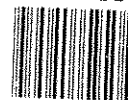


Le Président-Directeur général

STIF 18/12/14

A 14007565



	Validation	Copie	Rep. Pré	Rep. DCI	Rep. des us
DCI		X			
SC 26	X				
DCI 20		X			
COM		X			
SGI		X			
DDAFT		X			
DDI		X			
DDP		X			
DDCI		X			

Monsieur Jean-Paul HUCHON
Président
Syndicat des Transports d'Ile-de-France
41, rue de Châteaudun
75009 Paris

SDG-2014-23371

Paris, le 15 DEC. 2014

Monsieur le Président,

Cher Jean-Paul,

Ainsi que je m'y étais engagé lors de mon audition devant le conseil du STIF le 6 novembre 2014, je vous adresse par écrit les réponses aux questions posées par les administrateurs.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Ami Colombar,

Pierre Mongin

Question 1 - La ligne 4 du métro se situe depuis deux ans (au moins) très en deçà du niveau d'offre objectif du contrat ; c'est la seule dans ce cas, et la situation s'est dégradée entre 2012 et 2013. Quelle est la cause de cette situation atypique ? Quels moyens la RATP va-t-elle entreprendre pour corriger cette situation ? Y a-t-il moyen d'accélérer tout ou partie du programme d'automatisation de la ligne 4 (mise en place anticipée des portes palières par exemple) ?

La ligne 4 est la **2ème ligne du réseau** en fréquentation. Elle a effectivement connu en 2012 et 2013 une dégradation de la régularité, et une forte augmentation des incidents, liés à :

- D'une part le prolongement au Sud à Mairie de Montrouge, qui a modifié le schéma d'exploitation (le terminus provisoire au sud permet une moindre souplesse pour retourner les trains que l'ancien à Porte d'Orléans) ;
- D'autre part le matériel roulant qui a été basculé de la ligne 1 sur la ligne 4 est sollicité plus fortement par certains voyageurs (en particulier les portes sont plus souvent retenues, ce qui à la longue fragilise les mécanismes) ;
- Enfin, une infrastructure qui a connu plusieurs incidents et qui impose des travaux de rénovation importants.

Un plan d'action transversal a été décidé et mis en œuvre dans le courant de l'année 2013, mobilisant tous les contributeurs internes de l'entreprise et visant à réduire la fréquence et les répercussions des incidents dans les domaines suivants :

- Incivilités, obstructions à l'exploitation : aide aux échanges avec des équipes emplois d'avenir et contrats d'aide à l'emploi à Châtelet et Gare du Nord ; annonces sonores (sonorisation rénovée en mai 2014) pour inviter les voyageurs à ne pas gêner la fermeture des portes
- Maintenance des équipements fixes : maintenance attentionnée et travaux de rénovation accélérés sur la voie, sur le traitement des infiltrations, l'énergie de traction et la signalisation
- Maintenance du matériel roulant : action de fiabilisation du matériel sur les portes et sur la captation de courant

Les résultats sont en progrès, et sur les 9 premiers mois de 2014 la ligne atteint pour la première fois depuis le début du nouveau contrat l'objectif de production à l'heure de pointe. Comparativement à la même période en 2013 :

- La production globale en HP est en hausse de +6.6% (91.4 → 98%)
- L'attente en dehors des HP augmente de +0.7% (97.8% → 98.5%)

S'agissant de l'automatisation de la 4 :

- Le défi n'est pas plus simple que la ligne 1, l'infrastructure est plus sollicitée
- Les avis de marchés ont été publiés pour les façades de quais (26/09) et les automatismes-SAET (17/10)
- Les études sont engagées, et la RATP remettra le dossier d'études prévu dans la convention de financement en 2015.
- D'ici fin 2015 : signatures des principaux marchés (SAET, façades de quais et génie civil)
- Pour les façades de quai, il faut pour les installer renforcer les quais, et prévoir les dispositifs de détection de courbes (fin prévue en 2019).

Question 2 - Le T3a a connu un très net recul de régularité en 2013, alors que le nouveau T3b a atteint ses objectifs. S'agit-il d'un problème d'infrastructures ou est-ce un effet de la fréquentation croissante ? Comment éviter que la situation ne se dégrade davantage dans les prochaines années ?

Il y a effectivement un « recul de régularité » qui est mesuré. C'est la conséquence de 3 causes distinctes :

- La première est **statistique** : une ligne de Tram prolongée voit logiquement le nombre de ses aléas de parcours augmenter, surtout en insertion urbaine dense comme cela est le cas sur Paris. Par ailleurs, il y a eu un changement de calcul de l'indicateur de régularité, avec une augmentation de l'échantillonnage (Le recul observé sur T3a en 2013 est en ligne avec les reculs enregistrés sur les autres lignes du réseau tram, soit environ 2,6%).
- La deuxième est ponctuelle et résolue depuis : c'est classiquement lié à la mise en service et aux **réglages, déverminages**, ainsi que l'appropriation par les agents et les conducteurs et piétons.
- Enfin la dernière est structurelle : en effet, certains **temps de parcours** sont largement insuffisants. En règle générale, les battements agents permettent d'absorber les petits retards. Or sur T3a, cela n'est pas possible, notamment aux heures creuses, où le déficit de temps de parcours peut atteindre jusqu'à 6 minutes sur une course. Ce déficit de temps de parcours est dû pour moitié à un sur-stationnement aux points d'arrêt (temps d'échanges plus importants que prévus du fait d'un trafic en hausse), et pour moitié à taux de priorité au franchissement des carrefours très en-deçà des 100% initialement annoncés.

Question 3 - Quelles initiatives peut prendre la RATP pour améliorer la qualité de service dans le métro, notamment : information en station et dans les rames en situation perturbée, aide à la vente des billets pour les personnes qui ne peuvent pas se servir des automates, propreté des espaces. Dans le futur contrat, est-il possible pour le métro de disposer des résultats des indicateurs de qualité de service, autres que ponctualité, ligne par ligne ou station par station ? Information voyageurs : perspectives, nouveaux outils numériques.

