

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

-

Vendredi 2 avril 2021

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

Pour la première fois, Île-de-France Mobilités et la FNAUT Île-de-France ouvrent à l'ensemble de ses opérateurs de transports son dispositif « Témoins de ligne », impliquant historiquement la RATP. Profitant de cette nouvelle possibilité, Transdev devient le premier opérateur en grande couronne à associer des usagers volontaires pour contrôler et améliorer la qualité de service délivrée aux Franciliens.

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

En complément du système des bonus/malus, Île-de-France Mobilités a fait le choix de donner la parole aux usagers pour évaluer la qualité de service. Avec « Témoins de ligne », les usagers volontaires de la FNAUT Île-de-France constatent, évaluent de manière précise, la qualité de service des transports en commun qu'ils empruntent chaque jour.

De son côté, l'opérateur de transport s'engage à répondre à ces évaluations et à mettre en œuvre une action concrète et rapide pour corriger les dysfonctionnements et améliorer le service.

Île-de-France Mobilités finance ce dispositif à 100 %.

Améliorer le service en grande couronne

Déjà utilisé sur le réseau opéré par la RATP, le dispositif a fait ses preuves. Vendredi 2 avril, grâce à la signature d'un accord tripartite entre Île-de-France Mobilités, la FNAUT Île-de-France, et Transdev, « Témoins de ligne » gagne désormais la Grande couronne, sur les réseaux dont Transdev a déjà obtenu la délégation de service public (Marne-la-Vallée, Sénart et Melun Val-de-Seine). Ce dispositif sera opérationnel d'ici l'été pour les 3 réseaux Transdev concernés.

Ce dispositif est désormais ouvert à tous les opérateurs de transport franciliens intéressés.

Les témoins de ligne, comment ça fonctionne ?

Le témoignage

Tout usager peut participer à l'opération en déposant un témoignage sur le réseau RATP ou Transdev 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 mode de transport (bus/tramway, métro, RER) et par critères de qualité de service (régularité/ponctualité, information voyageurs, accueil/assistance, propreté des espaces, accessibilité, confort/agrément), puis les transmet à l'opérateur sous forme de synthèse, chaque mois.

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

-

L'opérateur 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, l'opérateur concerné et Île-de-France Mobilités rencontrent les usagers

La FNAUT Île-de-France communique à l'ensemble des usagers des réponses apportées par l'opérateur. Des réunions annuelles (deux en moyenne) sont organisées par l'association des usagers des transports, l'opérateur concerné et Île-de-France Mobilités pour faire le point sur les témoignages, évoquer des sujets d'actualité et faire une présentation spécifique Île-de-France Mobilités/opérateur 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 temps réel 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 l'utilisateur :

- Rendre les usagers davantage **acteurs de leurs déplacements au quotidien** ;
- Contribution à l'amélioration de la qualité de service.

Pour l'opérateur :

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

Contacts presse Île-de-France Mobilités :

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

Sébastien Mabilille : sebastien.mabilille@iledefrance-mobilites.fr – 01 47 53 28 42 – 06 15 39 21 58

Contacts presse Transdev :

Marie-Christine Oudinet : marie-christine.oudinet@transdev.com

Contacts presse Fnaut Île-de-France :

Michel Babut : babut.michel@orange.fr