



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

RATP

Question écrite n° 61574

Texte de la question

M. Bruno Bourg-Broc appelle l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports, de l'aménagement du territoire, du tourisme et de la mer sur le remplacement des guichets par des automates dans le fonctionnement de la RATP. Il lui demande si une telle initiative est de nature à humaniser le fonctionnement de la RATP. Il avait déjà souligné, pour le regretter, la suppression de la vente des tickets de métro par la SNCF. Selon ses informations, la déshumanisation de la RATP devrait s'accroître d'ici 2009. Il lui demande les perspectives de son action ministérielle s'inspirant de ces constats.

Texte de la réponse

L'arrivée de nouvelles technologies offre aux entreprises publiques de transport de voyageurs et notamment à la RATP l'opportunité de proposer à leurs clients une autre façon de voyager, plus fluide, plus fiable, en mettant progressivement à leur disposition des titres de transport électroniques et des automates de distribution. Du fait de cette évolution, les agents sont plus disponibles pour développer une relation de service plus individualisée (information, assistance, accessibilité, présence...), et donc plus humaine avec la clientèle. Dans cette optique, de nouveaux espaces d'accueil et d'information, sans vitre, ont été conçus dans certaines stations du métro et gares du RER choisies comme sites pilotes. Les agents disposent d'outils informatiques leur permettant d'assurer, en temps réel, l'information et le conseil tant sur le service après vente que sur l'état du trafic et l'environnement urbain. La RATP a donc l'ambition de moderniser ses équipements tout en humanisant le service par la présence d'agents plus disponibles et attentionnés.

Données clés

Auteur : [M. Bruno Bourg-Broc](#)

Circonscription : Marne (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 61574

Rubrique : Transports urbains

Ministère interrogé : équipement

Ministère attributaire : transports, équipement, tourisme et mer

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 29 mars 2005, page 3146

Réponse publiée le : 14 mars 2006, page 2857