Sur l'information voyageurs (IV) en situation perturbée imprévue en station et trains, plusieurs actions pour améliorer l'information des voyageurs en amont de la perturbation ou pris dans la perturbation sont engagées :

- Programme d'**alerting** en temps réel sur smartphones. Il suffit aux clients de s'abonner. L'alerting permet aux voyageurs d'adapter leur parcours pour contourner la perturbation.
- Installation d'**afficheurs IMAGE** (près de 1000 déployés à ce jour, 2000 d'ici fin 2015) dans l'ensemble des stations du Métro et du RER.
- Amélioration du taux de diffusion des **messages sonores** dans les espaces en cas de situation perturbée. Les messages diffusés font désormais l'objet d'une traçabilité qui permet d'optimiser le management interne de l'IV. Le taux de diffusion est passé de 62% de messages de perturbation diffusés en moins de 7 minutes à 74% depuis septembre 2013. Un effort particulier est demandé aux opérateurs sur l'heure estimée de reprise, aujourd'hui annoncée dans 90% des cas.
- A bord, travail managérial constant visant à améliorer la **qualité des annonces** réalisées par les conducteurs.

- L'amélioration de l'IV passe aussi par une **rénovation des dispositifs de sonorisation** en station : 10 lignes ont été remises à niveau en septembre 2014.

Aide à la vente des billets pour les personnes qui ne peuvent pas se servir des automates :

- Les agents de station et de gare ne font désormais de la vente manuelle que dans les guichets (104 sur le réseau pour 321 comptoirs de service).
- En revanche, une des missions des agents qui tiennent les comptoirs d'information est d'assister les clients dans l'utilisation des automates de vente.
- L'ergonomie des automates de vente a également évolué pour faciliter leur utilisation par les clients.

Propreté des espaces : pour améliorer la propreté du réseau, plusieurs actions d'envergure ont été lancées, notamment :

- Un **nouveau marché de Nettoyage des Espaces et des Trains** passé avec cinq prestataires depuis le 1er octobre 2013 pour un montant annuel d'environ 70M€.
 - ce marché de nettoyage est le plus important marché de service de la RATP.
 - Le système de contrôle est renforcé avec 3 400 contrôles « voyageur mystère » par mois.
 - Les résultats de cette première année de marché sont positifs, la situation sur le nettoyage s'est améliorée. Sur le réseau Métro et le REB B, amélioration de 4 à 5 points de l'indicateur (mesuré par des voyageurs mystères – près de 1800 contrôles par mois)
 - Néanmoins, malgré une forte progression généralisée, certains points noirs restent à traiter sur notre réseau, ils sont principalement liés aux très forts flux (tronçon central du RER A), aux actes d'incivilité, aux infiltrations.
- Des budgets supplémentaires pour des opérations de nettoyage approfondi dites « **coups de propres** » (remise à neuf des peintures et des carrelages, remplacement des sièges, pelliculage des portes, etc.)
- Un budget de 40 millions d'euros pour le **traitement des infiltrations** d'eau d'ici 2016.

Mise à disposition des résultats QS ligne par ligne ou station par station ?

- Les résultats des indicateurs techniques sont connus ligne par ligne.
- Certains indicateurs ne sont pas mesurables au niveau de la station, par exemple la qualité de l'IV en situation perturbée imprévue, puisque l'info est télé-sonorisée sur un secteur de stations à partir des centres de liaison.

Au titre des **nouveaux outils numériques** :

- En avril 2014, le **site ratp.fr** a fait l'objet d'une refonte ergonomique, avec notamment une meilleure visibilité de la page d'accueil et de l'information voyageurs (mise en place du bloc « information trafic » qui permet de consulter l'état du réseau RATP en temps réel).
- En octobre 2014, lancement d'une innovation dans les abris-bus avec un **tag NFC** qui permet aux clients dotés d'un smartphone NFC de visualiser les prochains passages sur son écran de téléphone. Déploiement envisagé dans les 13 500 points d'arrêt bus et tramway.
- En 2015, les clients de la ligne A disposeront sur leurs smartphones d'une application dédiée indiquant la position des trains et l'état du trafic en temps réel.

Question 4 - Plusieurs accidents mortels de piétons avec un bus RATP ont été à déplorer cette année à Paris. Des problèmes de cohabitation avec les cyclistes sont également rapportés par les associations. Quelles actions de sensibilisation et de formation la RATP met-elle en œuvre auprès de ses agents pour réduire les risques d'accidents et améliorer la cohabitation avec certaines catégories d'usagers ?

On déplore : 2 accidents mortels de piétons en 2012, 2 en 2013 et 2 en 2014 (4 en 2011).
2 accidents mortels en 2014 de motocycles ont eu lieu mais n'impliquaient pas directement l'autobus (des motards percutés par des véhicules qui sont projetés sur l'autobus)

Sur les cycles :

- Dont le nombre ne cesse d'augmenter (le nombre de vélos circulant dans la capitale a triplé depuis 2001). 650.000 déplacements en vélo par jour en Ile-de-France.
- On voit sur 2011-2013 une hausse des accidents :
 - Une hausse de (+9%) des accidents impliquant des cycles,
 - Une augmentation de (+24%) des cyclistes blessés (52 cyclistes blessés en 2013).
 - Stable entre 2013 et 2014
 - Pas d'accident mortel
- La sensibilisation des machinistes commence dès la formation initiale, et se poursuit avec :
 - des formations de perfectionnement à la conduite des Bus/tram ou de sensibilisation aux accidents. En 2013 et 2014, 4.468 agents Bus ont bénéficié d'une formation.
 - Des actions de sensibilisation menées en centres Bus : modules « Brigade des accidents », « Risques routiers », « Prévention des Addictions », etc. - en 2013, 7.035 agents Bus formés.
- Aussi, des actions de sensibilisation des usagers (écoles, « city Raid », « ateliers de mobilité »...) en 2013 et 2014, 17.304 usagers ont bénéficié de l'une des 437 actions de prévention proposées.

Question 5 - Le réseau de bus parisien RATP présente une singularité étonnante par rapport au réseau de banlieue, qui est son fort niveau de non réalisation d'offre pour causes internes (personnel et matériel), bien au-dessus de l'objectif contractuel (alors que l'objectif est atteint en banlieue). Comment s'explique ce phénomène ?

Pour l'année 2013, le taux de pertes internes *contractuel* était de 1,20%. Il est de 1,0 % cette année et sera de 0,7 % l'an prochain. Ceci est valable pour les 6 sous-réseaux du réseau de surface.

