|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Opérateur pour Ile-de-France Mobilités |
|  |
| **Opération Témoins de ligne**Témoignages reçus et réponses de la RATP | **Floréal2024** |
|  |

Cette synthèse est basée sur les contributions des Témoins de ligne reçues par l'AUT. Ces contributions, remises à Île-de-France Mobilités et à la RATP en un rapport mensuel, font référence à 6 critères :

1. **Régularité/Ponctualité**
2. **Information voyageurs**
3. **Accueil/Assistance**
4. **Propreté et netteté des espaces**
5. **Accessibilité**
6. **Confort/Agrément**

Lorsque le témoin juge la réponse de l’opérateur non satisfaisante, il est invité à le signaler par l’envoi d’un message rappelant le témoignage et la réponse, et à commenter cette réponse.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Les statistiques du mois |  | XX témoins (dont X nouveaux) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | **RégularitéPonctualité** | **InformationVoyageur** | **AccueilAssistance** | **PropretéNetteté des Espaces** | **Accessibilité** | **ConfortAgrément** |  |  | **Initiales** |  | **Initiales** |  |
|  |  | Nouveau témoin |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Réseau** | **Total** | **Critère1** | **Critère2** | **Critère3** | **Critère4** | **Critère5** | **Critère6** | ***Totalcritères*** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Site et applications | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |  |  |  |  |  |
| Cartographie | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |  |  |  |  |  |
| Bus et tramway | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |  |  |  |  |  |
| Métro | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |  |  |  |  |  |
| RER | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |  |  |  |  |  |
| **TOTAL** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Depuis février 2024, les noms des témoins ne figurent plus dans les rapports mensuels.Les initiales sont maintenant fixes d’un mois à l’autre. |

|  |
| --- |
| **Site et applications** |

| **Ligne** | ***Témoin*** | **Critère** | **Témoignage** | **Réponse** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***XXX*** | 2 |  |  |
|  | ***XXX*** | 2 |  |  |

|  |
| --- |
| **Cartographie** |

| **Ligne** | ***Témoin*** | **Critère** | **Témoignage** | **Réponse** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***XXX*** | 2 |  |  |
|  | ***XXX*** | 2 |  |  |

|  |
| --- |
| Réseau **Bus** et **Tramway** |

| **Ligne** | **Centre bus** | ***Témoin*** | **Critère** | **Témoignage** | **Réponse** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Montrouge** | ***XXX*** | 2 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Réseau **Métro** |

| **Ligne** | ***Témoin*** | **Critère** | **Témoignage** | **Réponse** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***XX*** | 2 |  |  |
|  | ***XX*** | 2 |  |  |

|  |
| --- |
| Réseau **RER** |

| **Ligne** | ***Témoin*** | **Critère** | **Témoignage** | **Réponse** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***XX*** | 2 |  |  |
|  | ***XX*** | 2 |  |  |

*Gilles DURAND, Rapporteur*

*Camille Lalande, Bernard Baur, Michel Babut*

*membres du comité de pilotage de l’opération Témoins de Ligne.*

|  |
| --- |
| **Site et applications** |

 ****

|  |
| --- |
| **Cartographie** |

 ****

|  |
| --- |
| Réseau **Bus** et **Tramway** |

 ****

|  |
| --- |
| Réseau **Métro** |

   ****

|  |
| --- |
| Réseau **RER** |

    ****