



**GROUPE
RATP**
La ville a de l'avenir

Numéro spécial – Lettre aux élus **Après le mouvement social à la RATP, un bilan et des perspectives**

Catherine Guillouard, Présidente du groupe RATP

La RATP vient de vivre un conflit social inédit par sa longueur, et nous sommes bien conscients qu'il s'est traduit par des conditions de transport extrêmement difficiles. Je voudrais vous assurer que la mobilisation de l'entreprise a été totale pour offrir à nos clients le meilleur service possible durant cette période.

Ainsi avons-nous préparé dès le mois de septembre un plan d'action autour de trois grands objectifs :

- assurer un service minimum en heures de pointe sur les lignes structurantes du réseau afin de permettre au plus grand nombre de voyageurs de se rendre sur leur lieu de travail;
- proposer une information claire, transparente et en temps réel;
- bâtir une offre de transport complémentaire, avec plus de 30 partenariats qui couvrent toute la chaîne de la mobilité.

Les correspondants du groupe RATP, dont la mission est de faire le lien avec nos partenaires sur les territoires, ont eu pour mission de vous informer le plus en amont possible et tout au long de la période. Croyez bien que nous mesurons les difficultés rencontrées par de nombreux Franciliens durant cette grève dans leur vie quotidienne, en dépit de tous nos efforts. C'est pourquoi j'ai souhaité, avec Valérie Pécresse et la SNCF, rembourser un mois de passe Navigo à nos abonnés. Le site Internet dédié sera ouvert vendredi 31 janvier, et nos agents vont se mettre à l'écoute de nos clients, lors de petits déjeuners organisés dans quelques grandes stations et gares du réseau. Dans les prochains mois, la RATP va partir à la reconquête de ses clients en leur prouvant qu'elle se mobilise pour un service de qualité. C'est dans ce but que nous lancerons dès avril une charte d'engagement voyageurs. La RATP veut également tirer toutes les leçons de ce conflit social, dans un souci d'amélioration continue. C'est tout le sens du retour d'expérience que nous venons d'entamer, et qui implique toutes les parties prenantes, internes comme externes, de notre entreprise, et notamment les associations d'usagers. Dans cet exercice, la contribution des élus est essentielle : avec leurs équipes, ils sont conviés dès à présent à se rapprocher des correspondants territoriaux de la RATP. Leurs retours seront très précieux pour nourrir nos programmes d'amélioration du service !

Je tiens à nouveau, au nom de la RATP, à vous présenter toutes nos excuses pour cette période.

Dans un souci de dialogue et de transparence, vous trouverez dans cette newsletter des éléments de réponse sur les conséquences de ce mouvement, et sur la manière dont nous nous sommes efforcés de réduire son impact.

Les questions que vous avez pu vous poser pendant le conflit social



Mobilisation de terrain

La loi demande aux opérateurs de transport d'utiliser toutes les ressources habilitées et disponibles pour assurer le service garanti. L'entreprise s'est organisée pour apporter des solutions aux Franciliens, et la mobilisation de nos équipes a été forte, pour assurer le pilotage des postes de commande, accompagner les conducteurs ou canaliser les voyageurs, mais aussi pour la conduite des métros et des RER. Des cadres de tous départements, formés à la conduite de RER, de métro, ou de tramway, ont pris le relais, pour assurer en toute sécurité, la mise en service du maximum de lignes.

Comment avons-nous construit notre plan de transport ?

Durant tout le conflit, l'objectif a été de réaliser un plan de transport au plus près des attentes de nos clients, en fonction des personnels disponibles, et en donnant la priorité aux heures de pointe, afin de permettre aux voyageurs de se rendre sur leur lieu de travail.

Annonce quotidienne

Le plan de transport donne une prévision de trafic. Il est élaboré chaque jour en fonction des ressources disponibles et annoncé à 17 heures pour le lendemain.

Souplesse

Des lignes supplémentaires ont pu être ouvertes sans avoir été annoncées dans le plan de transport de la veille, grâce à des ressources complémentaires de dernière minute.

Lignes structurantes

La priorité est donnée aux lignes structurantes – RER A et B, L1, L4, L7 et L14 du métro – qui acheminent le plus de voyageurs et permettent de couvrir la plus grande partie du réseau.

Correspondances

Des lignes sont ouvertes pour effectuer des rabattements et permettre des correspondances, par exemple la ligne 8 du métro, ouverte entre Créteil-Pointe du Lac et Reuilly-Diderot, pour permettre une correspondance avec la ligne 1.

Comment avons-nous informé les voyageurs ?

