

# Relations avec les Associations de consommateurs

Bilan **2018**



## /// p. 3 Avant-propos

p.4 **Prolongement**  
de la ligne 4

p.5 **Les Ateliers**  
Corentin-Jourdan-Issoire

p.6 **Les grands projets**

p.8 **Excellence opérationnelle**  
et pilotage de la qualité

p.9 **Lutter contre le trafic**  
**et la consommation**  
de stupéfiants

p.10 **Des gares routières**  
aux stations bus

p.11, 18 à 20  
**Le point de vue**  
des associations

p.13 **La modernisation**  
de la gare d'Auber

p.14 **Le futur matériel**  
de la ligne B

p.15 **La publicité**  
dans les espaces

p.16 **Atlas**  
sonore

p.17 **La modernisation**  
de la gare Montparnasse

p.28 **Retour d'expérience**  
sur l'incident de la ligne 1

p.29 **Retour d'expérience**  
sur l'incident de la ligne 14

p.30 **Orlyval**

p.31 **L'accessibilité**

p.32 **L'application**  
SAM

p.33 **La signalétique**

p.34 **La ligne 13**

p.35 **La nouvelle stratégie**  
de marque du groupe RATP

p.36 **Bâtir une Relation RéInventée**  
**avec nos Clients : BRRIC**

p.37 **Le service**  
Caméléon

p.38 **Le bilan**  
de concertation

p.21 **La mécanisation**  
des parcours

p.22 **Le pôle**  
de Val de Fontenay

p.23 **La maîtrise**  
de l'énergie

p.24 **Les eaux**  
d'exhaure

p.25 **Les écrans**  
Syspad

p. 26, 27 et 39  
**Le point de vue**  
des intervenants RATP

p.40 à 42  
**Visites**  
et ateliers participatifs



« **N**otre plateforme de concertation est désormais un lieu reconnu, nécessaire aux projets et aux évolutions de service pour les acteurs de l'entreprise. Ceux-ci nous sollicitent pour venir présenter aux associations les évolutions des projets ou des services qu'ils pilotent, leur formuler des questions et écouter leurs remarques. Différents points de vigilance ont ainsi pu être pris en compte.

**Le choix des thématiques abordées lors de nos réunions est défini de manière collaborative** autour des propositions des associations et des sollicitations de l'entreprise lors du bilan annuel de la concertation. Nous avons eu en 2018 des échanges sur les projets, avec le prolongement de la ligne 4, l'évolution des gares routières, le futur matériel de la ligne B... Nous avons examiné le programme d'excellence opérationnelle et les enjeux de labellisation des services. Divers ateliers de travail ont permis d'écouter les réactions et propositions des associations. Nous avons aussi cherché à coller à l'actualité, autour de thématiques comme la lutte contre le trafic et la consommation de stupéfiants, le retour d'expérience d'incidents sur les lignes 1 et 14, le plan d'action de la ligne 13 et diverses expérimentations... Nous avons fait des visites, pour nous imprégner du terrain et amener ainsi de la matérialité dans nos discussions. Enfin, nous avons pu dégager des attentes prioritaires sur des sujets sur lesquels nous allons continuer à échanger en 2019.

**Nos travaux, nourris par l'engagement constant des associations,** ont permis un ensemble de contributions à l'évolution des services, au développement des projets, dans une véritable dynamique d'échanges. Au total, nous avons partagé une trentaine de sujets en 2018, avec 65 intervenants du groupe RATP. Tous se sont attachés à

**Betty Chappe**

*Médiatrice de la RATP  
Responsable des  
Relations avec les  
Associations de  
consommateurs*

répondre à chaque préoccupation, de manière très concrète.

**Pour la première fois cette année, nous avons réuni les deux comités consultatifs de la SNCF et de la RATP** autour des évolutions de la gare et de la station de métro Montparnasse. Cela nous a permis d'apprécier la capacité des deux entreprises à mener des projets fortement imbriqués. Cette expérience sera renouvelée en 2019.

« **Forte de son expérience et ses compétences, notre plateforme de concertation est devenue un espace de travail et d'échanges, qualitatifs et exigeants.** »

**La liberté de parole et le respect réciproque** favorisent la pertinence de cette plateforme de concertation qui enrichit nos apports mutuels. Aussi je souhaite remercier chaleureusement les intervenants du groupe RATP et tous les représentants des associations, pour leur fidélité et leur contribution active à l'amélioration du service de transport offert par la RATP aux voyageurs.

»

**13** RENCONTRES

**30** SUJETS ABORDÉS

**5** VISITES

**2** ATELIERS

**65** INTERVENANTS RATP



# Prolongement de la ligne 4

« Les travaux de génie civil ont démarré en 2015 pour une fin prévue en 2019. Le prolongement de 1,8 km comprend deux nouvelles stations pour desservir Montrouge et Bagneux ainsi qu'un Centre de Dépannage des Trains. Les travaux d'aménagement sont prévus pour une mise en service mi 2021. Les rames toutes les 1min45 à l'heure de pointe faciliteront les déplacements des 41 400 personnes habitant ou travaillant dans les 600 mètres encadrant les deux futures stations. 37 000 voyageurs emprunteront chaque jour ces nouvelles stations, qui leur permettront d'atteindre le centre de Paris en moins de 30 minutes.

**La station Barbara** est profonde, avec des quais à environ 25 mètres du sol. Des ascenseurs, escaliers mécaniques et escaliers fixes assurent les circulations verticales, côté accès principal et secondaire, mais seul l'accès principal est accessible aux PMR.

**La station Bagneux - Lucie Aubrac** est peu profonde, avec des quais à environ sept mètres du sol. L'accès principal se situe sur la nouvelle «Place des deux gares», qui permettra l'accès aux lignes 4 et 15, au cœur de la nouvelle ZAC écoquartier Victor Hugo, en cours d'étude par la ville de Bagneux. La station est également équipée d'ascenseurs, escaliers mécaniques et escaliers fixes pour desservir les quais rendant l'accès possible aux personnes en situation de mobilité réduite.

**Laurent Ferrière**  
*Maîtrise d'Ouvrage  
des Projets*

**Sylvie Marquet  
Georges Paolini**  
*Etudes générales,  
Développement,  
Territoires*

**Laurent  
Gaucherot**  
*Services et Espaces  
Multimodaux*

**La tenue des chantiers** implique un suivi des vibrations, du bruit et des indicateurs de pollution (poussières, particules).

**Une communication de proximité** est organisée sur les palissades du chantier et un chargé d'information sert d'interface entre le chantier et les riverains, les commerçants et les entreprises. Il répond aux questions et aplanit les difficultés rencontrées.

**Le projet d'automatisation** de la ligne 4 se déroule en parallèle, avec une arrivée en 2020 des premiers trains automatiques en service voyageurs. »

## QUESTIONS des associations



**Quand vous installez de nouveaux revêtements, prévoyez-vous les machines nécessaires à l'entretien ?**

L'entretien doit rester pratique et classique, nous évitons les équipements spécifiques.

**Y a-t-il des litiges avec les commerçants ?**

Une Commission d'Indemnisation à l'Amiable commune Grand Paris / RATP a été mise en place.

Elle permet de régler rapidement les problèmes de préjudices qui pourraient survenir.

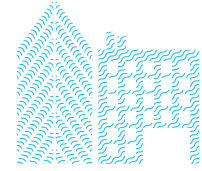
**Certaines plaintes des riverains sont-elles justifiées ?**

Oui, cela nous a conduit à ajuster nos méthodes, comme par exemple mettre en place des capots anti-bruit sur les machines. A ce jour, aucun désordre important n'a été signalé.



# Les Ateliers

## Corentin-Jourdan-Issoire



« **L**e projet Ateliers Corentin-Jourdan-Issoire développe le « vivre ensemble » avec 600 m<sup>2</sup> de jardins partagés et un site Internet d'échanges de services. A la suite d'une demande d'augmentation de places de remisage, la RATP a refondu son centre bus avec d'autres fonctions. 182 places ont été aménagées en sous-sol avec au-dessus une crèche, une halte-garderie, 193 logements sociaux et 365 logements étudiants.

Pour poursuivre la mixité et rentabiliser l'investissement, 108 logements ont été vendus à un promoteur privé. Le projet a

Vincent Souyri  
Pierre Huth  
\*Logis Transports

été conçu par trois architectes dans une approche d'ensemble cohérente, la Ville de Paris et la RATP ayant délégué leur maîtrise d'ouvrage à Logis Transports. Le chantier a duré quatre ans durant lequel le centre bus a été déménagé à Bagneux.

Logis Transports gère plus de 8 500 logements avec un objectif de 10 000 en 2025. Depuis sa création en 1959, la RATP en est l'actionnaire principal. La société rassemble 160 employés, dont 80 gardiens. Chaque unité de 60 logements ou plus implique un gardien logé sur place. Nous construisons des logements sociaux familiaux, ainsi que des appartements à loyer intermédiaire et en accession pour de jeunes travailleurs ou étudiants. L'agrément « logement social » impose de réserver 30 % des logements à l'Etat, la région, la commune pour leurs besoins.

Sur ces opérations, Logis Transport consacre entre 35 et 40 % de ses logements au personnel de la RATP, l'une de ses missions étant de loger les agents au plus près de leur lieu de travail (centre bus, atelier de métro ou de RER...). Son ambition est d'être un « constructeur social ». »

\* Logis Transports est devenu RATP Habitat



### QUESTIONS des associations

#### Comment régler la proximité de la crèche avec le remisage ?

Le risque principal étant le feu, de nombreux dispositifs de protection ont été mis en place de manière concertée avec les pompiers : murs et planchers coupe-feu 3 et 4h, ensemble du centre bus équipé de sprinklers.

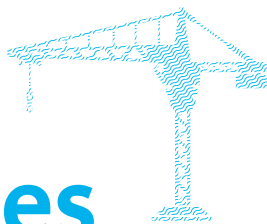
#### Le centre pourra-t-il accueillir des bus électriques ?

Oui, des mesures conservatoires ont été prises dès le chantier, incluant des locaux pour les transformateurs et des gaines sous dallage. Nous travaillons sur ces installations.

#### Quelle part de l'investissement total est financée par le projet immobilier ?

80 % du nouveau centre bus ont été financés par les recettes foncières.





# Les grands projets



Ligne 15 Gare de Villejuif - Louis Aragon - © SGP - Vision d'architecte

« **P**rolongement du T1 à Colombes. La première phase (900 m) du prolongement devrait ouvrir en 2019. Des difficultés persistent concernant certaines acquisitions foncières et dévoiements réseaux du prolongement (phase 2).

**T3 à Porte d'Asnières.** Mise en service en novembre 2018.

**T7 à Juvisy.** En attente de financement pour l'atelier et le site de maintenance.

**Poste de Commandement des Stations – Symphonie SAE.** Ce projet vise une meilleure organisation de l'exploitation, avec la capacité de commander à distance les équipements d'une station de métro. Mis en place avec succès sur la ligne 4 en 2017, il est en cours de déploiement sur la ligne 3.

**Claire-Hélène Coux**  
**Tony Mailly**  
*Maîtrise d'Ouvrage des Projets*

**Château Rouge.** Les espaces d'accueil ont été largement agrandis et un accès supplémentaire créé.

**Châtelet – Les Halles.** L'accès Marguerite de Navarre a été livré.

**Image.** Les derniers écrans sont en cours de pose sur la ligne B.

**ZenWay.** Tous les écrans prévus ont été installés.

**Prolongement de la ligne 12.** Deux nouvelles stations à Aubervilliers : Aimé Césaire et Mairie d'Aubervilliers. De nombreux aléas géotechniques ont été rencontrés, avec la nécessité d'utiliser des dispositifs de congélation complexes pour le creusement du tunnel.

**Interconnexions RATP et Grand Paris Express ligne 15 sud.** Sept sites en plus de Bagneux, station qui sera interconnectée à la ligne 4 dans le cadre de son prolongement.

**Noisy-Champs.** Le bâtiment voyageur est construit au-dessus de la ligne A. Les lignes 15 et 16 seront dans une boîte commune sur deux niveaux en-dessous du RER A. Le projet d'interconnexion consiste à raccorder ces différents ouvrages avec un ouvrage cadre contenant 45 m de quais et voies. Il sera le plancher du futur bâtiment voyageur, et le plafond des lignes 15 et 16.



Ligne 15 Gare de Noisy-Champs



**Saint-Maur – Créteil.** La correspondance sera aménagée entre le bâtiment du RER A et la nouvelle gare ligne 15, à 50 m de profondeur. Elle s'organisera par un puits intégrant de nombreux ascenseurs.

**Créteil l'Echat.** Un bâtiment permettra de distribuer la gare ligne 15 et la station ligne 8. L'interconnexion posant un problème d'étroitesse des quais, un nouveau quai sera construit avec rénovation du quai existant. La gare restera ouverte durant les travaux, qui s'étaleront sur 24 mois.

**Villejuif - Louis Aragon.** Deux puits de 20 m de profondeur et 5 m de large se rejoindront pour passer sous le métro et rejoindre la correspondance du Grand Paris Express.

**Arcueil-Cachan.** Le RER B passera au-dessus de la ligne 15 sur un pont de 25 m. Une dalle de 3 000 t a été ripée en novembre 2017, permettant de construire la gare en-dessous.

**Châtillon - Montrouge.** Le projet comprend un nouveau quai ligne 13, directement relié au bâtiment voyageur de la ligne 15. Une passerelle sera également mise en place au-dessus des voies et des quais afin de compléter la correspondance entre la ligne 13 et le Grand Paris Express.

**Pont de Sèvres.** Un grand couloir au niveau -1 va se greffer à la gare existante de la ligne 9, pour l'interconnecter avec la gare ligne 15 sur la rive de la Seine. »



## QUESTIONS des associations

**Dans le cadre du projet Symphonie, l'agent est-il tenu de déléguer son poste lorsqu'il quitte le point de vente ?**

Oui, s'il s'absente pour une longue durée, loin de son poste. Les voyageurs sollicitant une assistance doivent dans tous les cas trouver un interlocuteur lorsqu'ils appellent à un interphone. Cela semble fonctionner très efficacement sur la ligne 4, avec de nombreux appels et un bon temps de réponse.

**La couverture de l'accès Marguerite de Navarre aux Halles est-elle provisoire ? Le nom ne devait-il pas être changé ?**

La couverture peut être pérenne et le nom va rester.