Le réseau de bus parisien est composé, au sens du contrat, par les sous réseaux Paris et Mobilien Paris.

Les pertes internes pour 2013 sont :

- Mobilien Paris : - 2.0 %
- Paris : - 1.7 %
- Soit - 1.8 % sur l'ensemble parisien. Par comparaison, on est à -1.0% sur la banlieue.

Plusieurs facteurs d'explication :

- Une performance « sociale » avec des taux d'absentéisme variables selon les centres

- Lorsqu'un centre bus gère des lignes parisiennes et des lignes de banlieue, et qu'il manque un machiniste ou un bus disponible, il est moins pénalisant pour les voyageurs de faire le choix de supprimer un service parisien qu'un service banlieue dans la mesure où des moyens de substitution existent.

Question 6 - Amélioration de la qualité de l'air dans le métro : ce qui est fait, ce qui est envisageable. Comment mieux prendre en compte les problématiques liées aux émergences de ventilation sur l'espace public (retraitement de l'air, etc) ?

La RATP fait des mesures :

- Sur son réseau (la RATP mesure en continu la qualité de l'air dans trois de ses stations (Franklin Roosevelt, Châtelet, Auber) représentatives du réseau.)
- Des mesures ponctuelles de température, d'humidité et de dioxyde de carbone, dans différents points du réseau (stations, quais, couloirs, voitures...).
- Ces mesures sont publiques et disponibles en Opendata (La RATP a d'ailleurs un partenariat avec Airparif, pour contribuer à mesurer la qualité de l'air en Ile-de-France) → grande transparence

La qualité de l'air dans le métro est globalement satisfaisante, au regard de la température, de l'humidité et des paramètres gazeux. L'air est en moyenne renouvelé entre 4 et 40 fois par heure.

Le sujet à suivre, comme dans tous les réseaux souterrains du monde, est celui des particules. Le niveau est comparable sur l'ensemble des réseaux, quelle que soit leur ancienneté. Ces particules proviennent essentiellement des phénomènes d'usure provoqués par le contact entre les roues et les rails ou par les systèmes de freinage. Elles peuvent également être générées par les travaux de génie civil ou de nettoyage, voire par les individus eux-mêmes. Elles sont alors en majorité « grossières » (entre PM 10 et PM2.5).

Il faut souligner que des études épidémiologiques sur la santé des agents, les plus exposés à ces particules, en lien avec des organismes scientifiques extérieurs, n'ont montré aucune prévalence des symptômes cardiovasculaires et respiratoires de nos agents.

Pour limiter les particules :

- Acquisition massive de **nouveaux trains**, qui ont un freinage électrique et presque plus mécanique, et génèrent moins de particules (un nouveau matériel émet en moyenne 30% de particules en moins par rapport au matériel qu'il remplace)
- Programme de **ventilation** : développement, renforcement et renouvellement des ventilateurs de tunnel : sur la période 2004-2016 95 M€ investis. - l'installation d'un nouveau ventilateur permet de réduire de 20 à 60% les teneurs en particules en station.

Question 7 - Elargissement des horaires : coûts, position des organisations syndicales.

Il faut rappeler qu'on a déjà mis en place le « +1 heure les samedis et veille de fête » en 2006, et le « +1 heure les vendredis » en 2007.

Avant toute chose, il convient d'examiner la **faisabilité opérationnelle** d'un élargissement des horaires. La principale contrainte, ce sont les travaux de maintenance, et les opérations

nécessaires pour changer les voies, rénover la signalisation, l'alimentation électrique, faire les opérations plus lourdes de nettoyage ou de traitement des infiltrations... La RATP réalise 30.000 opérations de nuit par an sur la ligne A, 80.000 sur le réseau métro !
En aucun cas, la RATP n'acceptera une solution qui dégrade la **sécurité ferroviaire**.

La RATP est à la disposition du STIF pour étudier en détail les moyens d'améliorer les solutions de mobilité la nuit, et par exemple les possibilités de **développer et d'étendre le Noctilien** (32 lignes RATP).

Question 8 - Publicité : montant et réutilisation des recettes, déploiement des écrans publicitaires.

En 2013 les recettes publicitaires se sont élevées à 76 M€ (Métrobus+ abribus Decaux Paris + journaux gratuits+ publicité internet et application mobile).

Ce montant sera stable pour 2014

Les recettes publicitaires sont des recettes du transport (autres recettes dans le compte de résultat) et ne sont pas affectées.

Les nouveaux supports numériques sont au nombre de 600 dans les espaces du réseau ferré.

Question 9 - Espaces non affectés au service commercial (stations désaffectées, etc) : sont-ils nombreux ? comment les valoriser ?

Il existe au sein du réseau RATP 12 « stations désaffectées », avec des caractéristiques et des « histoires » diverses :

- 2 n'ont jamais été ouvertes au public :
 - Haxo (lignes 7bis et 3bis) : située sur « la voie des Fêtes » reliant les lignes 3bis et 7bis entre Pré Saint-Gervais et Porte des Lilas, cette station a été creusée dans le cadre d'un projet de raccordement de ces lignes finalement abandonné en 1921. Ce raccordement fut ensuite utilisé comme voie d'essai ou de garage
 - Porte Molitor (lignes 9 et 10) : suite à l'abandon du projet de desserte directe du Parc des Princes par les rames de la ligne 9, aucun accès n'y a donc été réalisé et la station n'a jamais été mise en service. Cette voie est utilisée comme voie de garage.
- 5 autres ont été fermées suite à des évolutions du réseau :
 - Par exemple Porte des Lilas : imaginée dans le cadre d'un projet reliant les lignes 3bis et 7 bis, sur ce qui aurait dû être la ligne 3 ter, une voie ayant toutefois été exploitée par la navette du Pré-Saint-Gervais jusqu'en 1939. Elle sert fréquemment pour les tournages de films.
 - Croix-Rouge (ligne 10), ancien terminus de la 1ère ligne 10 qui la reliait à Invalides, elle a été finalement fermée en 1939, faute d'un trafic suffisant, suite au raccordement (en 1937) de la 10 à la ligne 8 et la direction d'Invalides abandonnée.
 - Champ de Mars (ligne 8) fermée le 2 septembre 1939 à cause de sa trop forte proximité de la station La Motte-Picquet Grenelle desservie par 3 lignes ; les voyageurs préférant se rendre directement à cette dernière afin d'éviter un changement. Elle est aujourd'hui investie par des équipements techniques.

