



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

RATP

Question écrite n° 105193

Texte de la question

M. Michel Pajon interroge M. le ministre des transports, de l'équipement, du tourisme et de la mer sur la réorganisation du personnel du métro et du RER de la RATP. Il souhaite notamment l'alerter sur la suppression massive de guichets de vente. Ces suppressions traduisent un désengagement de l'État et entraînent une dégradation de la qualité des services de la RATP. En effet, ces guichets, au-delà des ventes de tickets, informent et renseignent les usagers sur l'état du trafic ou les trajets à emprunter. En ce sens ils remplissent une véritable mission de service public que ne peut remplir une machine. Par ailleurs, les guichetiers de la RATP contribuent, par leur présence constante, à la sécurité des voyageurs dans des espaces qui deviendraient, avec leur suppression, de simples lieux de passage. C'est à ce titre que les voyageurs ont manifesté leur souhait d'un maintien de ces guichets. Le choix de la rentabilité et de la productivité qui semble motiver ces suppressions serait dommageable pour nos concitoyens, notamment les plus âgés fortement attachés aux services fournis par les guichets de vente. Il souhaite savoir quelles sont les mesures qu'il envisage de prendre pour empêcher ces suppressions et permettre ainsi le maintien d'un service public de qualité.

Texte de la réponse

L'arrivée de nouvelles technologies offre aux entreprises de transport de voyageurs, et notamment à la RATP, l'opportunité de proposer à leurs clients une autre façon de voyager, plus fluide, plus fiable, en mettant progressivement à leur disposition des titres de transport électroniques et des automates de distribution. Du fait de cette évolution, les agents sont plus disponibles pour développer une relation de service plus individualisée (information, assistance, accessibilité, présence...), et donc plus humaine à la clientèle. Dans cette optique, de nouveaux espaces d'accueil et d'information, sans vitre, ont été conçus dans certaines stations du métro et gares du RER choisies comme sites pilotes. Les agents disposent d'outils informatiques leur permettant d'assurer, en temps réel, l'information et le conseil tant sur le service après-vente que sur l'état du trafic et l'environnement urbain. Ce type de service est très apprécié des voyageurs qui ont ainsi accès à un contact plus personnalisé avec l'entreprise. La RATP a donc l'ambition de moderniser ses équipements tout en améliorant la qualité de son service par la présence d'agents plus disponibles.

Données clés

Auteur : [M. Michel Pajon](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (13^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 105193

Rubrique : Transports urbains

Ministère interrogé : transports, équipement, tourisme et mer

Ministère attributaire : transports, équipement, tourisme et mer

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 26 septembre 2006, page 10025

Réponse publiée le : 6 février 2007, page 1420