**Des critiques sur la rénovation du pôle de Châtelet – Les Halles sont liées à la perception négative d'un lieu en chantier durant cinq ans. Le nettoyage a été minoré et les sièges enlevés sur les quais. Cela conduit à penser que les travaux n'ont pas été menés avec le souci constant du confort des voyageurs.**

Le chantier a été planifié par petites touches, avec des emprises successives de taille réduite. Ce choix a permis de limiter la gêne des voyageurs, en laissant le maximum d'espace pour les circulations. Mais il a complexifié le phasage des travaux, en donnant parfois l'impression d'un chantier permanent. En tirant parti de cette expérience, nous allons faire un autre choix pour les prochains chantiers de rénovation, en définissant des zones de chantier plus larges sur des durées plus longues. A Auber, nous installons des coques de protection dans les couloirs pour isoler les chantiers. Cela réduit un peu l'espace voyageurs, mais évite de déplacer trop souvent les emprises.

**Que devient le planning du prolongement de la ligne 12 ?**

L'ouverture sera décalée. Nous faisons des choix de sécurité en tout premier lieu. Certains problèmes techniques liés au sous-sol sont délicats à régler.

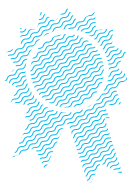
**Pourquoi ne pas reprendre les mêmes techniques que pour la gare de Saint-Michel – Notre Dame ?**

Les normes ont beaucoup évolué, vers une nouvelle dimension dans la définition des projets, avec un profond changement des méthodes et des exigences. Aujourd'hui, pour la même charge, nous devons parfois employer trois fois plus d'acier, ce qui oblige à plus de béton.

**A Arcueil-Cachan, les associations de consommateurs ont été saisies par les riverains...**

Il est très difficile de travailler sur cet espace urbain, particulièrement contraint en surface. Nous avons mis en place des bâches anti-bruit, mais qui n'absorbent pas toutes les nuisances sonores. Nous avons reprogrammé les horaires des phases de travaux générant le plus de bruit. Nous avons également organisé des communications de proximité, notamment au sein de la Maison des projets.





# Excellence opérationnelle et pilotage de la qualité



« **D**epuis plusieurs années, la RATP mène un programme ambitieux de certifications Qualité (ISO 9001), Environnement (ISO 14001) et Santé sécurité au travail (ISO 45001). Des démarches selon le modèle d'excellence EFQM sont également développées, notamment sur les lignes 14 et Orlyval.

Plus de 90 actions d'amélioration sont en cours. Elles sont déclinées dans les contrats d'objectifs, depuis la Présidente jusqu'aux équipes sur le terrain. Un comité de pilotage trimestriel permet d'en suivre la mise en œuvre opérationnelle. Les deux-tiers des effectifs de l'entreprise sont dans des processus de travail certifiés ISO 9001, répartis dans 17 départements. Pour la certification environnementale, 82 %\* des sites industriels sont certifiés ISO 14001 et 100 % prévus en 2020.

**Frédéric Blamoutier**  
*Direction Générale*

**Guillaume Bougeard**  
*Services et Espaces Multimodaux / Ligne 1*

**Emilie Coston Chafia Amiche**  
*Stratégie, Innovation et Développement*

\* 89 % fin 2018

La ligne 1 a développé une démarche Qualité Sécurité Environnement (QSE). Chaque processus est découpé avec un pilote responsable de son activité et tous les agents contribuent à la qualité d'ensemble de la ligne. La ligne 1 ambitionne de devenir le mode de transport préféré des voyageurs, dans une approche centrée sur l'expérience client.

Pour la première fois, la RATP évaluera sa performance en matière de responsabilité sociétale d'entreprise selon la norme ISO 26 000. Elle se situe dans une phase initiale qui comprend le déploiement de la RSE avec la mobilisation des départements et des filiales, ainsi qu'une sensibilisation de l'ensemble des parties prenantes. Les associations seront impliquées dans cette évaluation. »



## QUESTIONS des associations

**La certification NF Service avait l'avantage d'associer les parties prenantes dans les comités...**

Aujourd'hui l'autorité organisatrice s'appuie aussi sur les attentes des voyageurs (au travers d'enquêtes), du Comité des partenaires et des associations à travers diverses contributions.

**Est-il possible d'harmoniser l'information dans les rames et dans les stations ?**

Sur la ligne 1, à partir de 2019, la même personne

diffusera l'information dans l'ensemble des espaces, au sein d'un Poste de Commandement des Stations.

**Pouvez-vous résoudre les deux problèmes de la ligne 1 : le bruit et une température inadaptée été comme hiver ?**

Pour le bruit, une nouvelle version du système de gestion de l'accélération/freinage du train devrait améliorer les choses. Pour le confort climatique, un plan d'actions est en cours pour améliorer le fonctionnement de la ventilation réfrigérée.



# Lutter contre le trafic et la consommation de stupéfiants

« **C**ertains espaces de consommation de crack dans le métro sont visibles, avec des lieux historiques (Jaurès, Stalingrad) et plus récents (Gare du Nord). Il y a deux ans, forte de ce constat, la Présidente de la RATP avait saisi différents interlocuteurs pour mener ensemble des approches plus efficaces. Les maraudes de rue réalisées par des associations ayant un impact positif, il était apparu intéressant d'associer les compétences des agents et des travailleurs sociaux. Ceux-ci connaissent les consommateurs de drogue dans le métro. En allant à leur rencontre dans les espaces de la RATP, ils peuvent leur proposer des lieux d'accueil et les inciter à retrouver une meilleure santé. Ils sont également compétents pour les sensibiliser au respect des règles d'hygiène et de savoir vivre ensemble.

Une convention a été signée avec quatre associations, sous l'égide de la Préfecture de Région, pour l'organisation de maraudes communes au nord de la ligne 4 et de la ligne 12, quatre fois par semaine.

**Rozenn Boedec**  
Services et Espaces  
Multimodaux

**Jean-Baptiste Pouzenc**  
Sûreté

Ces actions ont produit leurs premiers effets et plusieurs personnes sont sorties des réseaux. Les interventions répressives ont aussi donné des résultats, avec une consommation moins visible dans les stations les plus touchées.

D'autres annonces ont été faites à l'issue d'une table ronde organisée en janvier 2018 avec les organisations syndicales représentatives de l'entreprise et la Préfecture de Police, pour lutter contre le trafic et la consommation de stupéfiants. Les actions engagées visant à faire prendre en charge les consommateurs de stupéfiants par les réseaux associatifs et en tirer tous les enseignements sont poursuivies. La présence policière aux côtés des agents de la RATP est renforcée et un Groupe Local de Traitement de la Délinquance a été créé, permettant le partage de l'information et une meilleure efficacité. »

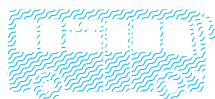


## QUESTIONS des associations

**Dans quelle tranche d'âge sont ces personnes ?**  
Tous les âges sont concernés.

**Vous ne pouvez pas sortir les trafiquants ?**  
N'ayant pas le pouvoir d'éviction, nous ne pouvons qu'inviter à circuler. La police fait des évictions tous les jours, mais les personnes reviennent. C'est pourquoi il faut travailler en prévention sur le fond et organiser des opérations de sécurité concertées.

**Avez-vous engagé des mesures contre les intrusions sur les voies ?**  
Une démarche d'excellence opérationnelle a été initiée sur ce sujet, incluant le test de dispositifs techniques de vidéosurveillance et de portillons de quai sur toute la hauteur.



# Des gares routières aux stations bus

« **L**a RATP souhaite revaloriser l'image des gares routières. Une opération a été lancée, pour remettre en état l'infrastructure, en remplaçant à l'identique ce qui a été détérioré, excepté pour l'éclairage. Elle a concerné treize gares en 2017 et 2018, pour un budget de 1 M€. Huit sont prévues en 2019. La présence humaine et l'offre de services ont été renforcées (relais colis, réparation de vélos, animations événementielles...). Enfin, un renouvellement patrimonial est en cours, avec des modèles issus du catalogue des mobiliers tram. Sept sites sont programmés en 2019 et 2020.

**Alain Charlet**  
**Christian Laurent**

*Bus*

**Yo Kaminagai**  
*Maîtrise d'Ouvrage des Projets*

*Pôle Bus Rueil-Malmaison*



## QUESTIONS des associations

### Quelle est la définition d'une gare routière ?

140 lieux environ pourraient être considérés comme des gares routières. Une quarantaine d'entre eux aurait la possibilité de bénéficier d'une convention domaniale et d'exploitation, pour un traitement global. Vingt sont des propriétés de la RATP, dont Antony, Noisy-le-Grand, Saint-Denis-Université, Joinville...

### Des toilettes sont-elles prévues ?

Elles font partie des services que nous imaginons.

### Qui va faire les aménagements ?

La RATP est légitime quand elle est propriétaire ou lorsqu'elle a une délégation. Dans les autres situations, il est possible que les collectivités soient les maîtres d'ouvrage. Ile-de-France Mobilités finance 70 % des investissements dans le cadre du nouveau schéma directeur.

### Dans un contexte de prise de conscience partagée,

un modèle a été défini pour passer des gares routières aux « Stations Bus ». Il s'agit de favoriser les liens avec la ville, de créer un parvis urbain pour les voyageurs et de proposer une identité architecturale spécifique, cohérente avec l'environnement. Le modèle comporte plusieurs items : optimisation de la configuration pour le transport avec la possibilité de séparer la zone réservée aux bus et les services aux voyageurs incluant une nouvelle offre (co-voiturage, vélos partagés...), qualité architecturale et environnementale, valorisation immobilière...

**Plusieurs démonstrateurs** sont en préparation pour Château de Vincennes, Antony, Gare de Lyon (rue de Bercy) et Robinson, afin de convaincre les collectivités locales que des réalisations également intéressantes pour elles peuvent émerger.

**Des outils de gestion** ont également été conçus pour être à la hauteur de l'enjeu, intégrant un kit standardisé pour la maintenance et l'exploitation : clarification des conventions domaniales, information des voyageurs, présence humaine, maintenance et propreté, sécurité, services, animation événementielle...

**Deux niveaux de participation** ont été identifiés avec les associations : d'une part des échanges sur les programmes généraux, d'autre part une implication d'associations locales sur les territoires. »



« Les réunions sont très bien faites, avec des exposés par des intervenants experts de grande qualité. C'est vraiment

intéressant, avec une équipe d'organisation qui cherche en permanence à nous satisfaire...

J'ai beaucoup apprécié le partage que la Présidente-directrice générale nous a proposé sur son travail d'ouverture à la concurrence. Nous sommes dans un avenir qui se rapproche et qu'il

est nécessaire d'organiser concrètement. La concurrence oblige la culture d'entreprise à évoluer.

Par ailleurs, on nous a présenté de nombreux projets concernant l'évolution du réseau. Le voyageur voit les travaux lorsqu'ils le dérangent dans son quotidien, mais n'imagine pas le bénéfice que lui apportera la mise en service... Pour mieux se projeter, peut-être serait-il utile de communiquer davantage sur l'échéancier des travaux ? »



**Gérard Schrepfer**  
Association Léo Lagrange  
pour la Défense des  
Consommateurs (ALLDC)



**Claudia Armalet**  
Conseil Départemental  
des Associations Familiales  
Laiques (CDAFAL)



« Nous découvrons toujours mieux le fonctionnement des transports publics et c'est tout à fait passionnant. Nous suivons les réunions depuis de nombreuses années, mais nous explorons toujours de nouveaux thèmes, cela semble intarissable !

Tout se déroule dans une ambiance vraiment excellente, nous avons beaucoup de plaisir à nous retrouver.

J'apprécie l'implication et la qualité des intervenants, qui témoignent de l'expertise d'envergure mondiale de la RATP. Nous éprouvons une certaine fierté à y être associés.

Les présentations sur les techniques de pointe, dont certaines sont encore en cours d'expérimentation, ont particulièrement retenu mon attention. Les ateliers de réflexion également. Très conviviaux, ils nous ont offert la possibilité d'exprimer ce que nous ressentons.

Je me suis habituée à la densité des informations qui nous sont délivrées au cours d'une journée ! Le temps passe très vite et je suis ravie de participer.

»



## « Les discussions se déroulent dans un climat serein avec une équipe accueillante.

L'UFC Que Choisir a peu de litiges avec la RATP, nous abordons de manière transparente l'ensemble des problématiques des transports publics en Ile-de-France. Les intervenants sont d'un bon niveau et les visites sur les sites nous aident à entrer dans le concret.

Nous pouvons interpellier la RATP sur un sujet ou un autre, et généralement nous obtenons des réponses. Cela nous permet d'avoir une meilleure vision de l'entreprise et de ses initiatives.

Un seul bémol... les dossiers présentés n'abordent pas suffisamment les difficultés rencontrées par les voyageurs lors de leurs trajets. Même si nous connaissons les points de tension sur les lignes 13 et B par exemple, il est important de toujours prendre en compte l'insatisfaction des voyageurs et de rester attentifs aux conditions de transport. »



**Daniel Le Cunff**  
UFC Que Choisir



**Michel Babut**  
Fédération Nationale des  
Associations d'Usagers des  
Transports – Ile-de-France  
(FNAUT Ile-de-France)



## « Nous apprécions que les ordres du jour des réunions soient discutés et choisis collectivement.

Toutes les associations n'ayant pas les mêmes centres d'intérêt, nous bénéficions d'une grande diversité dans les sujets abordés.

Une autre satisfaction vient des cadres opérationnels de haut niveau qui nous présentent les sujets lors des réunions. Nous avons en face de nous des responsables très compétents, pilotant eux-mêmes les projets qu'ils viennent nous présenter. Les réponses à nos questions sont donc consistantes et nous évitent la langue de bois.

Les visites complètent nos informations par une vision de la réalité quotidienne. Là encore, nos interlocuteurs maîtrisent parfaitement leur sujet. Ce n'est pas du tourisme, mais une information instructive.

