et si vous le souhaitez, vous pouvez remplir le formulaire en ligne sur notre site Internet. **Soutenez notre action !**