- Saint-Martin (lignes 8 et 9) a fermé comme Champ de Mars le 2 septembre 1939. Les quais de la ligne 8 ont été murés et ne sont donc pas visibles, ils ont été occupés par l'accueil de jour de l'armée du salut et sont aujourd'hui fermés.
 - Arsenal (ligne 5) a aussi été fermée le 2 septembre 1939, desservant apparemment un quartier trop peu actif. Elle sert désormais de local technique.
- 5 constituent des « cas particuliers » issus souvent de déplacement de terminus, qui accueillent des locaux techniques :
- Par exemple Porte Maillot (Ligne 1) : La première station porte Maillot a été déplacée en 1937 lors du prolongement de la Ligne 1 à pont de Neuilly. En 2007, cet ancien terminus a été transformé en atelier de maintenance pour le matériel sans conducteur de la ligne 1 automatisée (MP05).
 - Gare du Nord (lignes 5 et 4) : cette station était le terminus en boucle de l'ancienne ligne 5 (Etoile-Gare du Nord) qui fut déplacé lors de la construction du prolongement de la ligne 5 jusqu'à Porte de Pantin. Elle abrite désormais des salles d'instruction pour la formation des conducteurs de métro et des chefs de manœuvre. De même, les voies de l'ancienne boucle servent à l'apprentissage de la conduite et à l'apprentissage de la manœuvre des appareils de voie et de d'énergie de traction.
 - Boucle de Villiers (lignes 3) : Villiers est devenu le terminus de la ligne 3 avant son futur prolongement à porte de Champerret en 1910 : il s'est alors avéré nécessaire de construire une boucle de retournement sous le Parc Monceau, et donc d'abandonner celle prévu originellement. Cette boucle fut aménagée pour recevoir le centre de formation des salariés de la RATP (CPTA) jusqu'au milieu des années 90.
 - Martin Nadaud/ Gambetta (ligne 3) fut le terminus de la ligne 3 de 1905 à 1921. Créée en 1905, cette station est finalement intégrée à la station Gambetta en 1971, dont elle constitue un couloir d'accès.
 - Invalides (ligne 8) : suite à l'abandon du projet de circulaire intérieure en 1922, deux quais indépendants construits restèrent inexploités, encadrant les stations de la 8. En 1976, lors du raccordement de la ligne 13 à l'ancienne ligne 14 (Invalides Porte de Vanves), l'un des quais fut réhabilité pour l'exploitation voyageurs, l'autre accueille aujourd'hui des locaux techniques.

Pour l'exploitant, ces stations désaffectées sont aujourd'hui considérées comme des voies ferrées en exploitation et de ce fait soumises à une réglementation spécifique, particulièrement drastique. Certaines d'entre elles ne disposent pas d'accès par la voirie, d'autres ont des quais particulièrement étroits, et enfin des trains circulent encore sur les voies pour plusieurs d'entre elles.

Compte tenu de ces contraintes, des projets tendant à réaménager des espaces et leur utilisation à d'autres fins que l'exploitation semblent, à l'heure actuelle, complexes à évaluer en termes de faisabilité ; toutefois, la RATP reste, bien entendu, ouverte à toutes les propositions pouvant contribuer à l'amélioration de la qualité de ses espaces au service des citoyens.

Question 10 - RATP sûreté : bilan, perspectives, comment la RATP appréhende le risque attentat ?

En raison de l'engagement de la France et des frappes aériennes françaises en Irak contre les positions djihadistes depuis le 19 septembre 2014, une attention renforcée est portée sur les réseaux de transports en commun, stations et gares.

L'ensemble des effectifs GPSR est sensibilisé aux risques potentiels d'attentat et un dispositif particulier de sécurisation est mis en place.

- A ce jour aucun incident n'a été signalé mais les signalements de paquets suspects sont de plus en plus nombreux et leurs traitements font l'objet d'un traitement rigoureux.
- De plus des opérations conjointes GPSR et SCC sont menées régulièrement pour accentuer la visibilité des agents sur les réseaux et dans le même temps lutter contre la fraude.

Pour rappel :

- Un peu plus de 1 000 agents sur le terrain pour un effectif total d'environ 1 200 personnes au sein du Département sécurité ; 9 500 caméras dans les installations fixes (couloirs, quais, accès)
- Environ 20 000 caméras embarquées (18 000 dans les bus et tramways, 2 000 dans les rames de métro et RER (Lignes A et B partiellement équipées ainsi que les lignes 1, 2, 5, 9 et 14 du métro).
- Au premier semestre 2014, plus de 87% des interventions (tous réseaux et tous intervenants confondus) ont été réalisées en moins de 10 minutes.
- Nombre d'exploitations de la vidéoprotection : ce semestre, plus de 3 200 exploitations de la vidéoprotection sur réquisitions judiciaires.
- Au 1^{er} semestre, plus de 60% des exploitations vidéo ont conduit à une duplication pour être utilisées dans le cadre d'une enquête judiciaire.

Question 11 - Le travail de la RATP sur le sentiment de sécurité : propreté des stations, renforcement des éclairages, évictions des marginaux, problématique des toxicomanes dans certaines stations.

Le nombre de PSIE (personnes séjournant indûment dans les espaces) sur le réseau métro/RER est estimé en moyenne maximale journalière à environ 300 au 1^{er} trimestre 2014.

La population des PSIE est composée de plusieurs catégories différentes, auxquelles des réponses différenciées et adaptées sont apportées :

- les SDF qui utilisent certaines de nos stations ou gares comme lieu de vie,
- les toxicomanes,
- les vendeurs de titre de transport à la sauvette (VTT),
- les rabatteurs commerciaux, notamment pour les salons de coiffures situés aux alentours des stations Château Rouge et Barbès.

10 stations et gares sont particulièrement concernées par la présence des PSIE

- Leur nombre maximal peut atteindre une centaine de personnes en soirées dans certaines gares du RER, essentiellement occupée par des migrants sans logis.
- La présence de ces personnes peut impacter la gestion de nos espaces et du transport et dégrader fortement la perception de qualité de service par nos voyageurs.