Les journées d'échanges sont bien remplies et répondent parfaitement aux attentes de notre association. C'est à chaque fois très enrichissant, dans une ambiance conviviale et particulièrement agréable. »

# La modernisation de la gare d'Auber

© IFJ Architecture - Vision d'architecte

« Le site d'Auber s'articule autour de trois pôles principaux : la gare RER, le pôle Opéra et le pôle Havre-Caumartin. La gare accueille 23,6 M de voyageurs par an, 91 500 voyageurs par jour ouvrable en moyenne. Le projet doit traiter durablement les infiltrations, améliorer la qualité de l'ambiance, faciliter le repérage et l'orientation, revaloriser les espaces commerciaux, moderniser les systèmes et équipements, offrir une meilleure accessibilité aux personnes présentant des handicaps cognitifs et sensoriels. Le coût est de l'ordre de 100 M€. Les travaux commencent dans la salle d'échanges au 3<sup>ème</sup> trimestre 2018, avec une fermeture de la correspondance vers la station Opéra pendant deux ans à compter du 2<sup>ème</sup> trimestre 2019. La mise en service de la gare est planifiée pour 2022 avec 20 000 m<sup>2</sup> rénovés.

**La salle d'échanges** va connaître un profond changement. L'étanchéité sera entièrement refaite sur toute la voûte, dont la couleur sera éclaircie. Les sols seront en dalles carrées claires. Les commerces seront réaménagés. Des totems lumineux faciliteront le repérage. Les émaux et les couleurs contribuant à l'orientation seront conservés : rouge pour les correspondances, bleu pour les accès aux quais.

**Les quais** seront habillés de parois métalliques claires, avec le nom de la gare rétroéclairé. Les sorties, les points service et les dispositifs d'information voyageurs seront rendus plus visibles. Des panneaux SYSPAD seront répartis sur toute la longueur des quais. La gare restera en exploitation lors de ces travaux.

**Le puits Mathurins** desservant les grands magasins bénéficiera d'un éclairage plus efficace et sera entièrement rénové.



**Charles Delie**  
Maîtrise d'Ouvrage  
des Projets

**L'amélioration** de la sécurité incendie, ainsi que le renouvellement des escaliers mécaniques et des trottoirs roulants seront également réalisés à la même période.

**L'objectif général** est d'éviter la multiplication des zones de travaux et de les rendre plus pérennes, de manière à ce que les cheminements soient plus aisés pour les voyageurs.

**Une animation culturelle** est organisée avec six street artistes, qui se succèdent au niveau de la mezzanine centrale. »

## QUESTIONS des associations



### Combien y aura-t-il d'ascenseurs ?

Comme aujourd'hui par le puits Mathurins : quatre vers la mezzanine centrale, puis un jusqu'au quai via la salle d'échanges.

### Combien de sièges sont prévus sur les quais ?

50 sièges Akiko par quai.

### Des agents sont-ils prévus pour informer et surveiller ?

Oui, en particulier pour accompagner le changement au moment de la fermeture de la correspondance avec la station Opéra.

# Le futur matériel de la ligne B



« **L**e Matériel Interconnecté Nouvelle Génération (MING) doit améliorer le service pour les voyageurs en matière de capacité, de confort et d'information. 146 éléments partagés entre la SNCF et la RATP renouvelleront l'ensemble des rames MI79 et MI84 de la ligne B. Le matériel sera de même longueur (208 m), pour éviter d'importants travaux de mise à niveau des infrastructures. Néanmoins, des adaptations conséquentes seront réalisées sur environ 50 quais, dans les ateliers de maintenance et les sites de remisage, ainsi que sur les systèmes informatiques et électriques. La signature du marché est prévue mi-2020. A l'issue du choix de l'industriel, un travail détaillé se poursuivra, pour répondre au mieux aux besoins des utilisateurs. Les premières rames seront livrées en 2024 pour des essais sur la ligne, puis une exploitation commerciale en 2025. La fin de la livraison est programmée pour 2029.

**La capacité de transport** sera augmentée de 20 à 30 %, avec 1 900 passagers à minima par train sur une base de quatre voyageurs par m<sup>2</sup>.

**Serge Gryz**  
**Matthieu Ballay**  
*Maîtrise d'Ouvrage des Projets*

**Catherine Lamard-Rio**  
*Matériel Roulant Ferré*

700 places assises fixes au moins sont prévues, dans le cas où les rames sont équipées d'escaliers intérieurs similaires à ceux des rames du RER A. La vitesse maximale d'exploitation sera de 120 km/h, avec des objectifs de sobriété énergétique.

**Les échanges à quai** seront fluidifiés grâce à des portes sur environ 20 % de la longueur du train. Celui-ci intégrera un système de maintenance prédictive détectant les signes annonciateurs d'avaries. Des caméras embarquées faciliteront la visualisation en cabine des échanges à quai. Le conducteur pourra également voir à distance les signaux d'alarme actionnés et gérer plus rapidement la situation. Des écrans seront dédiés aux informations pratiques et de loisirs. Une régulation de la température est prévue, chauffage et réfrigération de l'air.

**Les travaux** nécessaires à l'accueil des premiers trains seront réalisés de 2020 à 2024, ceux concernant l'adaptation des quais se poursuivront après 2025. En 2019, l'équipe projet invitera les associations à partager le résultat des études menées pour préciser l'organisation des travaux et les incidences sur l'exploitation. Plus tard, elles pourront visiter la maquette numérique et une maquette à échelle 1 d'une partie de la première voiture. »

## QUESTIONS des associations

**Les indications de signalisation seront-elles remontées dans le poste de conduite ?**  
Elles le seront, grâce à un projet connexe de contrôle-conduite des trains dénommé NEXTEO, en zone dense, comme dans certains métros.

**Pour éviter les chutes de voyageurs, avez-vous imposé au constructeur un critère sur l'accélération ?**

Des critères techniques relatifs aux performances dynamiques des trains existent pour un équilibre entre la capacité d'accélération pour atteindre la vitesse d'exploitation et celles nécessaires lors d'un freinage d'urgence.

**Les associations réitèrent leur opposition sur la diffusion de publicité dans les trains.**

L'idée est surtout d'intégrer des informations culturelles et utiles, ancrées dans les territoires traversés.



# La publicité dans les espaces

« Les recettes de la publicité constituent 2 % des produits de la RATP et 60 % de ses ressources hors transport. Les supports Numériflash représentent 1 % des 80 000 supports d'espace publicitaire sur le réseau et 13 % du chiffre d'affaires. Notre objectif n'est pas de remplacer les affiches 4x3 m historiques, mais plutôt d'être attentifs aux évolutions des supports, aux attentes du marché publicitaire et aux rénovations des espaces. »

**Aurélielle Selle**  
Marketing et  
Expérience Client

**Catherine Lebrun**  
Services et Espaces  
Multimodaux



## QUESTIONS des associations

**Sur la ligne 1, la luminosité des écrans varie, ce n'est pas très agréable quand on lit.**

**Qu'en est-il du bilan énergétique ?**

Nous avons remplacé les premiers écrans installés en 2010 par de nouveaux, qui utilisent des éclairages à leds et sont 40 % moins consommateurs.

**Les publicités sur les parties fixes des portes palières de quais étaient-elles un test ?**

Ces espaces ne sont pas commercialisés pour la publicité, mais une opération ponctuelle peut toujours s'envisager. Nous faisons un test d'un écran 42 pouces NFC à Concorde sur une partie fixe de porte palière.

**Le son est-il prévu ?**

Non.

**Existe-t-il une géolocalisation des gens qui passent devant l'écran ?**

Non, ce n'est pas envisagé.

**Avez-vous supprimé des sièges au profit de la publicité ?**

A Concorde, quelques sièges ont été déplacés et réorganisés en lots.

**Proposez-vous des campagnes publicitaires de plus grande importance ?**

Ce sont des opérations spéciales, comme la couverture du mur entier de la station Corvisart avec une station de ski.

**Comment se passe l'acceptation d'une publicité ?**

En cas de doute sur un visuel, nous demandons l'avis de l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité. En général, nous suivons cet avis. Si le dossier est sensible, un comité interne peut aller jusqu'à soumettre la question au Comex de la RATP. Nous savons que les réactions peuvent être foudroyantes sur les réseaux sociaux.

**Avez-vous un regard sur la qualité esthétique des publicités ?**

Nous validons les grands pelliculages. Sur la publicité quotidienne, c'est plutôt notre régie Métrobus qui assume cette vérification.



## QUESTIONS des associations

### Donne-t-on le nombre de marches ?

Non, car la manière de compter est différente selon les personnes. On va par contre préciser le nombre de volées et de paliers. Les messages sont simples, afin que la personne reste concentrée sur son environnement.

### Quelle sera la suite ?

Après les retours positifs des clients et la volonté de l'entreprise de faciliter les déplacements dans nos espaces, nous travaillons actuellement à un déploiement sur l'ensemble des stations de la ligne 11. Ce projet, nommé Compagnon Sonore, pourra être testé par les voyageurs à horizon du second semestre 2019.

# Atlas sonore



« Une personne autonome empruntant occasionnellement les réseaux RATP peut se diriger sans trop d'effort en s'appuyant sur la signalétique. Pour une personne privée de vision, gênée dans ses déplacements ou un touriste étranger, c'est plus difficile... C'est pourquoi la RATP s'est interrogée sur divers systèmes de guidage en souterrain. Plusieurs projets ont été testés par le passé, sans réussir à surmonter les difficultés techniques liées à la structure des espaces et leur environnement électromagnétique.

**Atlas sonore** est une application de guidage sans balise pour rejoindre un quai, une sortie, une correspondance, au sein d'une station de métro ou d'une gare de RER. Elle s'appuie sur un mode descriptif avec une recherche sémantique, afin que les messages soient automatisables à partir de plans techniques. Dans le cas contraire, la mise en œuvre serait difficile et la mise à jour impossible.

**Le principe de fonctionnement** s'appuie sur le calage par rapport à un repère clé, afin de valider sa position, par exemple « dos à l'escalier ». Une première version « Audio guide Bastille » permet un cheminement

**Emmanuel Buge**

**Ali Gallouzi**

*Maîtrise d'Ouvrage  
des Projets /  
Accessibilité*

**Gérard Uzan**

*Laboratoire THIM  
de l'Université  
Paris 8*

**Michel Hoël**

*Urbilog*

dans les espaces, étape après étape. Une deuxième version « Multi-profilés Pyramides » propose un cheminement adapté au profil sélectionné (déficient visuel, client occasionnel, personne contrainte d'utiliser les ascenseurs, touriste étranger...). Pour cette deuxième version, l'application en mode « in the Pocket » permet de laisser les mains libres et de rassurer les personnes fragiles, contre notamment les craintes de vol.

**L'interface homme-machine** a été améliorée. Il s'agit également de répondre à des besoins différents entre les personnes voyantes et déficientes visuelles, ainsi que simplifier au maximum les messages (par exemple : escalier long, escalier court, escalier à une trentaine de mètres...). Il est important de valider le mode « in the Pocket », car le type de vêtement influe sur l'interaction avec l'application.

**Une première évaluation** montre une satisfaction de la simplicité d'utilisation de l'application, un vocabulaire à reprendre et le souhait de paramétrer certaines options. Les personnes qui l'ont testée ont gagné du temps dans leur déplacement. L'objectif est qu'elle soit gratuite. »

# La modernisation de la gare Montparnasse

Pour la première fois, sur ce projet impactant les espaces de la SNCF et de la RATP, les deux comités consultatifs des associations ont été réunis afin d'avoir une vision globale de la transformation annoncée, grâce aux présentations des chefs de projets de chaque entreprise. Cette expérience, jugée positive par les associations comme par les professionnels, sera renouvelée en 2019 sur d'autres projets communs.

« Le projet SNCF concerne le bâtiment principal, qui regroupe 90 % des flux de la gare sur 40 000 m<sup>2</sup>. 6 000 voyageurs en plus quitteront ou accéderont à la gare à l'heure de pointe en 2030, liés à la hausse prévue des trafics Transilien, TER et TGV. 69 % des utilisateurs arrivent par le métro, l'interface des deux projets est essentielle.

**Le projet de modernisation de la gare SNCF** vise à améliorer les services et le confort d'attente des voyageurs, rénover les espaces de circulation, les rendre plus lisibles, compléter l'accessibilité PMR et le traitement thermique, répondre à un déficit capacitaire à l'horizon 2030, améliorer la sûreté et la propreté, réorganiser les espaces commerciaux existants et en créer d'autres, mieux ouvrir sur la ville.

Plusieurs dispositifs supplémentaires seront créés pour éviter la saturation des circulations verticales à l'échéance 2030 : ascenseurs, escaliers mécaniques et fixes. Les travaux sont en cours depuis septembre 2017.

**Le réaménagement de la station de métro Montparnasse-Bienvenue** est en cours de réflexion. Elle est la 4<sup>e</sup> en terme de trafic, avec environ 40 000 voyageurs en heure pleine du matin. Les travaux de reconfiguration visent à articuler l'évolution de la station avec le projet SNCF, faciliter le cheminement des voyageurs et notamment ceux munis de bagages, réduire les effets de croisements des flux, améliorer la qualité et la lisibilité des espaces, marquer l'identité de la RATP comme porte d'entrée du réseau métro, assurer l'accessibilité des personnes déficientes sensorielles et

## RATP

**Laurence Conort**

*Maîtrise d'Ouvrage des Projets*

**Arnaud Riemenschneider**

*Services et Espaces Multimodaux*

## SNCF

**Valérie Verhaest**

**Jimmy Lebeau**  
*Projets*

**Reinhard Runne**

**Mathilde Riboulet**  
*Relations Associations de consommateurs*

cognitives, aménager une intervention artistique. Ils intégreront une augmentation de la mécanisation, une adaptation de la signalétique et une reconfiguration des espaces voyageurs.

**Les travaux** se dérouleront de fin 2019 à fin 2021, pour une mise en service début 2022. Les 37 distributeurs automatiques actuels seront renouvelés et neuf supplémentaires seront installés. La salle restera ouverte durant les travaux, avec des passages provisoires pour pénaliser le moins possible les voyageurs. »

## QUESTIONS des associations

### Y aura-t-il des toilettes ?

Deux relais toilettes accessibles sont prévus.

### La gare est froide et venteuse...

Le confort climatique est un sujet de réflexion, car l'exposition au nord et la porte Océane constamment ouverte provoquent des courants d'air.

### Qu'est-il prévu sur la façade ?

Sa lisibilité sera accentuée, pour que les voyageurs perçoivent clairement qu'il s'agit d'une gare.

*Vision d'architecte*





« Comme chaque année,  
nous avons été fort bien  
accueillis par toute l'équipe

de la RATP, même si elle n'a pas pitié de notre capacité de récupération, avec une forte densité d'informations et un grand nombre de sujets abordés lors de chaque réunion !

