



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

assistance aux usagers

Question écrite n° 57867

Texte de la question

Mme Martine Aurillac appelle l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports, de l'aménagement du territoire, du tourisme et de la mer sur l'information des voyageurs dans les transports franciliens. Le réseau ferré en Île-de-France s'est considérablement développé au cours des dernières décennies. La RATP et la SNCF permettent à des millions de voyageurs de se déplacer dans la région chaque jour. Mais il semblerait que l'information quotidienne destinée aux voyageurs sur le trafic se soit surtout concentrée ces dernières années, sur les technologies nouvelles, en particulier sur Internet au détriment des guichets d'information. Or il s'avère que tous les usagers n'ont pas recours à ce type d'informations et se sentent au quotidien quelque peu perdus. Aussi, elle lui demande quelles sont les mesures qui pourraient être mises en place pour permettre à tous les usagers, sans restriction, d'accéder aux informations sur l'état du trafic.

Texte de la réponse

L'accès de tous les usagers à l'information sur les trajets et les horaires ainsi que la facilité et la fiabilité de l'information donnée aux usagers constituent, pour la RATP et la SNCF, des préoccupations majeures. À cette fin, une dynamique a été engagée depuis plusieurs années. Le déploiement dans les gares et stations d'écrans de téléaffichage délivrant des informations en temps réel sur l'état du trafic et sur les temps d'attente ainsi que l'équipement progressif des points d'arrêt des autobus d'un panneau donnant les temps d'attente du prochain véhicule constituent le premier axe de développement de cette dynamique. La modernisation des outils d'information mis à disposition des agents pour renseigner plus efficacement et plus rapidement les voyageurs qui s'adressent aux guichets constitue le second axe du développement. Ces outils, tels que les bornes internet, sont mis en place progressivement. Enfin, tous les usagers peuvent, par téléphone, entrer en contact avec des services vocaux leur donnant tout renseignement sur les horaires et l'état du trafic.

Données clés

Auteur : [Mme Martine Aurillac](#)

Circonscription : Paris (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 57867

Rubrique : Transports urbains

Ministère interrogé : équipement

Ministère attributaire : transports, équipement, tourisme et mer

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 février 2005, page 1533

Réponse publiée le : 12 juillet 2005, page 6950