

COMMUNIQUE DE PRESSE

Mardi 28 mai 2024

LE DISPOSITIF « TEMOIN DE LIGNE » EST RENOUVELÉ ENTRE ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ET LA RATP, RATP CAP ÎLE-DE-FRANCE ET TRANSDEV

Crée en 2000, le dispositif « Témoins de Ligne » vise à recruter des usagers volontaires afin de porter une appréciation sur la qualité de service du réseau de transports qu'ils empruntent, au travers de constats précis. Porté par Île-de-France Mobilités, qui le finance intégralement, et l'AUT Île-de-France, le protocole du dispositif est renouvelé aujourd'hui pour une durée de trois ans avec les opérateurs RATP, RATP Cap Île-de-France et Transdev.

« Témoin de ligne », la voix des voyageurs sur la qualité de service

Financé à 100 % depuis 2012 par Île-de-France Mobilités, le dispositif « Témoin de ligne » permet d'avoir un retour des usagers sur le service offert par les opérateurs, qui sont contraints d'apporter une réponse qualitative sous un mois. Ce dispositif permet ainsi de recueillir les témoignages des voyageurs et d'améliorer concrètement le service, au bénéfice des usagers du quotidien.

Concrètement, le voyageur peut témoigner de son expérience en évaluant les transports à travers six critères fondamentaux :

- La ponctualité et la régularité des lignes ;
- L'information communiquée aux voyageurs sur le trafic et l'état des lignes ;
- L'accueil et l'assistance dans les gares, stations et rames ;
- La propreté des espaces ;
- L'accessibilité ;
- Le confort du voyageur.

Il peut signaler des dysfonctionnements mais également proposer des améliorations réalisables à court ou moyen terme sur une ou plusieurs lignes et leurs arrêts. Il reçoit ensuite mensuellement les constats de tous les témoins ainsi que les réponses apportées par les opérateurs et Île-de-France Mobilités.

Un dispositif élargi d'année en année

Après avoir été historiquement uniquement en place sur le réseau opéré par la RATP (métro, bus, tram, RER), celui-ci se développe désormais en grande couronne, avec deux opérateurs de bus qui ont rejoint le dispositif :

- Transdev, sur trois territoires depuis avril 2021 (Marne-la-Vallée, Grand Melun et Sénart) et prochainement sur douze territoires supplémentaires : Vexin, Vallée de Montmorency, Meaux et Ourcq, Brie et 2 Morin, Marne et Seine, Grand Versailles et Saint Germain Boucles de Seine (mai 2024), Terres d'Envol, Centre et Sud Yvelines (septembre) et Fontainebleau – Moret, Vallée du Loing - Nemours, Cœur d'Essonne (novembre).
- RATP Cap Île-de-France sur trois territoires : Paris-Saclay, Mantois et Bièvre, depuis septembre 2022.

Le renouvellement d'un dispositif qui a fait ses preuves

Aujourd'hui, Île-de-France Mobilités renouvelle le protocole du dispositif avec l'AUT Île-de-France et trois opérateurs : RATP, RATP Cap Île-de-France et Transdev.

COMMUNIQUE DE PRESSE

Ce dispositif porté par l'AUT Île-de-France est financé à 100% par Île-de-France Mobilités à hauteur de 168 000€.

Ce renouvellement s'explique par le fait que ce dispositif a montré ses preuves. En effet, entre janvier 2021 et janvier 2024, près de 3 700 témoignages ont été reçus au total par les trois opérateurs, soit plus de 100 témoignages par mois, ce qui révèle la vitalité du dispositif, qui gagne à être encore plus connu du grand public. Dans leur nouveau protocole, les opérateurs ont d'ailleurs l'obligation de redoubler leurs efforts en matière de communication pour faire connaître le dispositif encore plus, notamment sur les territoires opérés par Transdev et RATP Cap Île-de-France.

Si beaucoup de témoignages permettent de remonter des problèmes ponctuels, délimités dans le temps et nécessitant une action simple et rapide à mettre en place (équipement cassé, affiche à remplacer, saleté, dispositif d'information voyageurs sonore dérégulé, comportement agent inapproprié, etc.), d'autres permettent de dégager des tendances lourdes sur les avancées à opérer, comme le renouvellement du matériel roulant du RER B, très demandé par les usagers. Les témoignages permettent aussi de réelles avancées concrètes pour les usagers (comme par exemple des remontées sur le manque d'information voyageurs), notamment sur les trajets en bus, certaines lignes ayant vu leurs offres ajustées, leurs cartes ou leurs arrêts mis à jour après des modifications d'itinéraires.

Comment devenir témoin de ligne ?

Pour devenir témoin de ligne, rien de plus simple, il suffit de se rendre [sur le site de l'AUT Île-de-France](https://www.iledefrance-mobilites.fr) et déposer son témoignage sur son parcours voyageur et la qualité de son déplacement. L'inscription est gratuite et il est possible de témoigner de manière anonyme.

L'opérateur s'engage à apporter des réponses écrites aux témoignages puis les transmet à ses responsables qualité afin qu'ils mettent en œuvre des actions d'améliorations concrètes.

Des réunions annuelles sont également organisées pour faire le point sur les témoignages et présenter les actions communes conduites pour améliorer la qualité de service.

Contacts presse Île-de-France Mobilités :

Amélie Lange : amelie.lange@iledefrance-mobilites.fr – 01 82 53 80 90 – 07 60 10 95 05

Alexandre Bergalasse : alexandre.bergalasse@iledefrance-mobilites.fr – 01 82 53 81 20 – 06 99 76 07 26

Paul Parikhah : paul.parikhah@iledefrance-mobilites.fr – 01 87 05 21 09 - 07 60 10 93 88

Contacts presse AUT Île-de-France :

Bernard Baur : b.baur@orange.fr - 06 83 46 26 57

Gilles Durand : operation.temoins@aut-idf.org - 06 70 35 95 60

Marc Pélissier : marc.pelissier@aut-idf.org - 06 75 66 08 66

Contacts presse RATP :

Service presse : servicepresse@ratp.fr – 01 58 78 37 37

Contacts presse Transdev Île-de-France :

Kim Armengol – Responsable Communication : kim.armengol@transdev.com

Estelle Méléard – Directrice Clients, Marketing et Communication : estelle.meleard@transdev.com

www.iledefrance-mobilites.fr/presse