J'ai demandé un retour d'expérience sur l'incident sur la ligne 1 en juillet. Il nous a été fait, avec un examen complet de l'incident. La RATP s'est engagée à revenir vers nous avec les enseignements qui en seront tirés. Les expérimentations de navettes, autonomes et du

dernier kilomètre, m'intéressent. Pourquoi ne pas utiliser ce type de véhicule pour renforcer certaines lignes aux heures creuses ? Un autre sujet me préoccupe fortement : pourquoi ne jamais avoir mis en place une navette directe entre les gares de Lyon et d'Austerlitz ? Un essai intéressant de traversée de la Seine a été tenté avec ces véhicules, mais trop éloignée des deux gares.

Il existe néanmoins une desserte par bus : 9 lignes comportent cette liaison dans leurs itinéraires. Cependant, les arrêts sont peu visibles pour un voyageur novice, surtout autour d'Austerlitz. Une signalisation

**Serge Mouradian**  
Association  
Force Ouvrière  
Consommateurs  
(AFOC)



**AFOC**

spécifique serait nécessaire, en liaison avec la SNCF, dans chacune des gares. L'attention de mon association a été attirée par des récriminations d'usagers qui, dans l'ignorance, ont eu recours à des taxis. »

« Nous sommes sensibles à la bonne  
écoute de la part de la RATP.

L'UNAF continue à attacher beaucoup d'importance à l'information des voyageurs, pour qu'elle soit véritablement accessible à tous. Nous le savons, elle a beaucoup progressé et elle est une priorité de la RATP, mais aller plus loin est nécessaire.

Des exposés complets ont été faits, comme sur les nouveaux services qui intéressent les familles, l'accessibilité, la mécanisation des accès, le système d'information Syspad...

Nous apprécions l'évolution de ces services en station et la possibilité offerte aux voyageurs de demander certains services spécifiques. Nous avons eu un bon retour sur les incidents survenus sur les lignes 1 et 14, sur lesquels nous avons pu réagir.

Les visites nous ont fait découvrir de nouveaux aspects du réseau, en particulier les possibilités offertes par Orlyval pour le transport local. Nous sommes très intéressés par l'aménagement des nouvelles gares comme Val de Fontenay ou Auber, pour que des réponses soient conformes aux attentes des enfants et des familles.

Nous avons pu être informés de l'expérimentation de l'appli SAM et ses implications sur la sécurité des piétons. Nous sommes attentifs aux évolutions de la billetterie et à son accessibilité via les téléphones portables. Nous souhaitons que les tarifications sociales et pour les familles soient bien intégrées.

Il est important de prendre en compte également les personnes qui ne sont pas encore passées au digital et pouvoir leur offrir un contact direct avec un agent dans les gares et stations. La relation humaine entre les agents et les voyageurs ne doit surtout pas disparaître.

Nous restons très satisfaits de l'accueil de l'équipe qui organise nos rencontres. Elle veille en permanence à fournir des réponses à nos questions. C'est très convivial, avec de vrais échanges. »



**Hélène Marchal**  
Union Nationale  
des Associations  
Familiales (UNAF)

**Unaf**  
Union nationale  
des associations familiales



**Solange Fasoli**  
Association pour  
l'Information et la Défense  
des Consommateurs  
Salariés (Indecosa) CGT

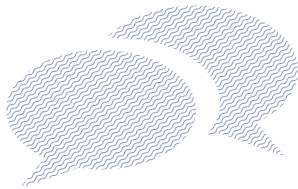


## « Nous obtenons des réponses toujours très précises à nos demandes.

Elles nous sont apportées par les professionnels les plus experts sur le sujet. Le tout dans une excellente ambiance, pleine de courtoisie de la part de l'équipe de la RATP qui nous reçoit.

Les sujets les plus souvent évoqués par les membres de notre association concernent la régularité du trafic et l'information. Nous sommes bien conscients qu'il existe aujourd'hui des moyens digitaux qui permettent une meilleure communication, mais tout le monde n'est pas connecté et ne peut pas en bénéficier. L'accessibilité au sens large est aussi un sujet qui nous tient à cœur.

Nous savons que tout n'est pas possible, mais nous espérons que l'extension des réseaux permettra de contourner certaines difficultés actuelles. »



**Régis Crepy**  
Les Associations Familiales  
Catholiques (AFC)

## « Les réunions mensuelles avec les associations de consommateurs sont toujours très intéressantes et instructives.

Nous apprécions les visites sur chantiers, plus fréquentes cette année, ainsi que les prospectives et les projets en cours.

Les applications sur mobiles et les progrès signalétiques dans les gares facilitent la vie au jour le jour des voyageurs, notamment en cas d'incident pour trouver un itinéraire de dégagement.

Il semble qu'il soit difficile de maintenir la propreté dans

certaines stations, souvent les mêmes, ce qui nuit au sentiment de confort et de sécurité des clients. Peut-être faudrait-il faire dans ces gares un passage supplémentaire en journée des agents de nettoyage ?

Les comptes rendus très détaillés de ces réunions nous permettent de nous remémorer les échanges et leurs contenus riches en informations. »



Jocelyne Yribarren  
Familles de France

« Nous nous préoccupons surtout de la vie des Franciliens, même si nous

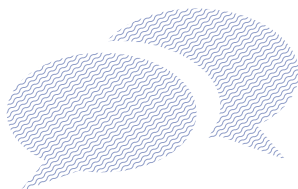
sommes très fiers de voir que le groupe RATP se positionne à l'international. Nous apprécions les réunions qui vont dans ce sens, accompagnées de visites sur le terrain, comme la base de vie du prolongement de la ligne 4 du métro et l'accessibilité. Ou des sujets comme la présentation de nouveaux matériels pour la ligne B du RER, la rénovation de la gare d'Auber...

Nous avons également apprécié le retour d'expérience de l'incident sur la ligne 1 pendant l'été 2018, qui nous a permis de faire part de notre insatisfaction vis-à-vis de



l'information voyageurs diffusée lors de la perturbation. J'ai pu depuis constater une amélioration de l'information dès le plus petit arrêt.

Les réunions sont animées par des intervenants compétents, qui savent peut-être un peu trop nous faire partager le point de vue de la RATP... Elles se déroulent toujours dans un climat serein et sympathique. »



« Je suis enthousiasmé par les qualités humaines des personnes de la RATP qui nous reçoivent.

Nous obtenons des réponses à toutes nos interrogations, même quand elles sont parfois un peu hors sujet... J'ai fait partie de nombreuses associations, mais je n'ai jamais trouvé un tel accueil et une telle volonté de bien faire. L'équipe de la RATP nous propose ce que nous pouvons attendre de mieux dans les relations avec les associations. Les intervenants sont d'un grand professionnalisme, tout en étant très disponibles et capables de se mettre à notre portée. Je ressens chez eux l'envie de nous faire partager leur engagement pour leur métier. La manière de communiquer est très agréable, sans opposition voyageur – transporteur. Nous avons une sincère proximité dans nos relations.

Je n'ai pas le souvenir d'avoir vu un intervenant venant faire son exposé de manière forcée et détachée. Nous sommes dans une relation de confiance, dans laquelle la langue de bois n'existe pas.

Lors du bilan de la concertation, la présidente a eu avec nous un discours de vérité dont j'ai apprécié la franchise. Je suis à l'aise dans ces échanges, à la fois en tant que personne et en tant que représentant de mon association. Et je pense, pour en avoir parlé avec mes collègues d'autres associations, que nous éprouvons tous un réel plaisir à participer, même si les journées sont très remplies et les informations très denses ! »

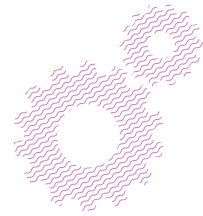


Alain Bevis-Surprise  
Confédération  
syndicale des familles  
(CSF CNAFPF)





# La mécanisation des parcours



« **L**e réseau RATP regroupe 884 escaliers mécaniques et 15 trottoirs roulants. Plusieurs générations de technologies cohabitent, avec un âge moyen de 25 ans. Otis, CNIM et Thyssen sont les principaux fournisseurs. A partir de 2018, en moyenne 30 escaliers seront renouvelés par an.

**Tout au long de leur vie**, les escaliers mécaniques sont soumis à des opérations de maintenance patrimoniale dont la durée a été optimisée : six semaines pour une révision générale (tous les 10 ans environ), trois semaines pour une modernisation électrique (à mi-vie).

**L'ensemble du parc** est en cours de mise en conformité avec l'arrêté du 8 décembre 2014, comprenant un éclairage du tapis de marche et un marquage en jaune contrasté des paliers de départ et d'arrivée. Une bande d'éveil et de vigilance et un dispositif sonore indiquant le sens de fonctionnement seront ajoutés sur les matériels en renouvellement.

**La disponibilité** est mesurée trois fois par jour, à chaque prise de service. L'indicateur de disponibilité globale était de 97 % pour le métro et 97,8 % pour le RER fin août 2018. Le taux de résolution en moins de 48 h était de 99,1 % pour le métro et 99 % pour

## QUESTIONS des associations



**La gêne occasionnée pourrait-elle être mieux prise en compte ?**  
Nous cherchons en permanence à optimiser la façon dont sont planifiés les chantiers au sein d'une même station, mais aussi leur durée.

Initialement nous étions à 24 semaines d'indisponibilité sur la durée de vie d'un escalier mécanique, nous l'avons réduite à 15.

**Est-il possible d'indiquer les escaliers en travaux sur une recherche d'itinéraire ?**

L'information est déjà disponible pour les lignes 4 et 14 sur [ratp.fr](http://ratp.fr), dans « état des équipements ».

**Les trottoirs roulants de Montparnasse sont souvent en panne...**  
Un chantier patrimonial va être engagé sur chacun des trottoirs roulants dans les deux ans.

*Les associations insistent sur le besoin de plus de mécanisation, en particulier dans les stations en correspondance des gares, mais aussi celles desservant des hôpitaux par exemple.*

**Aurore Tran Van  
David Courteille**

*Gestion des  
Infrastructures*

**Alexandre  
Dumontet-  
Moussaoui**

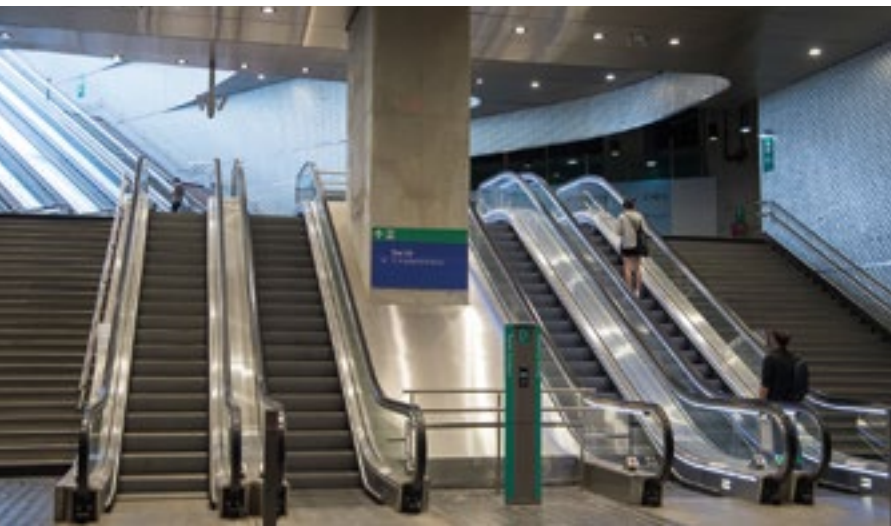
*Maintenance des  
équipements et  
systèmes espaces*

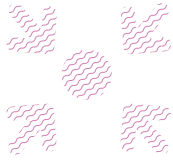
**Charles Délie**

*Maîtrise d'Ouvrage  
des Projets*

le RER, avec un objectif IDFM moyen de 95 %. Le taux de résolution en moins de 4 h était de 82,5 %. Les escaliers mécaniques sont surveillés au plus près, avec des retours d'expérience constants.

**Le plan de progrès** des espaces prévoit de compléter le parc existant par 143 escaliers mécaniques dans les nouvelles stations et 31 dans les stations existantes. Une analyse de plus de 2 000 cheminements a révélé une mécanisation souhaitable sur plus de 200 dénivelés répartis sur 100 stations. Malheureusement, le réseau est très contraint et ne permet pas facilement l'installation de ces équipements qui nécessitent un espace important. 86 dénivelés ont été finalement étudiés, concernant 26 stations. Une mécanisation du tiers d'entre eux est a priori envisageable, avec des études à affiner. »





# Le pôle de Val de Fontenay

« **P**remier pôle de l'est francilien avec 96 000 voyageurs par jour, Val de Fontenay permet l'interconnexion de deux lignes de RER (A et E), sept lignes de bus et deux lignes Noctilien. Il fait face à un fort développement dans les années à venir.

La transformation du pôle doit répondre à une augmentation de 70 % de sa fréquentation, soit 160 000 voyageurs par jour. Sa surface sera augmentée de 12 800 m<sup>2</sup>, soit plus de deux fois et demie la surface actuelle. Les acteurs du projet sont Ile-de-France Mobilités, la RATP (maître d'ouvrage des adaptations de la gare RER A et du prolongement de la ligne 1), la SNCF (maître d'ouvrage des franchissements des voies du RER E et de l'A86), la SGP (maître d'ouvrage de la ligne 15 et de la partie Nord Est du pôle), la ville de Fontenay-sous-Bois, le département du Val-de-Marne et les partenaires institutionnels.

A l'horizon 2025, un retournement des trains sera aménagé dans le cadre du schéma directeur de la ligne A et la ligne T1 du tramway sera prolongée. A l'horizon 2030, la ligne 15 sera interconnectée et la ligne 1 prolongée. Parallèlement 350 000 m<sup>2</sup> de bureaux sont programmés, avec 25 000 employés. 10 000 voyageurs supplémentaires sont prévus en heure de pointe du matin.

Côté RER A, les quais sont trop étroits à l'ouest et l'accès insuffisant à l'est. Les correspondances sont saturées aux heures de pointe. Le RER E n'a pas d'accès direct depuis l'espace public et n'est pas accessible aux personnes à mobilité réduite. La partie centrale de ses quais est trop étroite, avec une situation complexifiée par le passage de trains sans arrêt.

