

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

-

Mercredi 14 avril 2021

NOUVEAU CONTRAT ENTRE ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ET RATP DE 21 MILLIARDS D'EUROS SUR 4 ANS AVEC DES INVESTISSEMENTS EN FORTE HAUSSE

Les conseils d'administration d'Île-de-France Mobilités et de la RATP viennent d'approuver le nouveau contrat d'exploitation et d'investissements portant sur le réseau exploité par la RATP pour la période 2021 – 2024. L'Autorité Organisatrice et l'entreprise publique ont abouti à un accord ambitieux, avec des investissements en hausse de près de 25 % et des subventions d'Île-de-France Mobilités multipliées par 4 pour être portés à 800 millions d'euros par an afin de poursuivre l'amélioration de la qualité de service offerte aux Franciliens et la modernisation de l'ensemble des réseaux exploités par la RATP en Île-de-France : 14 lignes de métro, 341 lignes de bus, 8 lignes de tramway, et en co-exploitation avec la SNCF les RER A et B, les deux lignes de trains les plus fréquentées en Europe.

La satisfaction voyageur au cœur du contrat

Île-de-France Mobilités a demandé que la RATP prenne des engagements très forts au service des voyageurs.

Pour marquer cette ambition d'amélioration de la qualité du service rendu, et à l'instar du contrat avec Transilien, le dispositif d'amélioration de la qualité de service et les incitations et pénalités financières associées reposant sur la performance de l'opérateur ont été fortement augmentées.

- Ainsi **l'enveloppe de bonus/malus est multipliée par 4 pour** atteindre 100M€/an, dont 25% seront directement liés à la perception des voyageurs notamment sur leur ressenti en matière de propreté, sur les dégradations (et notamment les tags sur le matériel roulant et en stations) ou sur la prise en charge pendant les travaux. Le poids des indicateurs liés à la satisfaction des voyageurs est donc multiplié par 10 en pesant sur 25 millions d'euros contre 2,5 millions dans le précédent contrat.
- Plus des **trois quarts des objectifs ont été réhaussés** comme l'information voyageurs dynamique à bord des trains, la propreté en gares et dans les trains, la qualité du contact avec les voyageurs. Par ailleurs, face à la croissance du volume de travaux sur le réseau ferré en Île-de-France, un dispositif spécifique est mis en place pour suivre et contrôler la qualité de la prise en charge des voyageurs pendant les travaux.
- De **nouveaux indicateurs** ont par ailleurs été inclus dans les mécanismes d'incitations financières comme par exemple, l'information des voyageurs sur le délai de remise en service des ascenseurs ou des escaliers mécaniques, la régularité aux heures creuses qui sera mis en place pour le métro, la sécurité, le confort de conduite à bord des trams et des bus, la disponibilité de la vidéoprotection à bord des métros, RER et trams...

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

- **En matière d'information voyageurs**, le nouveau contrat contient des exigences plus fortes et plus précises sur les temporalités de diffusion d'une information voyageurs en fonction de chaque type de situations (normale, perturbée prévue (Grève, Travaux, etc.), imprévue) et sur l'ensemble des canaux de diffusion (Equipements en stations/gares, dans les véhicules et sur les médias à distance). Les temporalités de transmission des informations voyageurs auprès d'Île-de-France Mobilités ont également été affinées, afin de proposer aux voyageurs un service cohérent et de qualité. Cette attention accrue portée à l'information voyageurs s'accompagne d'investissements ambitieux pour la moderniser avec l'enrichissement des informations temps réel de disponibilité des équipements (escaliers mécaniques, ascenseurs, etc.) ou d'informations sur les charges à bord des véhicules. Des développements de solution de guidage dans les espaces intérieurs notamment pour venir en aide aux PMR, sont prévus à cet horizon.

Les Bonus-Malus liés à la régularité des lignes sont désormais plus près du ressenti voyageur : le calcul des bonus/malus sur l'ensemble des RER A et B est effectué désormais de manière hebdomadaire, et non plus mensuelle, afin d'obtenir des données plus précises pour éviter de lisser le résultat sur le mois, et avec des objectifs par branches et non plus uniquement par ligne. Le calcul des bonus/malus sur la régularité des métros sera basé sur des indicateurs réhaussés pour les lignes automatiques et semi-automatiques. Il s'effectuera de manière mensuelle pour le métro.

En cas de régularité inférieure à 80 % sur 3 mois ou plus sur les axes du RER, les usagers seront remboursés, les mêmes règles de remboursement que dans le contrat avec la SNCF s'appliquant :

- Lorsque la ponctualité est inférieure ou égale à 80 % pendant 3 à 5 mois entiers (non nécessairement consécutifs) sur l'année civile : remboursement à la hauteur d'un demi-forfait mensuel ;
- Lorsque la ponctualité est inférieure ou égale à 80 % pendant 6 à 9 mois entiers (non nécessairement consécutifs) sur l'année civile : remboursement à la hauteur d'un forfait mensuel ;
- Lorsque la ponctualité est inférieure ou égale à 80 % pendant plus de 9 mois entiers (non nécessairement consécutifs) sur l'année civile : remboursement à la hauteur d'un forfait et demi mensuel.

