



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

tarifs réduits

Question écrite n° 71093

Texte de la question

M. Jean Tiberi attire l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement au sujet de la carte de transport dite « Imagine R » permettant aux jeunes gens d'Ile-de-France d'utiliser les transports en commun à des tarifs très avantageux. Entre 30 000 et 50 000 des personnes concernées ont attendu cette carte pendant un à trois mois au lieu des trois semaines prévues, alors que les paiements avaient été encaissés. Il lui demande ce que le Gouvernement compte faire pour remédier à cette situation.

Texte de la réponse

La gestion de la carte « Imagine R » a été confiée à une société choisie sur appel d'offres. Cette gestion est supervisée par un groupement d'intérêt économique, créé par la RATP, la SNCF et l'association professionnelle OPTILE : le GIE COMUTITRES. Des difficultés liées à la complexité des cas à traiter, du fait de l'enchevêtrement des subventions et des zonages, et à une mauvaise organisation du centre d'appels téléphoniques ont entraîné pour les abonnés un certain nombre de dysfonctionnements et de retards : sur 600 000 dossiers, 50 000 n'ont pas été traités de manière satisfaisante. Pour remédier à un tel état de fait, des mesures correctives ont été mises en oeuvre. Dorénavant, le centre d'appels a une fonction opérationnelle et peut donc débloquent immédiatement des dossiers. Pour les cas difficiles, les clients sont automatiquement rappelés. La chaîne de traitement ayant été améliorée, on peut espérer que, à l'avenir, aucune perturbation ne devrait plus amoindrir le service rendu aux abonnés de la carte « Imagine R ».

Données clés

Auteur : [M. Jean Tiberi](#)

Circonscription : Paris (2^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 71093

Rubrique : Transports urbains

Ministère interrogé : équipement et transports

Ministère attributaire : équipement et transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 24 décembre 2001, page 7366

Réponse publiée le : 8 avril 2002, page 1906