Les travaux seront réalisés en trois phases. Phase 1 : adaptation de la gare RER A avec la création d'un accès à l'ouest, la réalisation d'un passage souterrain nord-sud et l'élargissement de l'accès sud-est.



**Eric Gaboriaud**  
*Maîtrise d'Ouvrage  
des Projets*

Phase 2 : franchissement du RER E et de l'A86 au sud. Phase 3 : franchissement des voies et de l'A86 au nord, aménagement d'un espace au nord-est du pôle faisant le lien avec la future ligne 1, la ligne 15 et le tramway.

La RATP intervient en premier lieu sur le pôle pour créer un accès en tête du quai RER A, direction Paris, pour répondre au besoin de désengorgement des accès en cas d'incident d'exploitation. Sur la partie sud-est, un accès étroit sera élargi et un nouveau bâtiment voyageurs avec des services sera aménagé. »

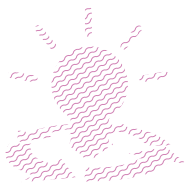


## QUESTIONS des associations

### Les bus resteront-ils au même endroit ?

Les réflexions sont en cours pour augmenter la capacité de la gare routière actuelle située à l'ouest. La configuration urbaine de la partie côté Est n'est pas suffisamment aboutie actuellement pour étudier la pertinence d'autres extensions.

Les associations regrettent que la création d'un accès en tête du quai Paris ne soit pas complétée de son équivalent au Nord, en queue du quai Chessy.



# La maîtrise de l'énergie

« **L**es ambitions exprimées dans le plan Défi 2025 fixent une réduction de 20 % des consommations d'énergie et de 50 % des émissions de gaz à effet de serre à cette échéance par rapport à 2015. Les engagements portent sur l'ensemble des consommations d'énergie, pas seulement celles liées au transport. Ces dernières représentent 75 % des consommations de la RATP, dont 39 % pour les transports ferrés et 35 % pour le bus. Le réseau Bus représente 69 % des émissions de gaz à effet de serre, les réseaux RER, métro et tramway 11 %.

**Système de management** visant l'amélioration des performances énergétiques, la certification ISO 50001 concerne l'ensemble des lignes de métro, de RER, de tramway, les 340 lignes de bus, 96 sites industriels et 16 sites tertiaires. Il est important d'informer les voyageurs de l'impact carbone de leurs déplacements. Pour un même trajet, il est de 166 g CO<sub>2</sub> en voiture ; 93,5 g en bus ; 3,4 g en métro ; 3,3 g en RER et 2,8 g en tramway.

**Un dispositif de géothermie utilisant** les parois des stations Porte de Clichy et Mairie de Saint-Ouen a été mis en œuvre sur le prolongement Nord de la ligne 14. La géothermie permettra de couvrir l'intégralité des besoins en rafraîchissement et en chauffage des deux stations.



**Aurélia Menacer**  
*Stratégie, Innovation et Développement*

A Mairie de Saint-Ouen, le dispositif permettra également de fournir de la chaleur à un immeuble situé en surface.

**Sur la ligne 11, un immeuble est chauffé** en partie grâce à la chaleur du métro. La chaleur du tunnel est récupérée et acheminée vers une pompe à chaleur permettant de chauffer les 20 logements d'un immeuble. Le dispositif couvre environ 35 % des besoins en chauffage de l'immeuble.

**Trois ateliers de maintenance** métro et RER, trois centres bus et trois sites tertiaires de la RATP participent au challenge national CUBE 2020 sur les économies d'énergie, avec l'objectif de réduire au maximum leur consommation d'énergie en un an.

**La RATP est membre** fondateur de Net Zero Initiative, avec huit autres entreprises. Le but est de réfléchir ensemble au référentiel de neutralité carbone pour les entreprises. Les résultats des travaux 2018 ont été présentés à la COP 24.

**Si les évolutions technologiques** des matériels roulants sont les mesures les plus importantes en matière d'économie d'énergie, d'autres y contribuent également, comme les 75 GW/h par an économisés grâce à l'installation d'éclairages Led dans toutes les stations. »

## QUESTIONS des associations

**Les principaux enjeux sont-ils liés aux évolutions technologiques ?**

Oui, notamment lors du renouvellement des matériels roulants. Les nouvelles rames de la ligne 9 ont ainsi permis une réduction de 30 % des consommations d'énergie.

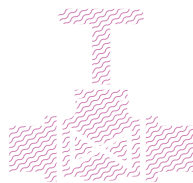
**Dans le cadre de Bus 2025, avez-vous étudié le problème des filières batterie ?**

Un appel d'offre est en cours.





# Les eaux d'exhaure



## QUESTIONS des associations

### Les infiltrations sont-elles stables ?

Les volumes d'eaux d'exhaure varient en fonction des conditions climatiques.

### Les injections de résines ont-elles une efficacité durable ?

Elles sont efficaces, mais leur action reste limitée dans le temps. Les mouvements de nappe font que l'eau finit généralement par s'évacuer ailleurs.

« Les ouvrages souterrains gérés par la RATP sont soumis à des infiltrations d'eau en provenance des nappes phréatiques et des ruissellements depuis la voirie. Environ 40 % des stations et gares du réseau parisien sont concernées par les infiltrations. Il existe différentes manières de les gérer, du nettoyage jusqu'à la refonte de l'étanchéité, en passant par les injections de résine. Le programme d'étanchéité en voirie pour les années 2014-2015 a ainsi traité près de 20 000 m<sup>2</sup>.

Les eaux d'exhaure sont recueillies dans l'un des 300 postes d'épuisement de la région parisienne, qui collectent un volume annuel global de l'ordre de 8 millions de m<sup>3</sup>. Les eaux sont ensuite rejetées dans le réseau d'assainissement ou dans le milieu naturel (la Seine ou les canaux parisiens). Ce rejet est possible grâce aux autorisations de déversement délivrées par les autorités. Elles fixent des modalités de contrôle de qualité de l'eau et de redevances financières. La RATP a réalisé environ 80 analyses sur ses ouvrages, qui confirment que les eaux d'exhaure sont de bonne qualité.

Les exigences des autorités quant à ce critère qualité sont importantes. A titre d'exemple, en lien avec la mise en baignade d'une partie du bassin de la Villette, le service des canaux parisiens exige de la part de la RATP une qualité d'eau de baignade, ce qui est le cas pour certaines eaux d'exhaure.

**Nathalie Jarosz**  
*Stratégie, Innovation  
et Développement*

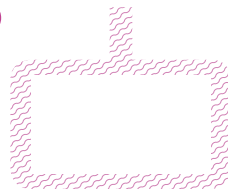
Dans le cadre de sa politique de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) et dans une démarche d'économie circulaire, la RATP cherche également à offrir une deuxième vie à ces eaux. L'entreprise les réutilise pour l'arrosage des plateformes engazonnées du tramway T3b et pour le lavage des matériels roulants, avec un traitement des effluents effectués avant rejet au réseau d'assainissement.

La Ville de Paris a voté par ailleurs la réhabilitation du réseau d'eau non potable parisien. Il serait vertueux dès que la proximité le permet, d'y raccorder les eaux d'exhaure. Un partenariat ambitieux est en cours avec Eau de Paris pour avancer sur ce sujet. »





# Les écrans Syspad



« **L**e système Syspad est exposé et testé grande nature sur le RER A à Gare de Lyon et à Val de Fontenay. Il a été conçu de manière collaborative, avec les exploitants, les mainteneurs et les voyageurs, pour remplacer des équipements de plus de 40 ans, techniquement obsolètes et ne permettant pas les ajustements de l'exploitation. Il s'envisage en cohérence avec le système d'information actuel, autour de panneaux parallèles et perpendiculaires au quai.

**Deux formats d'écran** ont été mis au point, pour « coller » aux exigences terrain. L'un horizontal, pour le tronçon central et ses gares souterraines. L'autre vertical pour les branches, où les gares sont majoritairement aériennes, avec une impossibilité d'accroches suspendues.

**La conception** s'est basée sur des observations qui ont fait ressortir des points de tension dans la recherche et la compréhension de l'information. Les voyageurs habitués se repèrent et s'ajustent, alors que les occasionnels hésitent. La bonne acquisition de l'information

**Guillaume Gendrillon**  
**Olivier Orcibal**  
*Maîtrise d'Ouvrage des Projets*

**Stéphane Bergeret**  
*Commercial*

## QUESTIONS des associations



### Le sens du train est-il suffisamment visible ?

Une flèche dans le premier rond matérialise l'arrêt actuel et une animation de la couleur insiste sur le sens.

### Comment donner un trajet alternatif en cas d'interruption ?

« Image » a plus de latitude pour expliciter les perturbations. Nous travaillons actuellement sur le Syspad pour communiquer lors des perturbations de manière graphique.

### Qui intervient sur les panneaux ?

L'affichage est complètement automatique, c'est l'informaticien du PCC qui intervient en cas d'incident.

### Comment se protéger des dégradations ?

Le système est renforcé et difficile à détériorer. Les supports d'information voyageur sont d'ailleurs moins dégradés que certains autres équipements.

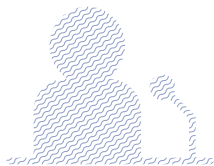
### Est-il prévu d'augmenter le nombre d'écrans ?

Près de 290 PAD remplaceront les 192 PID actuels. Cette augmentation prend en compte la hausse de la fréquentation des gares et les besoins d'information supplémentaires liés à la nouvelle offre sur le RER A.

est liée à la réduction de l'incertitude pour tous les voyageurs, avec pour conséquence une meilleure fluidité des flux.

**La mise en scène de l'information** s'articule autour de plusieurs principes : le A, le picto, le rouge constituent une réassurance avec la signalétique de jalonnement et la cartographie ; le choix du format de la ligne plutôt que la liste de noms augmente la capacité de compréhension et la rapidité de lecture, avec un accès direct par la forme ; les perturbations (couleur/signes/cause/alternative) sont traitées en complémentarité avec les écrans « Image » qui passent en mode incident ; la capacité à capter l'information instantanément par la puissance du graphisme constitue une adaptation à la forte affluence (de loin, on reconnaît la branche du haut ou du bas, les stations non desservies sont grisées pour être aisément repérées).

**Le système est conçu pour rassurer le voyageur** en lui indiquant en un coup d'œil qu'il est sur le bon quai et qu'il prend le bon train. L'écran intègre également l'heure et le temps d'attente. »



**Guillaume Bougeard**  
Services et Espaces Multimodaux, directeur de la ligne 1

« J'ai ressenti mon intervention comme très bénéfique, avec un réel échange.

Les représentants de nos voyageurs ont pu découvrir la manière dont nous structurons notre activité pour leur offrir le meilleur au quotidien, mais également nos contraintes d'exploitation qui rendent parfois nos efforts insuffisamment visibles... Réciproquement,

cette rencontre m'a permis d'entendre directement les remarques de nos clients. C'est essentiel dans notre ambition de piloter nos activités en plaçant le client-voyageur au cœur de nos décisions quotidiennes. Ce dialogue avec les associations résout en quelque sorte l'équation

impossible d'être à l'écoute en continu des 750 000 voyageurs quotidiens de la ligne 1. Il est parfaitement en phase avec nos engagements dans des processus qualité (QSE et EFQM), qui incitent à une plus grande prise en compte des parties prenantes dans l'organisation de nos activités. »



**Alexandre Dumontet-Moussaoui**  
Maintenance des équipements  
et systèmes espaces

« Même si nos indicateurs de performance peuvent paraître satisfaisants

il est important que les associations nous rappellent le ressenti d'un voyageur face à un escalier mécanique en panne... S'il fonctionne à 98 %, les 2 % d'indisponibilité représentent 100 % de désagrément pour nos voyageurs dans ces cas de figure. Derrière des indicateurs abstraits il existe une expérience client, humaine ! Les représentants des associations nous proposent des améliorations très concrètes qui sont des pistes de réflexions intéressantes. Les échanges sont cordiaux et directs et nous incitent à nous dépasser, dans une démarche d'amélioration continue. »

« Les échanges avec les voyageurs et leurs représentants

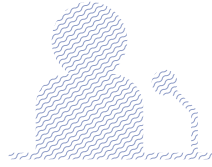
nous font remonter des éléments que nous pouvons ressentir parfois comme des détails face à l'exploitation quotidienne très lourde d'une ligne de métro. Pourtant, ils sont importants pour les clients qui les vivent au quotidien. Ce n'est pas toujours facile de les résoudre, mais nous pouvons le faire en étant tenaces. Etant soumis à des conditions d'exploitation difficile, les voyageurs de la ligne 13 sont davantage au courant de certaines contraintes. Donc leurs

réactions sont souvent pertinentes ! Je me dois avant tout de les écouter, de les comprendre et de faire au mieux avec une ligne compliquée mais irremplaçable par le service qu'elle rend, car il y a peu d'alternative de transport public dans les secteurs qu'elle dessert. La ligne 13 ne laisse pas ses voyageurs indifférents : elle leur cause des soucis, mais ils l'aiment quand même... Merci à tous les représentants des associations de partager avec nous leur expérience pour nous aider à mettre en place des actions qui contribuent à améliorer les trajets. »



**Salima Hammou**  
Services et Espaces  
Multimodaux,  
directrice de la ligne 13





**Claire-Hélène Coux**  
Maîtrise d'Ouvrage  
des Projets, directrice  
déléguée

## « Les projets de la RATP répondent à une attente forte des voyageurs,

soit en terme de nouvelles dessertes, soit en terme de qualité de service. Ce sont donc des sujets qui intéressent beaucoup les associations. Nos rencontres avec ces dernières sont des moments privilégiés pour échanger sur les caractéristiques des projets, sur leur avancement et pour répondre en direct à leurs interrogations.

Nous sommes par exemple souvent interrogés sur la durée des travaux, qui semblent parfois trop longs, notamment pour les prolongements de lignes et les importants projets de rénovation. Les rencontres avec les associations sont alors l'occasion

d'expliquer les contraintes techniques, réglementaires et administratives auxquelles les projets font face, qui expliquent le plus souvent ces délais. Parfois s'ajoutent à cela des imprévus qui viennent perturber le bon déroulement des projets : à nous de trouver comment les dépasser. Les associations viennent nous challenger sur ce terrain et c'est très positif.