- Ces différentes populations doivent être aidées et accompagnées pour leur resocialisation.
- Cependant, la RATP ne peut pas gérer seule ce phénomène sociétal.

Actions engagées par la RATP pour renforcer l'accompagnement social des PSIE :

- Rappel : recueil social = 50 agents, depuis le début des années 1990. Chaque mois, près de 1600 personnes bénéficient des services du Recueil social. Et en 2013, 62 ont été placées dans des centres de réinsertion et ont réussi à s'en sortir.
- 25 places supplémentaires d'hébergement dans un accueil de nuit (« La Boulangerie » à l'est de Paris) qui s'ajoutent au 65 places au CHAPSA (centre d'hébergement à Nanterre)
- l'ouverture à Charenton, d'un site d'accueil de jour de 40 places. Le budget de fonctionnement de cette structure d'hébergement est entièrement financé par l'entreprise. C'est une réponse sociale supplémentaire qu'apporte l'entreprise au manque de places dans les centres d'accueil existants.
- la signature d'une Convention entre la RATP et l'Association Coordination Toxicomanie (ACT) pour pouvoir diriger vers des structures spécialisées les toxicomanes séjournant dans nos espaces et plus particulièrement au nord des lignes 4 et 12.

Question 12 - Réalisation de l'offre bus : impact de la congestion, de la multiplication des zones 30 km/h et des zones de rencontre, des futurs aménagements en rive droite.

Les pertes pour congestion de la circulation se situent en 2013 à environ 2,1 millions de KCC (kilomètres commerciaux contractuels) perdus, soit environ 1,20 % de l'offre prévue. Elles se situent à un niveau élevé depuis plusieurs années, d'autant qu'il faut rajouter les pertes de production conjoncturelles liées aux travaux d'infrastructure de lignes nouvelles.

Concernant les zones 30 et autres zones de rencontres, déployées sur la banlieue depuis début 2014 et sur Paris depuis 2010, avec la volonté d'étendre le dispositif à tout le territoire parisien, la RATP travaille à évaluer rigoureusement les impacts sur les vitesses commerciales des lignes.

En tout état de cause, l'amélioration du service bus dans la ville suppose une action coordonnée des gestionnaires de voiries, du STIF et de la RATP. L'opérateur de transport ne peut parfois pas respecter la promesse faite aux voyageurs sur la base de chronométrages obsolètes.

Question 13 - Accueil des touristes aux aéroports et dans les grandes gares parisiennes

On estime qu'environ 8 à 10% du trafic sur le réseau RATP est lié aux touristes, c'est-à-dire que chaque jour, 1 million de voyages est effectué par des touristes. Cela montre l'importance, quantitativement d'abord, d'un service de qualité vis-à-vis de ces clients. Pour cela, la RATP travaille à 3 types d'action :

1) Aider les voyageurs, en amont de leur visite à Paris, à préparer leurs déplacements

- Vente des forfaits touristiques en amont (TGV, Eurostar, tour opérateurs, vente en ligne)
- Site Internet disponible en 7 langues

- Tous les tarifs sont référencés dans la très grande majorité des guides touristiques

2) mieux les informer et les guider quand ils sont sur notre réseau

- la RATP a renforcé la signalétique sur **10 grands pôles d'accueil** des touristes (Gare de Lyon, Anvers + le cheminement vers le funiculaire, Marne la Vallée Chessy, Gare du Nord, Montparnasse, Étoile, Bir Hakeim, etc.)
- la RATP recrute plus de 200 CDD et des stagiaires grandes écoles l'été pour l'opération "Gilets Verts". Ils sont positionnés dans les **39 stations et gares** les plus fréquentées par les touristes qui comprennent entre autre les deux points d'arrêt parisiens des lignes Orlybus et Roissybus.
- La RATP a lancé en juin 2013 **une application mobile**, "Visiter Paris en Métro", disponible en 7 langues, et consultable en mode déconnecté, pour aider à se déplacer sur le réseau et repérer les stations en fonction des lieux touristiques.
- améliorer l'ergonomie des appareils de vente pour que le choix des langues soit proposé dès le premier écran.

3) Contribuer à renforcer leur tranquillité

- Avec les 1000 agents du service de sécurité de la RATP, le GPSR, qui travaillent en étroite collaboration avec les services de la Police.
- Dans ce cadre, les équipes du GPSR participent à des **opérations conjointes** avec les services de police, et ils assurent également une **présence renforcée, visible**, tous les jours, sur certains points identifiés comme les plus importants en matière d'affluence touristique.
- Au-delà, il faut **appeler à la vigilance** nos clients touristes, en particulier vis-à-vis de 2 phénomènes que sont les vols à la tire et la vente à la sauvette de titres de transport.
 - o Cela passe par la diffusion de messages en plusieurs langues, selon les stations. Avec les limites, puisque par nature, un message sonore dans une langue touche de manière très sélective le public.
 - o C'est pourquoi nous développons aussi la communication par des media visuels (flyers), compréhensibles de manière universelle.

Question 14 - Amélioration de l'accessibilité du métro aux personnes à mobilité réduite : eu égard les contraintes techniques et financières, quelles perspectives pour renforcer la mécanisation des stations ?

La mécanisation est un projet pour tous les voyageurs, et pas seulement les personnes à mobilité réduite.

Effectivement, la mise en accessibilité totale du réseau est physiquement inenvisageable, et quand elle l'est à certains endroits, c'est à des coûts extrêmement élevés.

Avec les équipes du STIF, nous avons décidé de démarrer rapidement les travaux de 5 Escaliers Mécaniques pour une réalisation 2015-mi 2016 parmi une liste d'une vingtaine de dénivelés identifiés comme prioritaires et pouvant effectivement être traités.

Nous travaillons avec le STIF à l'élaboration d'une cartographie des sites à équiper en priorité : nous avons établi une hiérarchisation des 263 dénivelés identifiés comme

prioritaires à la mécanisation, suivant différents critères (dénivelés, fréquentation, faisabilité et contexte : hôpital, pôle gare...).

Question 15 - Matériel roulant bus : précisions sur l'objectif de 2025 pour le bus électrique. Est-ce que la filière sera prête ?