En cas de grève, si le service minimum n'est pas réalisé (soit 33% sur les branches de RER sur la journée, et 50% sur le métro et le réseau de surface aux heures de pointe), la RATP sera tenue de rembourser systématiquement les voyageurs. Par ailleurs, une attention particulière est portée aux voyageurs sur les tronçons de lignes hors paris intra-muros. Ayant moins de solutions de déplacements alternatives, ils bénéficient d'un calcul spécifique de l'offre réalisée. Pour la première fois, avec ce contrat, si le service minimum n'est pas réalisé sur leur tronçon de ligne, ces voyageurs seront remboursés.

Enfin, pour une sécurité renforcée, Île-de-France Mobilités augmente les moyens accordés à la RATP afin d'accroître les effectifs du GPSR (23 agents supplémentaires). La RATP devra également faire davantage appel à la sécurité privée (au total plus de 100 agents) afin d'offrir une gamme complète de prestations de sécurité. Île de France Mobilités demande par ce contrat à la RATP à renforcer la lutte contre le harcèlement dans les transports.

Un plan d'investissement massif au service de l'amélioration des transports franciliens

Les investissements prévus par le contrat, hors subventions du contrat de plan Etat-Région, sont de 1,6 milliard d'euros par an (contre un milliard d'euros par an dans le précédent contrat) au service des voyageurs franciliens, afin notamment de développer l'offre, moderniser les réseaux et améliorer la qualité de service.

Ces investissements importants prévoient en particulier le renouvellement du matériel roulant, avec des nouveaux trains sur le RER B dont les premières rames seront livrées d'ici fin 2025. Ils comprennent un ambitieux plan de renouvellement des métros puisque les 8 lignes ferrées seront progressivement équipées

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

-

des nouveaux trains MF19 d'ici 2033, avec des investissements importants entre 2021 et 2024. Le matériel roulant du tramway T1 sera totalement renouvelé avant fin 2024, et les bus diesel auront tous disparus d'ici fin 2025.

Au-delà de la poursuite du renouvellement du matériel roulant et de la transition énergétique, le nouveau contrat marque un effort sur la rénovation, la désaturation et les services en gare et stations, dont les investissements sont poursuivis dans une logique d'innovation et d'amélioration des conditions d'accueil des voyageurs. Un effort particulier est ainsi mis concernant le confort et la propreté en gare : avec un programme d'investissement "coups de propre" inédit s'élevant à 60M€ pour permettre des interventions rapides de remise à niveau d'une dizaine de gares et stations par an ainsi qu'un plan "création de 100 toilettes en gare" d'ici 2024.

L'intermodalité est également renforcée avec une première phase de déploiement de 5000 places de stationnement vélos et l'ambition d'en étudier 5000 autres ainsi qu'un programme de développement des écostations bus en nette augmentation (47M€ contre 23M€ sur le PQI précédent).

Concernant la qualité de l'air, le contrat prévoit d'investir à hauteur de 57 M€ dans l'amélioration de la ventilation du réseau souterrain RATP. La surveillance des particules ultra fines va aussi être renforcée avec un investissement de 300 000 € dans des matériels de mesure qui viendront compléter les outils de mesure déjà présents dans 3 stations et gares.

Un contrat qui s'inscrit dans nouveau cadre institutionnel et financier

Le contrat conclu pour la période 2021-2024 est le dernier contrat négocié de gré à gré avec la RATP s'agissant du réseau de bus. Le nouveau contrat permet d'une part de disposer de toutes les informations nécessaires pour organiser une concurrence libre et non faussée et d'autre part de s'assurer du bon état des bus et centre bus qui seront récupérés par Île de France Mobilités en 2024.

Sur le plan financier, le contrat prévoit un intéressement de la RATP sur le niveau des recettes voyageurs et des validations. La RATP s'engage par ailleurs à maîtriser ses coûts d'exploitation et à développer son efficacité économique. Les rémunérations annuelles versées par Ile-de-France Mobilités sont ainsi projetées en baisse de 230M€ entre 2020 et 2024, pour s'établir à 4480M€ en 2024.

Enfin, la loi LOM prévoit l'intervention de l'Autorité de Régulation des Transports (ART) qui devra valider la rémunération versée à la RATP au titre de ses activités de gestionnaire d'infrastructure et de sûreté. Le contrat sera donc soumis pour approbation à l'ART dès sa signature.

Contacts presse Île-de-France Mobilités :

Amélie Lange : amelie.lange@iledefrance-mobilites.fr – 01 82 53 80 90 – 07 60 10 95 05

Sébastien Mabillet : sebastien.mabillet@iledefrance-mobilites.fr – 01 47 53 28 42 – 06 15 39 21 58

Contact presse RATP :

Alexandre Gallet : servicedepresse@ratp.fr – 01 58 78 37 37