Pour nous, il est clair que le dialogue avec les associations est fructueux et va dans le sens de la réussite des projets pour la RATP et les voyageurs. »

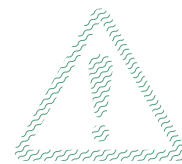
## « Le dossier des gares routières que nous avons présenté,

est enfoui dans une sorte d'inconscience globale. L'attente d'un bus, en étant parfois exposé aux vents et à la pluie dans un lieu situé sous des ponts routiers, constitue une expérience négative pour nos voyageurs. Beaucoup de gares routières sont des produits des années 70 dont on ne veut plus pour la ville de demain... Mais sans gares routières, un réseau bus ne peut pas fonctionner. Nous avons expliqué aux associations que les communes de banlieue ressentaient elles aussi les gares routières comme un élément négatif de leur paysage, un morceau de ville active transformé en une sorte d'espace technique... Notre exposé a rejoint le ressenti des associations, tout en leur permettant d'élargir leur vision du sujet. Elles ont mieux compris pourquoi les choses n'avançaient pas assez vite. Elles nous ont également confortés sur les attentes exprimées par les voyageurs pour une modernisation de ces espaces. Certains représentants se sont proposés pour nous aider à faire avancer nos projets dans plusieurs communes. L'échange avec les associations est constructif et contribue à établir des liens de confiance réciproque. »

**Yo Kaminagai**  
Maîtrise d'Ouvrage  
des Projets, délégué  
à la Conception



# Retour d'expérience sur l'incident de la ligne 1



« **L** incident survenu sur la ligne 1 le 30 juillet 2018 a eu lieu dans un contexte exceptionnel : une offre de transport très soutenue liée à l'interruption de trafic sur le tronçon central du RER A, conjuguée à une période de forte canicule à Paris qui a eu des répercussions sur le comportement des voyageurs. Cela s'est traduit par l'actionnement de 131 boutons d'appel (permettant de communiquer avec le PCC), de 21 signaux d'alarme (qui génèrent une coupure de courant immédiate) et par 2 évacuations spontanées, entraînant une multitude de sur-incidents.

## Philippe Martin

*Directeur général  
opérations de  
transport et de  
maintenance*

**Un agent habilité** intervient sur la première navette, permettant la remise sous tension de la ligne. Toutes les navettes repartent, à l'exception de celle restée en alarme « risque collision ». Les navettes avancent avant de s'arrêter à nouveau en interstation. 12 navettes se retrouvent ainsi sous tunnel. A l'instant où elles sont prêtes à repartir, un premier signal d'alarme est actionné par un voyageur dans l'une des navettes bloquées sous tunnel. Cette action provoque la mise hors tension d'une partie de la ligne. Dans les minutes qui suivent, compte tenu de la très forte chaleur, plusieurs signaux d'alarme sont actionnés par des voyageurs à l'intérieur des navettes sous tunnel ou partiellement à quai.

**Plus de 200 agents sont mobilisés** en moins d'une heure pour la gestion de l'incident, l'information et l'évacuation des voyageurs. Un service de bus de remplacement est mis en place.

**Un plan d'actions complémentaire** dédié aux lignes automatisées est en cours de mise en œuvre à la suite de cet incident : amélioration du traitement des incidents depuis le PCC, évacuation des voyageurs sous tunnel, confort climatique à bord, gestion de l'information voyageurs. »



**Les circonstances** : des alarmes freinage d'urgence sur deux navettes remontent au poste opérateur du PCC. La première navette n'est plus identifiée par le système, ce qui l'immobilise. La deuxième détecte un « risque collision » et s'arrête. Ces navettes se situent dans l'interstation Saint Paul – Bastille. 49 trains sont en service, donc pratiquement un dans chaque interstation ou station. La procédure de résolution d'incident est actionnée, occasionnant une coupure de courant dans la zone.

## QUESTIONS des associations



### Pourquoi les agents ne sont-ils pas habilités à aller sous tunnel ?

Le règlement de sécurité des lignes automatisées n'autorise la circulation sur les voies qu'à des agents habilités. L'évolution de cette réglementation fait partie des points en cours d'étude dans le retour d'expérience et le Plan d'Excellence Opérationnelle Ferroviaire.

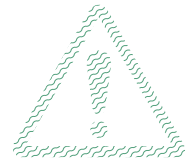
### La climatisation est également un vrai manque incompréhensible...

Le confort thermique s'avère insatisfaisant. Un nouveau prototype est actuellement testé et semble apporter davantage de satisfaction.

### On reste sur une réfrigération et pas une climatisation ?

Le sujet s'apprécie d'une manière globale en articulant les besoins de puissance et l'équilibre écologique du tunnel.

# Retour d'expérience sur l'incident de la ligne 14



« **L**e 29 août 2018, une disjonction générale, de cause inconnue et sans remontée d'alarmes au niveau des outils de surveillance du PCC, a provoqué la perte de l'alimentation en énergie électrique de traction sur l'ensemble de la ligne 14. Dix minutes après le début de l'incident, la décision d'activer le plan de mobilisation et d'évacuation ligne entière a été prise, à l'issue de plusieurs tentatives infructueuses de remise sous tension.

**Neuf navettes** sont évacuées en une heure : cinq sous tunnel et quatre partiellement à quai. A la suite de l'intervention des équipes de maintenance, le trafic a repris sur l'ensemble de la ligne un peu plus de trois heures après le début de l'incident.

**La perte de l'énergie** de traction sur toute la ligne est due à une rupture de la chaîne d'alimentation 72V des circuits de la « Logique Traction Principale ». Une faille du traitement des alarmes a été décelée dans le cadre d'une enquête interne. Des mesures correctives seront mises en place, à la fois pour éliminer cette cause d'incident et pour améliorer encore le processus de gestion des incidents majeurs.



## Philippe Martin

*Directeur général  
opérations de  
transport et de  
maintenance*

**Le retour d'incident** a révélé des points positifs et d'autres à améliorer. Ainsi, la reprise de l'exploitation a eu lieu en toute sécurité et sans sur-incident, mais elle aurait été plus rapide si davantage d'agents habilités avaient pu être mobilisés. »

## QUESTIONS des associations



### Le temps global de remise en service pourrait-il être amélioré ?

Il y a aujourd'hui un temps incompressible de vérification de l'infrastructure par des équipes à pied, qui contrôlent qu'aucune personne n'est restée sur les voies. Dans le cadre du Plan d'Excellence Opérationnelle Ferroviaire, il est examiné la possibilité de faire cette vérification depuis un train en conduite manuelle en marche prudente, en s'assurant que toutes les conditions de sécurité sont bien réunies. D'autres améliorations sont à l'étude.

### Pourquoi ne pas informer les voyageurs sur ce qui est prévu en cas d'incident de ce type ?

Nous réfléchissons à la communication d'informations en amont, comme nous l'avons fait pour les comportements à risque ou le Renouvellement des Voies et du Ballast (RVB).

### Pouvez-vous prévoir le nombre d'incidents et les anticiper ?

Ils sont suivis de manière statistique et nous adaptons les plans de maintenance, notamment sur des incidents récurrents ou des équipements sensibles, afin de limiter le nombre d'incidents.

### Avez-vous des simulations d'incidents majeurs ?

Nous avons environ un exercice par mois. Une fois par an se déroule un exercice majeur avec la Brigade des Sapeurs Pompiers de Paris. Il y a également des simulations de plan de mobilisation et d'évacuation avec du personnel.



# Orlyval



« La société Orlyval Service, filiale de la RATP à 99 % et de la SNCF à 1 %, exploite et maintient la ligne Orlyval. 86 agents assurent le service 7j/7 de 6h à 23h43 (dernier départ à 23h35).

Le trafic payant d'Orlyval est constitué de 2,6 M de voyages par an. Il faut ajouter 500 000 voyageurs par an qui empruntent la liaison gratuite entre Orly Sud et Orly Ouest. 730 000 km commerciaux sont parcourus chaque année.

**La fiabilité de la ligne** est très élevée, rendant possible le trajet Orly-Châtelet en 35 à 40 min. L'intervalle est de 7 min 30 en heures creuses et 5 min en heures pleines. Le système permet de réduire l'intervalle jusqu'à 2 min 30.

La qualité de service est privilégiée, avec un taux de charge de 80 voyageurs par rame. Des agents multilingues dédiés à l'accueil, la vente et l'information sont toujours sur place. Ils ont été formés à l'accueil des personnes en situation de handicap moteur et sensoriel.

**La ligne développe** le modèle d'excellence EFQM (European Foundation for Quality Management), avec des objectifs élevés et l'engagement de travailler avec toutes les parties prenantes. L'EFQM est basé sur huit critères fondamentaux, dont « Apporter de la valeur à ses clients ». Si la sécurité ferroviaire reste l'objectif prioritaire, l'information a été renforcée : écrans et site Internet incluant le trafic en temps réel de la ligne, écrans Zenway, service wifi... Des passages de validation plus larges et du matériel roulant rénové ont également amélioré le parcours des voyageurs. Plus de 2 M€ par an sont investis pour moderniser les infrastructures. Le matériel roulant est rénové progressivement depuis 2017, pour une fin prévue en 2019.

**Soledad Valencia**  
Orlyval Service

**Le tarif** reste un point faible, même s'il n'a pas augmenté depuis 2014. Une tarification plus incitative pourrait être envisagée, incluant par exemple un demi-tarif pour les moins de 16 ans.

**La politique commerciale** est très souple vis-à-vis du client en cas d'incident. Lorsque la responsabilité de la ligne est établie, les titres sont remboursés ou des titres sont offerts. Les impacts sur la suite du trajet, notamment quand les personnes ratent leur avion, sont examinés avec bienveillance. »



## QUESTIONS des associations

### Quelle part des déplacements vers Orly la RATP assure-t-elle ?

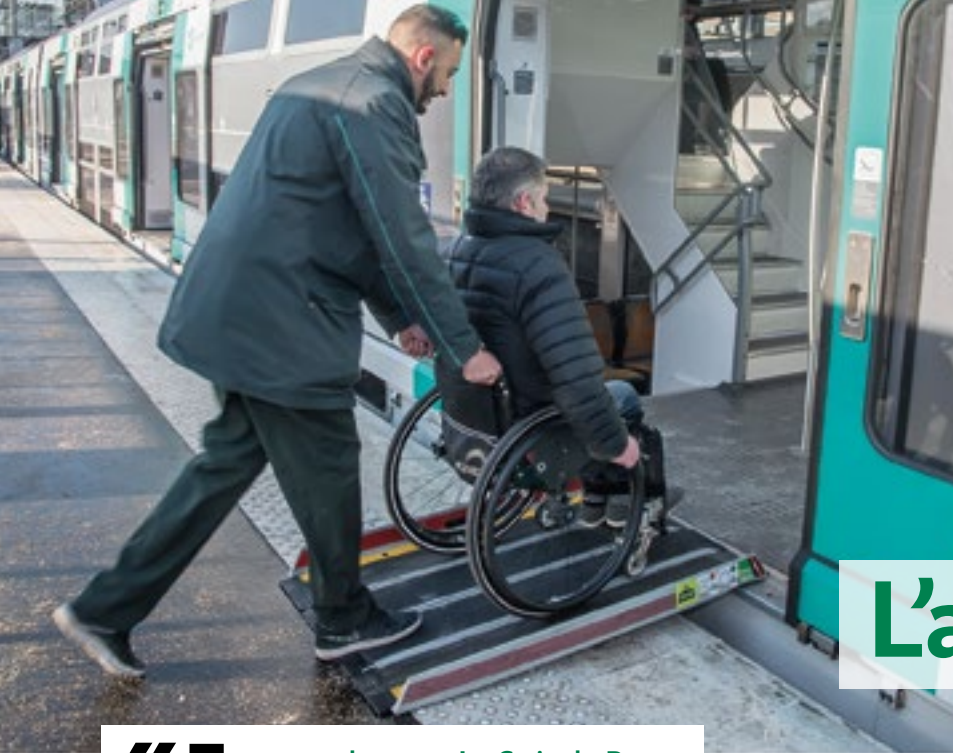
Orlyval en capte 8 à 10 %, Orlybus 10 à 12 %. La part des transports en commun est d'environ 20 %, à comparer aux 40 % pour Roissy, grâce au RER B.

### Pourquoi ne pas communiquer davantage pour augmenter le trafic ?

Nous prévoyons une campagne de communication très ciblée pour 2019, mais les prix des espaces publicitaires dans l'aéroport sont très élevés. Un abonnement à 65,80 € par mois Orly – Antony dédié aux salariés travaillant à Orly serait aussi à promouvoir.



# L'accessibilité



« **L**uxembourg et La Croix de Berny sont les deux dernières gares de RER RATP à devenir accessibles, avec une mise en service prévue en 2019 et 2021. Sur la ligne A, 35 000 personnes en fauteuil roulant ont été prises en charge en 2017 pour un accès quai-train grâce à une passerelle mise en place par un agent.

**Toutes les lignes de bus** parisiennes sont accessibles. En banlieue, plus de 82 % des lignes le sont, soit 279. Il en reste encore 61. Pour qu'une ligne soit accessible, 70 % de ses arrêts doivent l'être. Ceux qui ne le sont pas vont être signalés sur les plans par un picto.

**La formation initiale des agents** présente l'ensemble des dispositifs à connaître pour faciliter les déplacements des personnes en situation de handicap et les bonnes pratiques dans la relation à établir avec elles. Certaines lignes et centres bus engagent des démarches volontaires : formation pour le bon accueil des personnes handicapées mentales et labellisation S3A, formation aux différentes formes de handicap, labellisation Cap Handéo Service de mobilité.



La plupart des lignes sont engagées dans ces démarches.

**La mission Accessibilité** traite plus de 150 sollicitations par an. Par ailleurs, les opérations « carnets de voyage » concernent les personnes en fauteuil roulant, les personnes malvoyantes et les seniors. Elles permettent de mieux comprendre ce qui va ou ne va pas dans leurs trajets quotidiens.

**Marie-Christine Raoult**

**Emmanuel Buge**

**Ali Gallouzi**

**Laurence Calteau**

**Natalie Huard**  
*Maîtrise d'Ouvrage des Projets, Mission Accessibilité*

**La signalétique** est en cours d'amélioration sur les nouveaux bus. Elle pourrait également évoluer sur les modes ferrés.

