



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

RER

Question écrite n° 28211

Texte de la question

M. Michel Pajon appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur la fermeture du guichet de vente RATP à la gare de Noisy-Champs à Noisy-le-Grand, en Seine-Saint-Denis. Cette situation pénalise fortement les Noiséens qui empruntent la ligne A du RER pour leurs déplacements. En effet, ils ne peuvent plus bénéficier de l'assistance et des conseils des agents de la RATP à cette gare. Ce service manque notamment aux usagers les plus vulnérables que sont les personnes âgées ou handicapées. De plus, en cas de panne des guichets automatiques, les usagers devront se rendre à Champs-sur-Marne, ville voisine de Noisy-le-Grand, pour trouver le bureau de vente de titres de transport le plus proche. Enfin, la suppression des guichets de vente à la gare de Noisy-Champs - décidée sans qu'aucune forme de concertation ne soit engagée avec la ville de Noisy-le-Grand et sans qu'aucune information ne lui soit préalablement transmise - crée un climat d'insécurité difficilement supportable pour les usagers qui, par ailleurs, subissent quotidiennement les dysfonctionnements de la ligne A du RER. Compte tenu de ces éléments, il lui demande quelles mesures compensatoires il entend prendre pour garantir, à travers une présence humaine, le confort et la sécurité des usagers à la gare RER de Noisy-Champs.

Texte de la réponse

L'évolution des services de la RATP prévoit la suppression de la vente manuelle au sein de certaines stations, dans le cadre contractuel fixé par le syndicat des transports d'Île-de-France (STIF), l'autorité organisatrice des transports de voyageurs en Île-de-France. Depuis plusieurs années, la RATP s'est engagée dans la mise en oeuvre d'une nouvelle politique de service. Son objectif est d'offrir en permanence, dans chaque gare, dans chaque station, un service attentionné et personnalisé aux voyageurs tout en leur proposant des fronts de vente automatiques pour acquérir des titres de transport. Cette politique s'appuie sur le renforcement des relations de service entre les agents de la RATP et les clients et sur de nouveaux aménagements des lieux d'accueil et de vente. Cette décision de faire évoluer les guichets de vente, et par conséquent d'arrêter la vente par encaissement manuel, a été prise pour répondre à de nouveaux besoins exprimés par la clientèle. L'arrivée de nouvelles technologies offre à la RATP l'opportunité de proposer à ses clients une autre façon de voyager, en mettant progressivement à leur disposition des supports sans contact et des automates intégrant à terme l'ensemble des produits tarifaires et notamment les titres à caractère préférentiel. L'entreprise souhaite s'appuyer sur cette modernisation pour que les agents dédiés à la vente, n'effectuant plus la distribution et l'encaissement manuel, soient totalement impliqués dans la relation avec le client, assurant ainsi une relation de service de proximité plus individualisée donc plus humaine. Cette démarche s'associe pleinement aux besoins de l'ensemble de la clientèle en attente d'une meilleure disponibilité du personnel. Cette nouvelle relation de service se traduit par une redéfinition de l'activité des agents en contact direct avec le public. Disponibles 7 jours sur 7, de l'ouverture jusqu'à la fermeture de la gare, les agents sont chargés d'informer et de guider la clientèle notamment dans l'utilisation des distributeurs automatiques. Ils seront plus à même d'apporter un service particulier au public qui en a le plus besoin (personnes âgées, personnes à mobilité réduite, personnes étrangères). L'absence d'information préalable des élus sur cette nouvelle politique de service ne peut qu'être

regrettée. L'entreprise s'est engagée à être plus attentive à l'avenir. Ce nouveau service proposé aux voyageurs ne remet pas en cause la stratégie d'amélioration de la ligne A du RER, énoncée au printemps 2008. Ainsi, dès cet automne, la RATP s'est engagée à renforcer l'offre de service qui devrait passer de 24 à 27 trains par heure, grâce à un renforcement des moyens humains et matériels affectés à la ligne. Les 21 trains à deux niveaux, dont la capacité est supérieure de 40 % à celle des autres matériels roulants exploités sur la ligne, vont être répartis équitablement sur chaque voie pendant la période d'hyperpointe du matin. Un train de réserve est d'ores et déjà mis en place à Nation le matin et à la Défense le soir afin de remplacer à tout moment un train défaillant. Enfin M. le Président de la République a annoncé, le 27 mai 2008, que la RATP contribuerait pour moitié à l'acquisition de trente rames à deux niveaux pour un montant de 600 millions d'euros (livraison prévue entre fin 2010 et mi-2013), l'autre moitié étant financée par le STIF.

Données clés

Auteur : [M. Michel Pajon](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (13^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 28211

Rubrique : Transports urbains

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 22 juillet 2008, page 6332

Réponse publiée le : 16 décembre 2008, page 10979