|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant Police, logo, texte, Graphique  Description générée automatiquement |  | Opérateur pour Ile-de-France Mobilités |
|  |
| **Opération Témoins de ligne**Témoignages reçus et réponses de Transdev | **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 Transdev 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 nouveau) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | **RégularitéPonctualité** | **InformationVoyageur** | **AccueilAssistance** | **PropretéNetteté des Espaces** | **Accessibilité** | **ConfortAgrément** |  |  | **Initiales** |  | **Initiales** |  |
|  |  | Nouveau témoin |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Réseau** | **Total** | **Critère1** | **Critère2** | **Critère3** | **Critère4** | **Critère5** | **Critère6** | ***Totalcritères*** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Marne-la-Vallée [10] | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ***0*** |  |  |  |  |  |
| Melun [18] | **6** | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | ***8*** |  |  |  |  |  |
| Sénart [19] | **1** | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ***1*** |  |  |  |  |  |
| **TOTAL** | **6** | 3 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | ***9*** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 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. |

|  |  |
| --- | --- |
| Réseau **Marne-la-Vallée** | **DSP 10** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Réseau **Melun** | **DSP 18** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Réseau **Sénart** | **DSP 19** |

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

 *Gilles DURAND, Rapporteur*

*et Camille Lalande, Bernard Baur, Michel Babut*

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

|  |  |
| --- | --- |
| Réseau **Marne-la-Vallée** | **DSP 10** |

|  |  |
| --- | --- |
| Réseau **Melun** | **DSP 18** |

|  |  |
| --- | --- |
| Réseau **Sénart** | **DSP 19** |