**Dans une démarche de pédagogie** de la mobilité, des mémentos et des films d'animation aident les personnes en situation de handicap à réapprendre les transports.

**La RATP cherche à obtenir le label e-accessible**, pour indiquer aux voyageurs que l'entreprise a mis en place un système de qualité dédié à l'accessibilité numérique.

**L'application Atlas sonore**, qui guide dans les espaces souterrains sans géolocalisation, est rebaptisée « Le Compagnon Sonore ». Elle va être déployée sur la ligne 11 début 2019.

**Le chariot TEMI**, système permettant à une personne en fauteuil roulant de descendre un escalier fixe, pourrait être expérimenté. Il serait utile en cas de panne d'un ascenseur. »

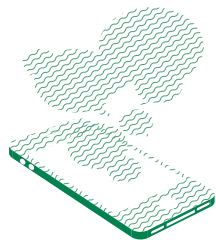
## QUESTIONS des associations

**Quel temps est consacré à l'accessibilité dans la formation des agents ?**

Une journée dans la formation initiale. Elle est ensuite abordée dans différents modules, comme celui consacré aux automates de vente.

**Où en est l'annonce sonore du numéro et de la destination du bus à la porte avant ?**

Le haut-parleur est dorénavant placé en douche sonore au-dessus de la porte.



# L'application SAM



## QUESTIONS des associations

### Pourquoi ne pourrait-on pas entendre le gong dans le téléphone sans en avoir fait le choix ?

Le téléphone se situe dans l'univers privé.

### Qui va faire le geste de charger l'application ?

Il est important de laisser le choix aux personnes et de partir d'un acte volontaire. Cela peut venir des parents lorsque les utilisateurs sont des adolescents.

### Pourquoi ne pas la faire porter par l'application RATP ?

A l'issue des phases de test, plusieurs options de développement pourront être envisagées, au travers d'applications comme celle de la RATP ou d'éditeurs de musique en ligne...

« **D**es accidents impliquent régulièrement des personnes utilisant des smartphones. Ils provoquent un isolement sonore lors d'une écoute musicale, d'une conversation ou de l'utilisation d'une application. Ces situations entraînent une cécité d'attention. Lorsque le conducteur perçoit une situation de danger en voyant une personne au téléphone, le geste métier est bien d'avertir avec le gong ou le klaxon. Malheureusement cela ne touche pas la personne, en isolement dans son usage du téléphone.

**Grâce à l'application SAM** (Système d'Avertissement sur Mobile), l'avertissement sonore du tram ou du bus, génère un ultrason reconnu par le téléphone. Celui-ci vibre, un message s'affiche et le gong du véhicule se fait entendre au-dessus de la musique activée.

**Les ultrasons** sont des ondes directionnelles, pouvant être émises dans le périmètre de la personne visée. Elles ne sont pas nocives pour la santé. Les ultrasons sont reconnus par le téléphone s'il est dans la main. S'il est dans la poche, c'est le micro du kit piéton qui capte le signal.

**SAM est testée** sur Android et deux bus de la ligne TVM en sont équipés. Les voyageurs ont connaissance de l'application grâce à une campagne de communication sur la ligne. Ils peuvent recevoir une aide pour son téléchargement et son installation. La personne doit activer le service, qui est un acte volontaire. »

**Benjamin Charles**

*Bus*

**Gaëlle Bourillet**

*Etudes générales,  
Développement,  
Territoires*





# La signalétique

« **P**lusieurs stations ont été nommées. Sur le prolongement de la ligne 4, les deux stations après Mairie de Montrouge s'appelleront *Barbara* et *Bagneux – Lucie Aubrac*. Sur le prolongement de la ligne 11, la station sur la commune des Lilas portera le nom de *Serge Gainsbourg*.

**Un support d'information de proximité** apposé à l'extérieur de la station permet de savoir à quelle entrée se trouve le service que l'on cherche (guichet, ascenseur...). L'entrée est repérée avec un numéro, qui permet de se donner rendez-vous.

**Une signalétique directionnelle** est installée avant les lignes de contrôle. Une fois celles-ci franchies, un plan est entouré des deux nomenclatures selon les directions. Des hyper signes sont utilisés en fonction de l'organisation des lieux et ne doivent pas être agressifs. Cinq écrans SIEL par quai seront intégrés dans le bandeau des façades de quai, pour les lignes qui en sont équipées. Un plan de quartier au minimum se trouve sur le quai. Les sorties sont signalées sur des caissons lumineux avec des rappels du nom et du numéro. Leur jalonnement est repris sur le mur du quai, au minimum au centre.

**La question du repérage des points remarquables**, en particulier pour les touristes, s'est posée à la suite de nombreuses sollicitations. Il était important de les expliquer et de dépasser les limites du sous-titre parfois utilisé. La RATP a retenu les centres d'intérêt ayant plus de 500 000 visiteurs par an et desservis par une station. 42 pictos ont été créés, complétés par ceux du Palais des Congrès, de la Bourse et des Champs-Élysées.

**Magali Slanka**  
Maîtrise d'Ouvrage  
des Projets

Leur représentation allie le monument lui-même et son contenu. Elle est conçue pour s'inscrire dans la durée et s'accompagner de convivialité ou d'anecdotes. Les pictos sont repris sur les plans, avec l'idée de les décliner éventuellement sur d'autres supports. Leur appropriation se fera dans le temps. »



## QUESTIONS des associations

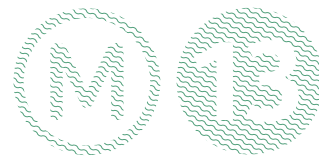
**La signalétique reprend le nom et le numéro des sorties sur tout le cheminement ?**

En règle générale, oui. Si ce n'est pas possible, il reste les numéros. Un panneau de jalonnement présente les sorties avec leur numéro et leur nom complet.

**Comment repérer le bus en sortant ?**

Le réseau étant très dense à Paris, le choix a été fait de ne pas jalonner les bus, mais de les retrouver sur le plan de quartier et la dernière plaque de sortie. En banlieue, les bus sont systématiquement jalonnés.

# La ligne 13



« **6** 50 000 voyageurs se déplacent chaque jour sur la ligne 13. Plus de mille personnes sont à leur service : 850 agents RATP et 200 contrats aidés pour la régularité. La ligne dispose de 66 trains, qui circulent avec un intervalle de 95 secondes sur le tronç commun en hyper pointe.

**La ponctualité** a gagné 3 points en heure de pointe depuis 2017, soit 4 à 5 trains de plus. Mais malgré les progrès, les clients restent insatisfaits. Parallèlement, le trafic a progressé de 3,5 à 4 % cette année, avec l'implantation du Tribunal de Grande Instance (TGI) et le développement urbain au nord...

**Le prolongement** de la ligne 14 à l'été 2020 devrait alléger la ligne 13. En 2026, l'arrivée du nouveau matériel roulant MF19, déployé sur trois ans, apportera davantage de confort.

**Un plan d'actions** engagé depuis 2010 a permis d'optimiser l'exploitation en divisant par trois les pertes de production entre 2010 et 2012, grâce à une fiabilisation du matériel roulant et des infrastructures. Plusieurs opérations de modernisation ont été menées : 2<sup>e</sup> atelier de maintenance à Châtillon – Montrouge, PCC décentralisé à Malakoff, retournement automatique des trains au terminus de Châtillon, équipement de 13 stations en façades de quai, rénovation des 66 rames, système Ouragan de conduite des trains fiabilisant l'intervalle de 95 sec, PCS Symphonie pour une meilleure information voyageur et une plus grande réactivité.

**Salima Hammou**  
Services et Espaces  
Multimodaux

**Un nouveau programme d'actions** a été décidé. **Confort des voyageurs** : retrait de quatre strapontins par voiture, rafraîchissement des sols et éclairages des trains, renforcement de la ligne 528 qui dessert le TGI. **Gestion des flux** : personnel « gilet orange » supplémentaire sur les quais aux heures de pointe, agents équipés d'une sonorisation portable. **Information voyageurs** : proposition d'itinéraires de substitution, amélioration de la sonorisation. **Actions particulières** : un écran d'Information Voyageur au TGI, une proposition de fil « météo trafic » pour les entreprises, un panneau SIEL avec les temps d'attente des deux prochains trains à Gabriel Péri au lieu d'un, une signalétique renforcée à Porte de Clichy, des itinéraires de substitution. **Services** : recrutement d'un porte-parole des clients attentif aux réclamations, labellisation Cap'Handéo Services de mobilité, des agents plus visibles avec un gilet vert, les langues parlées indiquées sur un badge, une présence renforcée, des bornes de rechargement de téléphone portable sur plusieurs quais. **Propreté** : expérience d'incitation dans les espaces, traitement des odeurs dans plusieurs stations, coups de propre. »

## QUESTIONS des associations

### Quel sera l'effet du prolongement de la ligne 14 ?

Une réduction de 25 % de la charge de la ligne 13 est annoncée. Les voyageurs pourront prendre la correspondance à Mairie de Saint-Ouen et Porte de Clichy.

### Et l'arrivée du T3 ?

Il devrait également soulager la ligne 13 à Porte de Clichy et Porte de Saint-Ouen. Il sera très utile en cas d'interruption sur l'une des deux branches.





# La nouvelle stratégie de marque du groupe RATP

« **L**a marque RATP Group est à distinguer de la marque RATP (EPIC). Elle incarne la dimension globale du Groupe, c'est-à-dire tout à la fois l'EPIC (opérateur et gestionnaire d'infrastructures en Ile-de-France), l'ensemble des filiales de premier rang, ainsi que la Fondation d'entreprise. Elle ne s'adresse pas aux voyageurs, mais en priorité aux élus, aux autorités organisatrices et aux leaders d'opinion en Ile-de-France, en France et dans le monde. Pour répondre aux enjeux d'intensification et de diversification de la concurrence sur le marché de la mobilité, la marque a fait l'objet d'un repositionnement et d'un renouvellement de son discours, qui ont été révélés en octobre 2018.

**La nouvelle marque RATP Group** a vocation à rendre plus lisible l'ensemble de nos expertises et notre mission de contribuer à transformer durablement la ville et la vie de ses habitants.

L'architecture de marque a également été retravaillée pour donner à voir les différentes expertises du Groupe en uniformisant les marques filiales grâce à un système cohérent de nommage :

- > mobilité urbaine : RATP et RATP Dev,
- > gestion d'infrastructures : RATP Infrastructures,
- > services urbains : RATP Travel Retail (ex Promométro), RATP Smart

**Alix Decatoire**  
*Communication*

- Systems (ex Ixxl), RATP Connect (ex Telcité), RATP Real Estate (ex SEDP), RATP Habitat (ex Logis transport), RATP Coopération (ex RATP i, conseil en mobilité dans les pays en voie de développement),
- > fonds d'investissement : RATP Capital Innovation (prise de participations dans des startup comme Cityscoot),
- > ingénierie : RATP
- > mécénat : Fondation groupe RATP.

**Le logo RATP Group** a été également retravaillé en capitalisant sur l'attribut historique de la marque RATP, son visage, placé au cœur du nouveau logo. Il est accompagné d'une signature « Moving towards a better city » (« La ville a de l'avenir »), qui traduit la volonté du Groupe d'être un partenaire privilégié des territoires urbains au service d'une ville plus humaine. »



## QUESTIONS des associations

**Comment se traduit la position du Gestionnaire d'Infrastructures actuellement ?**

C'est une entité de l'EPIC, avec une étanchéité en matière de gestion et de comptes. Cette activité a été renommée RATP Infrastructures afin de bien la distinguer de l'activité d'opérateur de transport.

**La signature est en anglais ?**

Elle existe en anglais et en français, ainsi que le logo. L'anglais est privilégié en communication, y compris en France, pour illustrer la dimension internationale du Groupe.

**Comment communiquez-vous ?**

A travers la presse et les réseaux sociaux, vers les élus et les autorités organisatrices.



# Bâtir une Relation Réinventée avec nos clients : BRRIC

« **N**otre ambition est de fédérer les actions de tous les salariés du groupe RATP en matière de service, au sein d'une dynamique axée sur l'expérience de ses clients, transversale et visible de tous. C'est l'enjeu du nouveau programme appelé BRRIC. Il s'agit de passer d'une référence en terme de mobilité urbaine à une préférence en matière de service au client. La RATP se donne ainsi les moyens d'évoluer d'opérateur de transport historique à opérateur choisi. Nous souhaitons que nos clients soient nos meilleurs ambassadeurs en leur apportant de l'attention, de l'empathie et les services nécessaires pour rendre les déplacements sur notre réseau les plus agréables possibles.

**Le programme BRRIC** s'appuie sur un capital unique : 27 000 agents au contact du public, mais aussi l'ensemble des initiatives, des programmes et des plans d'action menés au fil des années en faveur des voyageurs. Il s'attache à faire de leur parcours un ensemble homogène et personnalisé, combinant des moments d'échanges digitaux et humains. La présence et le professionnalisme des agents chaque jour au contact des voyageurs constituent un atout déterminant.

**Nous sommes conscients que le transport** (ponctualité, fréquence, sécurité), et les services de base (propreté, accueil, information fiable et cohérente) doivent être satisfaits en priorité, car ces derniers constituent l'objet de départ de notre relation. Au-delà, les services différenciants feront la préférence (information personnalisée, nouvelles mobilités, modernisation de la billettique, commerces attractifs).

**Notre plan d'actions doit être concret, visible** des clients rapidement et s'inscrire dans l'avenir et la durée. En montrant des améliorations permanentes pour les clients, nous créerons une dynamique pour toute l'entreprise.

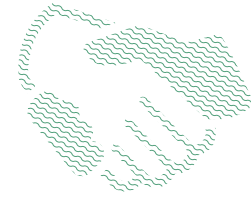
**Hiba Fares,  
Ziyad Harati,  
Félix Von  
Pechmann**

*Pôle Expérience  
Client Marketing  
et Service*

**En 2018**, nous nous sommes attaqués aux irritants pour les clients. Nous avons développé un plan d'actions sur la ligne 13 pour proposer des services attentionnés chaque fois que c'est possible, des initiatives renforcées sur la propreté, de nouvelles offres de service, la professionnalisation de la prise de parole des agents en station et des conducteurs pour l'information voyageurs, des actions pour fluidifier le contrôle.