Le Plan BUS 2025 vise, entre autre, à opérer la transition énergétique du parc d'autobus de la RATP (qui compte 4400 bus) vers une flotte composée à 80% d'autobus électriques et à 20 % d'autobus au Bio-GNV.

En 2025, le parc d'autobus permettra une réduction drastique des émissions entre fin 2013 et fin 2025 pour atteindre 3 objectifs :

- Zéro particule,
- Zéro émission de CO2,
- Zéro bruit.

Pour y arriver, 3 grandes phases sont prévues :

1. 2012 – 2017 - Développement massif de la technologie hybride (290 bus hybrides commandés à ce jour dont 46 en exploitation. Prévision de 500 à 600 bus hybrides exploitation d'ici mi-2016)
2. 2014 – 2017 - Expérimentations d'autobus 100% électrique pour tester différentes solutions de traction électrique et de recharge et caractériser les meilleures solutions électriques (industrialisée à grande échelle)
 - AO en cours pour l'acquisition d'autobus électriques standards et systèmes de recharge (marché visé d'un lot de 10 M€ à 40 M€, signature prévue en décembre 2014 pour une mise en exploitation fin 2015/début 2016)
 - Expérimentations complémentaires d'autobus électriques en cours de définition
 - Protocole de Partenariat RATP / EDF signé le 25/06/2014 pour une durée de 3 ans pour afin d'identifier les meilleurs choix techniques nécessaires au système bus électriques
3. 2017- 2025 – Acquisition massive de bus électriques (lancement AO en 2017, livraisons à partir de 2019)

La RATP a également signé un Protocole de Partenariat RATP / GDF / GNVert le 28/05/2014, pour une durée de 3 ans, pour accompagner l'extension du ravitaillement en bio-GNV dans les centres-bus RATP.

Question 16 - Projet d'expérimentation Tram Fret : que manque-t-il pour lancer une exploitation ?

La RATP a participé à une expérimentation visant à vérifier qu'on pouvait insérer, aux heures creuses, un tramway entre 2 rames voyageurs.

Un groupe de travail étudie les moyens d'aller plus loin. Il associe la région, le STIF, la Ville de Paris, l'Etat, l'APUR, La Poste, la SOGARIS (immobilier logistique), SEMMARIS (Rungis), la RATP.

A ce jour, ce groupe a identifié les conditions nécessaires suivantes pour une exploitation du tramfret :

- un réseau maillé
- des travaux d'infrastructure pour insérer les rames de tramfret depuis une zone de chargement
- des réformes juridiques pour organiser le transport de marchandises, le STIF étant juridiquement compétente pour le transport de personnes. Il convient par ailleurs de voir comment seraient arbitrées les circulations si, sur un même itinéraire, un opérateur gèrerait des rames voyageurs et un autre des rames de fret.
- Un modèle économique : une étude de l'APUR a montré que le coût pour un produit transporté serait supérieur (hors coûts d'investissement) à celui d'un colis transporté par la route.

D'autres études sont en cours, par exemple pour interconnecter les lignes T7 et T9 pour la desserte de Rungis.

Le projet est donc encore au stade expérimental. Pour le moment, la priorité est de bien assurer le service voyageurs, avec une fréquentation en hausse qui dépassera très prochainement un million de voyageurs/jours.

Question 17 - Quelle est la charge en HPM du tronçon le plus chargé du tronçon central du RER A ? Quel sera le niveau d'offre dans ce tronçon central à l'horizon de la mise en service de tous les MI09? Ne pensez-vous pas que le tronçon du RER A ou la saturation sera la plus importante est la branche Marne la Vallée ?

La charge maximale dans le Tronçon Central du RER A à l'hyperpointe :

- Etait de l'ordre de 60 000 voy/h dans les années 90
- Etait de 49 000 voy/h mesurés dans le Tronçon Central en 2013

Mais avec une hausse sur les branches et aux heures creuses qui font que le RER A arrive actuellement à des trafics journaliers records en nombre de voyageurs.

Actuellement et conformément au planning prévu, 79 trains MI09 ont été livrés, sur la commande en cours de 130.

Le déploiement de tous les MI09 aboutira à une capacité *théorique* de près de 77000 places offertes à l'hyperpointe soit entre 65 000 et 72 000 places réellement offertes (en tenant des difficultés courantes d'exploitation).

Le prolongement du RER E vers l'ouest et la mise en service des lignes du réseau du Grand Paris, auront un effet de décharge de la partie centrale du RER A en hyperpointe. Par contre les trains circulant sur la branche de Chessy verront leur trafic augmenter jusqu'à 20% en moyenne (cf Schéma directeur de la ligne A).

L'augmentation de 28% de la capacité de transport due au déploiement des MI09 est là aussi supérieure à l'augmentation du trafic et évitera la saturation des trains et l'inconfort des voyageurs.

De plus, les projets d'équipement et d'infrastructure du Schéma Directeur du RER A permettront d'améliorer la desserte de cette branche et, ce faisant, de mieux répartir le nombre de voyageurs entre les différents trains, évitant ainsi le ressenti de saturation.

Question 18 - Interopérabilité, coopération SNCF – RATP et information commune : où en sont vos chantiers de coopérations ?

Plan d'action commun RATP-SNCF-RFF : 9 comités de pilotage se sont tenus depuis la mise en place du groupe de travail en juillet 2013 qui avait identifié 10 actions d'amélioration, autour de 5 thèmes :

- L'amélioration de **l'information voyageurs** qui passe en amont par une mise à disposition croisée des informations « temps réel » et se traduit en aval par un meilleur affichage INFOGARE et SIEL, opérationnel depuis mai 2014
- L'évolution des modalités de supervision en temps réel sur la ligne afin d'améliorer la prévision et la **gestion des situations perturbées** ;
- La mise en œuvre de **modalités de pilotage communes** en particulier sur le suivi du matériel (20% d'avarie matériel en moins au 1er semestre 2014 par rapport au 1er semestre 2013) ;
- L'optimisation des circulations dans les **zones Nanterre Préfecture -> Sartrouville**, au niveau de des deux bifurcations de Nanterre et en cas de situation perturbée sur l'un des deux réseaux ;
- La désimbrication de la ligne en zone RFN en obtenant des **voies dédiées au RER A en heures de pointe entre Nanterre et Cergy** : lancement d'études dont les résultats sont attendus fin 2014.

