



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

RATP : metro

Question écrite n° 2247

Texte de la question

M Bruno Bourg-Broc attire l'attention de M le ministre des transports et de la mer sur les problèmes d'accessibilité de l'information dans le metro parisien pour les touristes étrangers et les personnes non habituées à ce transport en commun public. Il lui demande s'il serait possible de développer l'information, notamment sur l'utilisation indifférente, pendant les périodes creuses, des wagons première et seconde classe, afin d'éviter que des personnes de bonne foi ne soient verbalisées.

Texte de la réponse

Reponse. - Afin d'aider les usagers dans leurs déplacements, la RATP a mis en place une politique d'information et de communication, qui s'est traduite notamment par la création de guichets d'information touristique dans les stations les plus fréquentées et par la mise en place pour les agents en contact avec le public de stages de formation spécifiques, les sensibilisant aux relations humaines. Concernant l'existence de deux classes, il convient de préciser que le caractère circonscrit dans le temps de la banalisation des voitures de première classe sur le réseau métropolitain est indiqué sur les portes des voitures de première classe au moyen d'affichettes : avant 9 heures et après 17 heures ces voitures peuvent être utilisées avec un titre de deuxième classe ; par contre, de 9 heures à 17 heures les voitures de première classe sont réservées aux voyageurs disposant du titre de transport correspondant. Par ailleurs, l'identification des voitures de première classe est aisée grâce à leur couleur différente pour le metro et au repère que constitue la bande jaune sur les voitures du RER. Malgré ces précautions, des usagers peu familiarisés avec le metro et notamment les touristes, peuvent en toute bonne foi voyager en heures creuses dans des voitures de première classe avec un billet de seconde, la RATP demande donc à ses contrôleurs d'agir à l'encontre de voyageurs peu familiers du metro qui se trouvent en infraction avec tact et discernement. Cependant, dans l'exercice de leurs fonctions les agents chargés du contrôle se heurtent au fait qu'il n'est pas toujours facile de distinguer le voyageur de bonne foi de celui qui s'est placé volontairement dans une situation irrégulière. Quoi qu'il en soit, si des efforts ont été accomplis dans le domaine de l'information des voyageurs, d'autres restent à entreprendre : des améliorations peuvent être apportées. Le ministre des transports et de la mer a le souci d'être à l'écoute des usagers des transports ; c'est pourquoi il veille à développer toute action facilitant leurs déplacements sur les réseaux de transport en commun.

Données clés

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

Circonscription : - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2247

Rubrique : Transports urbains

Ministère interrogé : transports et mer

Ministère attributaire : transports et mer

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 septembre 1988, page 2512