



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

RATP

Question écrite n° 10089

## Texte de la question

M. Jean-Pierre Brard attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur les problèmes qu'occasionne le remplacement de la vente manuelle des titres de transport par des guichets automatiques dans la plupart des stations du réseau RATP. La stratégie de la RATP apparaît à cet égard étonnante puisque, étant un service public à part entière, elle devrait se soucier de permettre à tous les usagers d'accéder dans les meilleures conditions à ses prestations. Néanmoins, sa politique de réduction drastique de la vente manuelle, qui s'applique dans les quartiers populaires et épargne étrangement les stations touristiques, lèse une partie de nos concitoyens, ceux qui, de surcroît, ont déjà le plus de difficultés à accéder aux transports en commun. En effet, les bénéficiaires de chèques mobilité, qui cumulent bien souvent les handicaps, ne pourront plus, par exemple, faire l'acquisition de titres de transports, car les automates, qui remplacent les guichetiers n'acceptent pas ce type de paiement. Autres exemples, les problèmes rencontrés par les malvoyants, les analphabètes ou, tout simplement, les personnes âgées, qui ont du mal à s'adapter à ces nouvelles technologies. Il lui demande, par conséquent, ce qu'il compte entreprendre pour mettre un terme à cette orientation qui exclut, de fait, certains publics de l'utilisation des transports en commun.

## Texte de la réponse

La suppression de la vente manuelle, dans certaines stations, s'inscrit dans le cadre contractuel fixé par le Syndicat des transports d'Ile-de-France (STIF), l'autorité organisatrice des transports de voyageurs en Ile-de-France. En effet, l'augmentation massive du nombre d'abonnements (Intégrale, Imagine R) se traduit par la diminution correspondante des actes d'achats des voyageurs. Par ailleurs, le transfert vers les automates de la fonction mécanique d'encaissement permettra aux agents, plus disponibles, de développer une relation de service plus individualisée (information, assistance, accessibilité, présence...), et donc plus humaine à l'égard de la clientèle. Pour ce qui concerne les chèques mobilité, les stations dotées de guichet classique permettent de faire face au nombre de demandeurs qui est en diminution très sensible depuis l'instauration du coupon gratuit délivré aux RMIstes décidée par le STIF. La mise en oeuvre de cette politique de renforcement du service de proximité au métro s'applique sans discrimination d'aucune sorte. À ce jour, les 73 sites concernés sont répartis géographiquement de manière homogène et des stations touristiques comme Louvre Rivoli, ou résidentielles comme Eglise d'Auteuil, ont déjà connu cette évolution. Pour prévenir les difficultés que peuvent rencontrer les malvoyants, les analphabètes ou les personnes âgées, la RATP développe de futurs automates qui équiperont les fronts de vente automatiques et qui seront dotés d'une interface homme/machine (tactile et vocale), spécialement adaptée aux malvoyants. Par ailleurs, les agents seront toujours disponibles pour assister, conseiller et informer l'ensemble des voyageurs, déchargés qu'ils seront de l'encaissement manuel.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Pierre Brard](#)

**Circonscription :** Seine-Saint-Denis (7<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question** : 10089

**Rubrique** : Transports urbains

**Ministère interrogé** : Transports

**Ministère attributaire** : Transports

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le** : 13 novembre 2007, page 7008

**Réponse publiée le** : 13 mai 2008, page 4078