

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Mardi 28 juin 2022

# LE DISPOSITIF « TÉMOINS DE LIGNE » EST ÉLARGI POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE EN GRANDE COURONNE

À l'occasion du salon de l'Association des Maires de l'Île-de-France, Valérie Péresse Présidente d'Île-de-France Mobilités et de la Région Île-de-France, représenté par Grégoire de Lasteyrie, Vice-président d'Île-de-France Mobilités, Xavier Léty Président-directeur général de RATP Cap Île-de-France et Michel Babut, Vice-Président de l'Association des Usagers des Transports (FNAUT) ont signé une convention visant à recueillir les témoignages des usagers des lignes opérées par RATP Cap Île-de-France. Ce dispositif a pour ambition de mieux comprendre les attentes des voyageurs afin d'améliorer la qualité de service, l'un des engagements prioritaires de la RATP Cap Île-de-France.

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

Le dispositif « Témoins de ligne » a pour objectif, avec la FNAUT Ile-de-France, de permettre aux usagers de porter une appréciation sur la qualité de service des lignes opérées par RATP Cap Île-de-France sur le réseau d'Île-de-France Mobilités qu'ils empruntent.

En prenant mieux en compte les attentes des voyageurs, Île-de-France Mobilités et RATP Cap Île-de-France placent ainsi le voyageur au cœur de l'offre de service de transport.

Ce dispositif, qui existe déjà sur le réseau opéré par la RATP, est financé à 100% par Île-de-France Mobilités.

« Témoins de ligne » sera disponible sur les lignes opérées par RATP Cap Ile-de-France sur le territoire du Mantois, de Paris Saclay et de Bièvre à partir du 1er septembre 2022.

A travers ce dispositif, RATP Cap Île-de-France s'engage à répondre à ces évaluations et à mettre en œuvre une action concrète et rapide pour corriger les éventuels dysfonctionnements et améliorer le service.



*Signature de la convention « Témoins de ligne » – de gauche à droite Xavier Léty, Président-directeur général de RATP Cap Île-de-France, Grégoire de Lasteyrie, Vice-président d'Île-de-France Mobilités et Michel Babut, Vice-Président de l'Association des Usagers des Transports (FNAUT)*

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

—

### Le fonctionnement du dispositif

#### Le témoignage

Tout usager peut participer à l'opération en déposant un témoignage concernant le réseau RATP Cap Île-de-France emprunté, sur le site internet de la FNAUT-IDF <http://www.aut-idf.org/temoignage/>.

#### La FNAUT Île-de-France organise

La FNAUT Île-de-France collecte l'ensemble des témoignages, les classe par critère de qualité de service (régularité/ponctualité, information voyageurs, accueil/assistance, propreté des espaces, accessibilité, confort/agrément), puis les transmet chaque mois à RATP Cap Île-de-France sous forme de synthèse.

#### RATP Cap Île-de-France répond

Chaque témoignage fait l'objet d'une réponse dans un délai d'un mois à compter de la date de réception de la synthèse de la FNAUT Île-de-France.

#### La FNAUT Île-de-France, RATP Cap Île-de-France et Île-de-France Mobilités rencontrent les usagers

La FNAUT Île-de-France communique à l'ensemble des usagers les réponses apportées par RATP Cap Île-de-France. Des réunions régulières sont organisées par l'association des usagers des transports, RATP Cap Île-de-France et Île-de-France Mobilités pour faire le point sur les témoignages, évoquer des sujets d'actualité et faire une présentation spécifique sur les actions communes conduites pour améliorer la qualité du service.

#### Les enjeux de ce dispositif

Pour Île-de-France Mobilités :

- Disposer de ressentis de voyageurs en continu et ainsi alimenter son système de mesure de la Qualité de service produite ;
- Eclairer directement les voyageurs témoins de ligne sur les politiques de service d'Île-de-France Mobilités ;
- Nourrir le dialogue en continu établi entre Île-de-France Mobilités et les associations d'usagers.

Pour les usagers :

- Devenir davantage acteurs de leurs déplacements au quotidien ;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de service.

Pour RATP Cap Île-de-France :

- Au-delà des éléments quantitatifs dont elle dispose, avoir une perception complémentaire des attentes des usagers pour améliorer rapidement et concrètement la qualité du service offert ;
- Communiquer en termes de qualité de service et de concertation.

---

#### Contact presse RATP

Maria Mellouli

[maria.mellouli@ratp.fr](mailto:maria.mellouli@ratp.fr)

01 58 78 26 81 – 06 89 73 25 47

#### Contact presse AUT

Michel Babut : [babut.michel@orange.fr](mailto:babut.michel@orange.fr)

---

#### Contacts presse Île-de-France Mobilités

Amélie Lange

[amelie.lange@iledefrance-mobilites.fr](mailto:amelie.lange@iledefrance-mobilites.fr)

01 82 53 80 90 – 07 60 10 95 05

Sébastien Mabile

[sebastien.mabile@iledefrance-mobilites.fr](mailto:sebastien.mabile@iledefrance-mobilites.fr)

01 47 53 28 42 – 06 15 39 21 58