RER A :

- En termes d'échanges opérationnels, un correspondant RER A (agent RATP) est présent au COT de Saint-Lazare et un autre (agent SNCF) au Poste de Commande Centralisée (PCC) de Vincennes.
- Extension PA SACEM : début 2014, le Conseil du STIF a approuvé la mise en place du pilotage automatique dans le tronçon central de la ligne A. Les études d'AVP sont réalisées par la RATP.

RER B :

- L'information est désormais commune sur la ligne B.
- Sur cette ligne, la création de la Direction Ligne Unique, du Centre de Commandement Unique (novembre 2013) et du Centre Information Voyageurs (CIV) contribuent à fournir une information cohérente et commune sur l'ensemble de la Ligne.
- Le projet CIV ligne B répond aux enjeux suivants : avoir une vision globale de la situation transports et gares de la ligne au sud et au nord pour traiter l'IV, améliorer l'information voyageurs notamment en situation perturbée et améliorer et garantir une réponse aux voyageurs en cas de sollicitation d'un IAV (interphone d'appel voyageurs) conformément aux exigences du contrat STIF.

Information des voyageurs à l'aéroport CGD

Un kiosque d'information transport / tourisme est en effet prévu dans le cadre du projet de réaménagement du hall à CDG2. Une première solution aurait consisté à y affecter du personnel SNCF / RATP / OPTILE, mais cette présence simultanée ou en rotation de personnels des 3 opérateurs nous semble plutôt une source de complexité que d'efficacité. Le projet prévoit donc plutôt une seconde option, plus simple à piloter et parfaitement adaptée au besoin : la présence d'un agent SNCF, à même de **renseigner sur tous les modes** de transport en Ile-de-France (RER, TGV, Métro, Bus...).

A cette information sur les modes de transport pourrait effectivement utilement s'ajouter une information touristique : si le Comité Régional du Tourisme le souhaite, la présence d'un agent d'information touristique est tout à fait possible.

Question 19 - Financement des infrastructures de transport. Les entreprises exploitantes doivent dédier une partie de leur capacité d'autofinancement (CAF) au financement des infrastructures de transports lorsque celle-ci est supérieure à celle estimée en début d'année : à hauteur de 25% pour la RATP. Lors du dernier CA du STIF, nous avons appris que la RATP avait dégagé une capacité d'autofinancement supérieure à ce qui avait été estimé pour l'année 2013. Quelle utilisation de la CAF supplémentaire ?

Il faut effectivement rappeler l'accord contractuel de la RATP à partager sa performance économique, pour le bénéfice des franciliens. Le contrat STIF-RATP prévoit également que la RATP reverse 1% de sa productivité.

La part rendue au STIF (0,5% reversés annuellement) représente un effort de 170 M€ sur la durée du contrat. La RATP apporte ainsi une contribution très significative au financement des transports franciliens.

La part conservée par la RATP (0,5% par an) permet de faire croître le résultat et ainsi la capacité d'autofinancement. La CAF supplémentaire à réallouer sur 2012-2014 est d'environ 29M€ (c'est 25% de la CAF supplémentaire totale). Cette CAF, en accord avec le STIF, contribuera au financement de 3 opérations :

- L'acquisition de 12 rames supplémentaires MF01 pour les lignes 2, 5 et 9 (arrivée en ligne entre fin 2016 et mi-2017)
- Investissements « bords » du PA SACEM sur la ligne A
- Equipements en moyens audio-visuels et système de contrôle commande de 14 rames MP05 qui sont en cours de livraison pour la ligne 14 (et la ligne 1, de façon à être renforcée l'été 2015 pour les travaux du RVB)

Question 20 - Tandis que le réseau actuel connaît un état de saturation sur certaines lignes et notamment le RER, comment la RATP et la SNCF anticipent-elles les fréquentations exceptionnelles, lors de grands événements, en termes d'information voyageurs, de gestion des trafics notamment en heure de pointe ?

Dans le cas de travaux impactant l'état du trafic (rénovation de voie, etc.), la RATP évalue en amont ces impacts et fait une estimation des moyens à mettre en œuvre pour limiter les désagréments associés : canalisation des voyageurs, mise en place de navettes de bus, information sonore et visuelle, préparation d'itinéraires de substitution.

Dans le cas d'événements exceptionnels, tels que les matchs de football ou les concerts, la RATP peut également augmenter l'offre de transport (ex : Rolling Stones au Stade de France le jour d'une grève SNCF) et informe les voyageurs avant la manifestation (information sonore et visuelle) sur les lignes directement ou indirectement impactées.

Pour la COP21, la RATP étudie avec le STIF (et la SNCF) une proposition de transport sachant :

- Qu'environ 30.000 personnes sont attendues sur le site du Bourget
- Qui travailleront pour certains la nuit
- Il faut prévoir des navettes reliant ce site aux zones hôtelières de Paris ou autour des aéroports
- Cette proposition doit montrer en quoi les opérateurs franciliens sont exemplaires, voire pionniers, en matière de respect de l'environnement. Nous aimerions par exemple mettre en place un service avec des bus électriques – pourvu que la technologie soit fiable, car nous ne prendrons pas de risque.

Question 21 - Plusieurs réflexions ont été entreprises par le passé en vue de la création de produits et services facilitant l'achat et l'utilisation des titres de transports par les touristes. Pensez-vous pouvoir mettre en place, au moins à titre expérimental, un pass multiservices pendant la COP 21 ou l'Euro 2016 ?

C'est techniquement possible et la RATP est capable de le faire. Nous l'avons fait une fois avec un pass télé billettique donnant accès à un congrès et au transport. Mais la décision de faire un titre Télébillettique et/ ou à tarification spéciale relève du STIF.

Question 22 - Quelles actions déployez-vous ou prévoyez-vous de déployer en ce sens, en particulier sur la question de la performance énergétique, du mix énergétique et enfin des énergies de récupération?

La sobriété énergétique est un objectif prioritaire pour la RATP, qui contribue déjà grandement à la réduction des émissions de gaz à effet de serre en tant qu'opérateur d'un service public de transport collectif : prendre le métro plutôt que sa voiture, c'est diviser par 45 les émissions de gaz à effet de serre à chaque voyage ! Chaque année, la RATP permet d'éviter l'émission de 2,7 millions de tonnes équivalent en CO₂.