**2019** sera marquée par la modernisation de la télébillettique et la sortie de la nouvelle application RATP. Pour l'interne nous lançons la nouvelle relation de service sur les premières lignes. En parallèle, pour donner la parole aux clients et suivre leur niveau de satisfaction, nous mettons à leur disposition des outils leur permettant de s'exprimer sur la qualité du service qu'ils ont reçu et un baromètre de satisfaction. Nous travaillons également sur la qualité des réponses du service client. Au delà, nous avons d'autres projets structurants comme le nouveau contrat avec Ile-de-France Mobilités, l'appel d'offres du prochain contrat de nettoyage, la refonte du système d'information voyageur...





# Le service Caméléon

« **L**e projet s'est développé à partir d'un exposé d'un Témoin de ligne\* sur la difficulté à trouver les bus de substitution lors d'un épisode neigeux sur la zone de Vélizy, alors que le tramway était arrêté. Nous avons alors engagé un travail pour améliorer l'information voyageurs lors de la mise en place d'un service de substitution.

**Hermine Tiersonnier**  
Bus

L'information voyageurs de ce service est disponible depuis octobre dernier sur les lignes T5 et T6 du tramway.

Il est prévu de le mettre en place sur la ligne T2 en mars 2019, sur les lignes T7 et T8 en juin, sur les lignes T1, T3a et T3b en septembre. »

**Le service Caméléon** est un service de bus permettant de poursuivre son trajet en cas d'interruption (totale ou partielle) durable du tramway. Dès la connaissance d'un arrêt long de l'exploitation de la ligne, au minimum d'une heure, les premiers bus Caméléon sont mis en place en 45 minutes en moyenne aux terminus provisoires. Ils sont indiqués par des annonces sonores, les écrans d'information voyageurs, la rubrique info trafic du site ratp.fr et celle de l'appli RATP.

**Pour rejoindre l'arrêt de bus Caméléon** le plus proche de la station de tramway où l'on se situe, il faut s'aider des indications et du plan sur le panneau d'information affiché dans la station. L'indication du service se trouve à l'arrêt du bus, qui est également reconnaissable.



## QUESTIONS des associations

### Le plan ne se lit pas en braille ?

Il est derrière une vitre, mais des annonces sonores explicatives sont données à la station.

### Peut-on grossir le texte ?

La taille du plan de ligne Caméléon est fixée par l'espace disponible sur les potelets des points d'arrêt. Il faudrait supprimer du texte pour gagner de la place.

### Quelle est l'implication des agents ?

Les conducteurs du tramway sont informés et formés.

\* Le dispositif « Témoins de ligne » repose sur un protocole de fonctionnement tripartite signé par l'AUT / FNAUT Ile-de-France, la RATP et Ile-de-France Mobilités.

# Le bilan de concertation



« **N**ous travaillons pour «Bâtir une relation réinventée avec le client». C'est un projet de grande envergure, structuré pour avoir des avancées à court et long terme. Nous voulons rendre la vie plus facile à nos clients. C'est une ambition très vaste, qui ne se réalisera que si transports et services sont imbriqués.

**Catherine Guillouard**

*Présidente -  
directrice générale*

**La loi devra aussi prendre en compte** une nécessaire connexion entre le physique et le digital car l'intermodalité ne pourra pas se réduire à un algorithme sur un téléphone portable. Nous espérons donc que la LOM permettra toutes ces avancées au bénéfice de tous. »

**L'ouverture à la concurrence** des bus va concerner 19 000 salariés de la RATP. Un cadre social territorial sera mis en place concernant les conducteurs. Le marché des bus parisiens représente 1,7 Md€ et va attirer des compétiteurs que nous ne connaissons pas encore. Nous devons donc démontrer que nous sommes les meilleurs en qualité, en prix et en service.

**La future Loi d'Orientation des Mobilités (LOM)** est clé pour le groupe RATP. En cas d'appel d'offres remporté par un concurrent sur une ligne, la loi prévoit un transfert automatique des personnels vers le nouvel opérateur, associé à un certain nombre de droits correspondant à une partie du statut RATP. Ce transfert automatique du personnel vise également à assurer une continuité de qualité de service au bénéfice des voyageurs.



## QUESTIONS des associations

### Quel est l'intérêt de la mise en concurrence ?

Pour l'Autorité Organisatrice, il s'agit essentiellement d'obtenir un service de qualité équivalente pour un coût inférieur. Elle pourra ensuite choisir de réinvestir dans la qualité ou de baisser les tarifs.

### A Londres, où la concurrence est ouverte, les bus et le métro sont pourtant plus chers ?

En Ile-de-France, le voyageur ne paie que 27 % des coûts du transport. À Londres, le même voyageur paie plus de 50 %. À Madrid, l'ordre de grandeur est d'environ 40 %. Paris est probablement la ville européenne où la part payée directement par le voyageur est la plus faible.

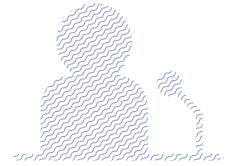
### Votre patrimoine est remis en cause ?

Les infrastructures ne sont pas touchées par la LOM. Il s'agit uniquement de la partie mobilité, avec trois dates : le 31 décembre 2024 pour les bus, le 31 décembre 2029 pour les trams et le 31 décembre 2039 pour le RER et le métro.

### Comment seront gérées les infrastructures ?

La RATP opérera deux Gestionnaires d'infrastructures. Celui du réseau historique, dont les actifs seront portés au bilan de la RATP. Et celui du Grand Paris, dont les actifs seront portés par la SGP. Les modes de rémunération de ces deux Gestionnaires d'infrastructures ne seront pas les mêmes.





**Hiba Fares**  
Directrice Expérience clients,  
services et marketing

## « Nous attendions le moment de partager avec les associations

notre projet « Bâtir une relation réinventée avec nos clients », car il formule des réponses à leurs demandes.

Si elles reconnaissent l'évolution de la RATP vers une prise en compte toujours plus importante de ses voyageurs, les associations nous aident à garder les pieds sur terre en nous rappelant que nous avons encore à progresser...

**Nos échanges se sont déroulés au bon moment** pour pouvoir intégrer les remarques des participants dans notre projet en cours de construction. Ainsi, sur le thème de l'information voyageurs, les associations nous ont parlé essentiellement de sujets spécifiques au Bus, ce qui nous a incités à revoir certaines de nos priorités d'actions.

**J'ai senti un vrai climat de transparence et de confiance réciproque**, sans censure ni d'un côté ni de l'autre. Nous avons échangé avec une grande franchise sur ce que nous étions capables de réaliser ou non. Nous n'avons pas promis de répondre à toutes les sollicitations, car nous ne le pourrions pas. Nous sommes également conscients que certaines avancées sont possibles rapidement, d'autres à plus long terme. Notre séance de travail commune a abouti à des propositions concrètes.

**Les associations nous aident à évoluer sur nos certitudes...** par exemple sur les outils digitaux, au cœur de la préoccupation actuelle des transporteurs. Elles nous ont fait part de leur attente de solutions d'information physiques en parallèle. Elles insistent sur l'importance de ne pas laisser de côté un grand nombre de voyageurs qui ne sont pas connectés. Nous prendrons en considération ce souhait d'une complémentarité entre le digital et le physique, que nous aurions peut-être tendance à sous-estimer.

**Avec les associations, nous défendons des causes communes au bénéfice des voyageurs.** Si nous assumons des points de divergence sur certains sujets, nous sommes fortement en phase sur un grand nombre de thèmes. Nous partageons les constats et nous soutenons les solutions.

**Nous avons défini ensemble les sujets prioritaires** sur lesquels nous nous reverrons en 2019. Il est important d'échanger au bon moment sur un projet : pas trop en amont, pour ne pas rester abstrait et frustrant ; pas trop tard, pour pouvoir intégrer les remarques. A nous de choisir le timing le plus opérationnel permettant d'aménager une vraie concertation, qui ne soit pas seulement une simple diffusion d'information.

**Nos échanges avec les associations sont très enrichissants** et constituent une ressource pour l'entreprise. Nous avons la chance de bénéficier des réactions spontanées d'un groupe de clients experts. Il est important de les placer au centre de nos réflexions et de nous appuyer sur leur force collective.



**21 janvier**

Prolongement de la  
ligne 4 du métro



**14 février**

Ateliers Corentin-Jourdan-Issuire





**21 mars**

Atelier appli RATP



**11 avril**

Déambulation à Châtelet – Les Halles





**16 mai**

Expérimentation  
Atlas sonore



**17 octobre**

Orlyval



**19 décembre**

Bâtir une Relation Réinventée  
avec nos Clients : BRRIC



Mars 2018



la lettre  
AUX ASSOCIATIONS

Rester connecté pendant tout son trajet

- Un nouveau record d'investissement
- Une performance énergétique reconnue
- Des nouvelles automotrices
- Un centre des modalités au cœur d'un programme urbain
- Lutter contre le trafic et la congestion des voyageurs
- Espaces (verts) de transport
- Les Téléme de ligne
- Fiche zoom
- Des services pour une mobilité innovante

La RATP dépense le 3040 sur l'ensemble de son réseau pour permettre à ses voyageurs de mieux valoir leur temps passé dans les transports. Un tiers des stations et gares sont déjà couvertes, elles le seront toutes fin 2018.

Actuellement, près de 130 stations et gares sur 300 sont couvertes. Les lignes 1 et 8 du RER, ainsi que la ligne 1 du métro sont en grande partie couvertes. Avec que la RATP a été l'un des premiers réseaux à passer à 30 ans 2000, le déploiement de la 3040 est face à de nombreux défis : l'ajout des nouvelles technologies des stations de transit, les enjeux de sécurité liés à la présence d'équipements, l'obligation de repartir des travaux de nuit, la nécessité de travailler dans les autres secteurs de transport... Une ligne de planification des équipements a été mise en place. Le déploiement se poursuit dans les 100 plus grandes stations du premier réseau 2018, puis se poursuit dans les 100 stations supplémentaires. Toutes les stations et les gares seront reliées avant fin 2018. La 3040 sera ainsi le premier réseau historique au monde à passer à 3040 sur tous ses réseaux.



Juin 2018



la lettre  
AUX ASSOCIATIONS

Davantage de trains sur la ligne A

- Des résultats 2017 solides
- La ligne 14 passe au nord et au sud
- Bilan positif pour les actions de sécurité et prévention
- Améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap
- Les Téléme de ligne
- Zoom
- Le rapport de la Mobilité DDT

La nouvelle grille horaire de la ligne A permet de faire circuler plus de trains, avec un meilleur respect des horaires.

Mais en plus en décembre dernier, les nouvelles horaires de la ligne A ont permis une progression de 3 % des horaires réalisés. Cette nouvelle offre est plus robuste et contribue au mieux au confort des voyageurs, des temps de stationnement plus courts et au confort des voyageurs entre les trains. Ce qui offre le meilleur confort possible à 50 %, un programme de 40 trains par heure de la ligne. Des améliorations continues sont constatées sur toutes les lignes : sur la ligne A et Paris, le nombre de voyageurs en retard a diminué de 20 %. Aux heures de pointe, les voyageurs qui sont bloqués en ligne bénéficient chaque matin de deux départs supplémentaires vers Paris et de quatre autres en plus le soir à Paris. Plus de trains en plus circulent à Paris vers Paris. Chaque train supplémentaire est suivi par un train de réserve à Châtelet à 150. Les voyageurs ont gagné entre 10 et 15 minutes sur leur temps de parcours vers Châtelet à Paris. Le trajet entre Saint-Lazare et Châtelet. Les Metro a obtenu un résultat de 2 sur 30. Des points d'attention sont restés à Paris. Un plan de travail a été lancé pour améliorer la performance de la ligne A.



Septembre 2018



la lettre  
AUX ASSOCIATIONS

Des façades de quais sur la ligne 4

- Formule du RER A entre Nilly-le-Grand et Tancy
- Davantage de services
- Mieux voir la destination des trains
- Options d'action
- Déposer une plainte
- Valider avec son smartphone
- Les Téléme de ligne
- Fiche Zoom
- Mobilité pour tous

1 022 nouvelles portes palières spécialement conçues seront installées d'ici deux ans dans les 27 stations de la ligne 4. Elles représentent plus de 5 000 m de façades de quais.

L'installation des premières portes palières de la ligne 4 a débuté à la station Nilly-le-Grand. Elles apporteront une amélioration de service aux voyageurs, sur le plan de la sécurité, de la visibilité et de la sécurité. Elles offrent également un aspect d'intégration dynamique. Grâce à ces façades, une communication visuelle des voyageurs à la mise en place progressive des portes sur les quais. Une amélioration est attendue dans les autres stations de la ligne 4, à l'exception des stations de voyageurs et des nouvelles lignes urbaines. Après le succès de la ligne 14 et de la ligne 1, ce défi technologique est maintenant à l'essai sur la ligne 4. Dans toutes les phases de travaux, la RATP a été impliquée. La ligne 4 sera ouverte aux voyageurs, sans interruption, à l'exception des premières portes palières installées au printemps 2018 pour une ligne entièrement automatisée.



Décembre 2018



la lettre  
AUX ASSOCIATIONS

La ligne 14 à 20 ans

- RER A : l'effet positif des nouveaux horaires
- Remplacement des gares du RER
- Prolongement de la ligne 12
- Faire baisser les tarifs
- La RATP, acteur incontournable de la smart city
- Les Téléme de ligne
- Fiche zoom
- Une mobilisation pour le projet

La ligne 14 transporte aujourd'hui 500 000 voyageurs par jour, avec un intervalle de 85 secondes à l'heure de pointe. Une performance inégalée dans le monde pour une ligne automatique à grand gabarit.

En matière de service la ligne 14, au moins en 2018, la RATP a obtenu une grande médaille de transport urbain. À partir d'un certain seuil technologique. La ligne 14, comme la ligne 1, offre un niveau de performance aux heures de pointe supérieur à 100 %. Le succès de la ligne 14 est dû à la technologie innovante, avec une flexibilité d'offre importante. Elle permet d'adapter le trafic en fonction d'événements précis (par exemple, lors de concerts, de fêtes, à l'approche des Jeux Olympiques). La ligne 14 est également pilotée par les voyageurs, avec un taux de satisfaction de 98,4% constaté au printemps de la France Mobilité 2017. Le succès de service offre un modèle à copier sur un système d'automatisation de l'exploitation des Trans (SAL) qui permet d'adapter des services en temps réel en fonction des besoins. Avec une



