



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

RATP

Question écrite n° 25420

Texte de la question

M. Claude Goasguen attire l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer sur la qualité des services offerts par la RATP aux usagers du transport public à Paris. Plusieurs dysfonctionnements sont observables dans nos services de transport public. De façon régulière, les règles et les interdictions sont transgressées, notamment celles concernant l'interdiction de fumer ou de mendier. Par ailleurs, sans remettre en cause le principe du droit de grève, force est de constater que les jours de grève dans le transport public rompent la continuité du service public et handicapent fortement les usagers. Il lui demande par conséquent ce qu'il compte faire, d'une part, pour que le personnel soit réellement en mesure de faire appliquer la réglementation existante dans le transport public, d'autre part, pour que la qualité de ces services de transport public soit maintenue et que les usagers reçoivent bien les services pour lesquels ils paient.

Texte de la réponse

La continuité du service est la première des exigences pour un service de transport public de qualité. C'est pourquoi un nouveau contrat social a été signé à la RATP avec pour objectif de développer un esprit de responsabilité mutuelle ; il a rendu possible, ces dernières années, une diminution des préavis de grève, ainsi que des arrêts de travail spontanés, liés le plus souvent à des problèmes de sécurité sur le réseau d'autobus. La volonté de l'entreprise d'offrir à ses clients un service de qualité se traduit concrètement par les progrès qu'a apporté la certification des lignes, qui généralise une culture de l'engagement vis-à-vis des voyageurs. Il convient également de noter les efforts accomplis pour diminuer le sentiment d'insécurité ressenti par de nombreux usagers, notamment en portant assistance aux personnes en situation d'exclusion et en pratiquant une politique volontariste de reconquête du territoire basée en particulier sur la verbalisation des musiciens quêteurs et des fumeurs impénitents. A cet égard, plusieurs milliers de procès-verbaux concernent chaque année le non-respect de l'interdiction de fumer. L'Etat, de son côté, a créé tout récemment un commandement opérationnel unique de la sécurité dans les transports ferrés franciliens, afin d'accroître la réactivité et l'efficacité des forces concourant à la surveillance des réseaux et donc in fine la sûreté des réseaux.

Données clés

Auteur : [M. Claude Goasguen](#)

Circonscription : Paris (14^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 25420

Rubrique : Transports urbains

Ministère interrogé : équipement, transports et logement

Ministère attributaire : équipement, transports et logement

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 29 septembre 2003, page 7391

Réponse publiée le : 8 décembre 2003, page 9437