Nous avons engagé depuis plusieurs années une politique d'amélioration de la **sobriété énergétique** dans tous nos métiers, qui s'accroît par de nouveaux projets. Par exemple en améliorant notre parc de matériels roulants: l'arrivée des trains à deux niveaux sur la ligne A du RER engendrera à terme un gain équivalent à la consommation annuelle de la ligne 7 du métro. Le renouvellement des matériels sur les lignes 2 et 5 du métro permet une économie de 30% de consommation, à offre équivalente. Les bus hybrides qui arrivent en Ile-de-France permettent d'économiser jusqu'à 25 % de carburant. La technologie hybride est le premier pas vers le tout électrique. Les filières industrielles s'y préparent, l'Ile-de-France ayant donné un signal fort en annonçant d'abord l'éradication accélérée des véhicules diesel, et à moyen terme l'acquisition massive de bus électriques. Un marché d'acquisition de véhicules 100% électriques est en cours, pour expérimenter des premiers modèles dès fin 2015/début 2016.

Nous rendons l'exploitation de nos matériels ferroviaires plus performante, par exemple en récupérant environ 2/3 de l'énergie de freinage dans les trains, ou grâce à l'amélioration de la marche des trains avec la marche économique sur la Ligne 14, entièrement automatique, qui permet de gagner 16% d'électricité.

S'agissant des bus, la RATP, à la demande du STIF, va renouveler de manière accélérée son parc (cf. Question 15)

Nous améliorons également la **performance énergétique de nos espaces**. La RATP lance cette année le remplacement de l'éclairage de l'ensemble des gares RER et des stations de métro du réseau RATP par des LED, 250 000 éclairages remplacés d'ici 2017. Ces lampes nous permettront de diviser par 2 la consommation d'éclairage de nos espaces voyageurs.

Par ailleurs, un programme d'audits énergétiques est engagé sur l'ensemble de nos bâtiments industriels et tertiaires. C'est ainsi que, sur le siège social de l'entreprise, un programme d'économies d'énergie a permis depuis 2007 de réduire de 55 % la consommation d'énergie du bâtiment.

Question 23 - La COP 21 en 2015 sera l'occasion d'être une vitrine internationale pour nos savoir-faire en matière d'énergie et de climat, dans tous les domaines de la cité, que prévoyez-vous à cette occasion ?

La RATP travaille avec le STIF, la SNCF et les services de l'Etat d'abord pour assurer l'accueil et les déplacements des dizaines de milliers de visiteurs qui viendront à Paris en décembre 2015.

Cette conférence est également l'occasion de valoriser l'éco-conception des projets sur le réseau RATP, et le caractère pionnier des acteurs franciliens du transport en matière de bus propre, puisque le projet BUS 2025 permettra à la région capitale d'être la première grande métropole disposant d'un réseau urbain dense de bus 100% électrique ou au GNV.

Il faut souligner également que la RATP est membre de l'interprofession Fer de France, qui regroupe les acteurs du ferroviaires français. Il est envisagé que Fer de France saisisse l'opportunité de la COP 21 pour afficher les performances environnementales d'un mode ferroviaire dont la France maîtrise toutes les composantes (conception, équipementiers, exploitation, maintenance...). Le ferroviaire est aussi un secteur d'excellence de la France, et c'est un secteur d'avenir pour une mobilité durable des territoires, préoccupation partagée par les grandes zones urbaines dans le monde.

Question 24 - Vous avez-vous-même fait savoir votre engagement en faveur de l'open data. Quelles actions et à quelles échéances prévoyez-vous pour libérer vos données de transport dans ces délais ?

La RATP prendra toute sa part à la réflexion que le STIF conduira sur la libération des données de transports, conformément au vœu que le conseil d'administration du STIF a voté le 1er octobre 2014.

L'Opendata est un accélérateur de services aux voyageurs. Il permet de stimuler la créativité autour de l'utilisation de données directement issues du transport.

Il est néanmoins important que cette ouverture soit réalisée en tenant compte de plusieurs facteurs :

- Il ne faut pas négliger que ce sont les infrastructures, les systèmes et les procédures financés par le service public de transport qui génèrent les données en Opendata, et qui ont donc un coût de constitution non nul. La donnée libérée en Opendata n'est pas sans valeur, loin de là.
- Ces données sont de la qualité de service immédiate, et il est donc de la responsabilité de l'opérateur qu'elles soient parfaitement maîtrisées. Même disponibles en Opendata, il est clair pour les voyageurs que la qualité et la fiabilité des données vient des opérateurs de transports. Les fournisseurs de données ont donc une responsabilité particulière.
- Il faut s'assurer avant toute ouverture que les procédures de transfert ne créent aucune faille de sécurité dans les systèmes opérationnels.

Question 25 - La fraude à la RATP

La fraude a coûté 110 millions d'euros en 2013 à la RATP. Ce montant équivaut à 450 bus neufs ou encore à 15-20 métros de nouvelle génération.

La fraude pénalise donc l'ensemble des voyageurs puisque ce sont autant de recettes qui ne rentrent pas pour développer et moderniser les transports franciliens.

Le taux de fraude est d'environ 5% pour l'ensemble du réseau (métro, RER, tramway, bus), un taux stable ces 10 dernières années, après avoir baissé dans les années 90.

Cette stabilisation de la fraude s'explique de plusieurs façons :

- Les tarifs sociaux mis en place par le STIF ces dernières années (carte Imagin'R pour les jeunes, gratuité des transports pour les jeunes en insertion et pour les bénéficiaires du RSA...) ont permis aux Franciliens de se déplacer en transports en commun quels que soient leurs revenus.
- Près de 1 000 contrôleurs circulent sur le réseau pour assurer des contrôles itinérants
- L'achèvement du déploiement du Pass Navigo, infalsifiable
- Les équipes de la RATP et les fonctionnaires de police travaillent de façon concertée pour être plus efficaces (plus de 4 000 verbalisations sont dressées chaque jour en moyenne).

Obliger les voyageurs à valider, et contrôler la validation, c'est effectivement contribuer à lutter contre la fraude. C'est aussi un moyen pour les acteurs du transport de connaître plus finement les déplacements des voyageurs, et d'ajuster les besoins.