



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

RER

Question écrite n° 61667

## Texte de la question

M. Michel Pajon attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur la fermeture du guichet de vente RATP de la gare RER de Noisy-Champs, côté Noisy-le-Grand. L'absence de présence humaine dans cette partie de la gare nuit à la qualité du service fourni aux usagers et contribue à l'installation d'un climat de forte insécurité. En 2008, la RATP décidait, sans avertir les élus locaux ni les associations d'usagers, de remplacer par des machines le guichet de vente situé du côté de Noisy-le-Grand de la gare RER. Sollicité par des citoyens, il a adressé une lettre au président-directeur général de la RATP pour lui demander de ne pas fermer ce guichet et l'avertir des graves conséquences qu'aurait l'absence de présence humaine sur le confort et la sécurité des usagers. L'absence d'agents dédiés à la vente de billets nuit à l'ensemble des usagers mais d'abord aux voyageurs les plus fragiles qui ont besoin d'une aide personnalisée. Malgré les promesses du président-directeur général de la RATP, force est de constater, plus d'un an après la fermeture du guichet, que la présence d'agents a très fortement diminué dans cette partie de la gare. Cette situation a permis à des groupes d'individus de s'approprier les lieux et d'instaurer un climat d'insécurité, donnant raison aux habitants et aux élus opposés à la fermeture du guichet. Compte tenu du bilan négatif de cette fermeture pour les usagers du service public et pour la sécurité des riverains, il lui demande de bien vouloir prendre les mesures nécessaires pour que soit rouvert le guichet de la partie noisienne de la gare de Noisy-Champs, afin d'y restaurer une présence humaine indispensable.

## Texte de la réponse

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, la RATP s'est engagée à mettre en oeuvre une nouvelle politique de services, notamment en matière de vente de titres de transport en station. Son objectif est d'offrir, en permanence, un service attentionné et personnalisé aux voyageurs tout en leur proposant des guichets automatiques de vente de titres de transport. Les agents dédiés à la vente, qui n'effectuent plus la distribution et l'encaissement manuel, assurent désormais une relation plus individualisée de contact avec le public. Dans ce cadre, les particularités de chaque gare sont prises en compte. La gare RER de Noisy-Champs comporte deux accès, le premier depuis Noisy-le-Grand et le second depuis Champs-sur-Marne. La suppression du guichet de vente de l'accès Noisy-le-Grand résulte de la modification des flux de voyageurs que la création de la gare routière du côté de Champs-sur-Marne a entraîné. Pour s'adapter à ce changement, la RATP a réaménagé son dispositif de vente et a créé un guichet de vente, avec deux agents, à l'accès le plus fréquenté qui est situé à Champs-sur-Marne et a installé un guichet automatique à l'accès Noisy-le-Grand. Toutefois, la surveillance de ce dernier est assurée en permanence par des caméras reliées au poste de commandement de la RATP, avec possibilité de visualisation des images par la police nationale, et par les rondes effectuées par les équipes de sécurité de la RATP. Cette modification en gare de Noisy-Champs ne remet pas en cause la politique générale de la RATP qui consiste à assurer une présence humaine quotidienne dans l'espace de la gare RER, de son ouverture jusqu'à sa fermeture.

## Données clés

**Auteur** : [M. Michel Pajon](#)

**Circonscription** : Seine-Saint-Denis (13<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 61667

**Rubrique** : Transports urbains

**Ministère interrogé** : Transports

**Ministère attributaire** : Transports

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 20 octobre 2009, page 9875

**Réponse publiée le** : 23 février 2010, page 2185