Nous les avons informés le plus en amont possible, pour leur permettre de s'organiser au mieux, en mobilisant l'ensemble de nos canaux d'information. Et nous allons tirer des enseignements de cette période de perturbation pour améliorer encore notre dispositif.

D'abord, la relation humaine

1200 agents ont été mobilisés sur le terrain chaque jour pour renseigner les voyageurs.

Une information la plus précise possible

Un plan de transport quotidien était communiqué chaque jour à 17 heures pour le lendemain, pour être certains que les usagers disposent d'une information fiable. Une infographie permettait de visualiser en un clin d'œil l'état du trafic sur notre réseau, et une cartographie simplifiée donnait une mise à jour en temps réel des lignes et des stations ouvertes.

En temps réel

L'information trafic a été mise en ligne sur ratp.fr, l'app RATP et sur nos réseaux sociaux, notamment les comptes Twitter des lignes RER, métro et tramway. L'app RATP est une référence pour nos voyageurs, et nous l'améliorons continuellement : elle va encore évoluer en février pour permettre de choisir son mode de transport privilégié, en affichant uniquement des trajets en bus ou en métro, par exemple. Par ailleurs, nous tenons compte des remontées selon lesquelles les données SNCF ne sont pas suffisamment visibles sur notre site et sur notre app : ces informations vont donc être mieux partagées et seront plus visibles à l'avenir.

Des annonces en gares et en stations (écrans et messages sonores)

La prise de parole de nos conducteurs en situation perturbée (mais pas seulement) est très appréciée par nos clients. Près d'un millier de conducteurs métro et RER ont déjà pu bénéficier d'une formation spécifique, et nous continuons cette démarche.

Pour les touristes

Une information multilingue (messages sonores, écrans, site Web) a été proposée, et des flyers en anglais, diffusés via les offices de tourisme et dans les stations.



Des améliorations à prévoir pour l'information bus

Pour l'information des voyageurs bus, nous avons constaté que nos systèmes d'information actuels n'offrent pas à ce jour un niveau de qualité à la hauteur des demandes de nos clients. Les nouveaux bus qui arrivent sur le réseau équipés d'écrans d'information devraient permettre des progrès importants dès cette année. Nous travaillons également avec Île-de-France Mobilités sur la possibilité d'améliorer la connectivité de nos bus afin d'offrir une meilleure information en temps réel à nos clients.



Notre offre alternative de mobilité a-t-elle été réellement efficace ?

Grâce à nos partenariats avec une trentaine d'entreprises de mobilité, nous avons pu proposer une offre de transport complémentaire au *mass transit* qui a permis d'effectuer 350 000 voyages par jour,

soit l'équivalent du trafic journalier habituel d'une ligne de métro. La page du site ratp.fr dédiée à ces autres modes a enregistré 18 millions de visites pendant la durée totale du conflit.



Comment avons-nous assuré la sécurité des voyageurs face au risque de saturation ?

La gestion des fortes affluences, comme lors du 31 décembre ou de la Fête de la musique, fait partie des expertises de la RATP. Une bonne gestion des flux combine une présence humaine importante et une information voyageurs efficace et pertinente. Durant toute la durée du conflit, la RATP a déployé un dispositif exceptionnel, utilisant notamment la technique du « stop-and-go ». Pour sécuriser l'accès aux quais, les agents

RATP ont canalisé les voyageurs en amont, ne laissant accéder aux quais que le nombre de personnes que ceux-ci peuvent contenir. Enfin, nous avons choisi de fermer certaines stations : nous l'avons fait pour les stations de correspondance où toutes les lignes n'étaient pas ouvertes mais aussi pour concentrer dans les pôles ouverts le maximum d'agents chargés de canaliser les flux et d'informer les voyageurs.

Les trois principes de la coopération avec les forces de l'ordre

1. Nous avons des échanges quotidiens avec la police, présente dans nos espaces via la brigade des réseaux ferrés (BRF) qui intervient sur les réseaux RATP et SNCF en Île-de-France.
2. Nous assurons la meilleure coordination possible en cas de risques de troubles à l'ordre public pouvant avoir un impact sur les espaces et les sites RATP.
3. Après échanges en amont, pour organiser le plan de transport et l'accueil des voyageurs, nous pouvons être amenés, à la demande de la Préfecture de police, à fermer des stations et des gares.





Quel est l'impact économique pour l'entreprise et pour ses partenaires ?

Le mouvement social de décembre et janvier a eu des répercussions sur l'ensemble de notre écosystème.

L'impact du mouvement social va fortement dégrader nos résultats pour l'exercice 2019, même s'ils resteront positifs, compte tenu de la bonne santé financière de l'entreprise. Le coût pour l'entreprise devrait être proche de 200 millions d'euros, dont 150 millions environ sur l'exercice 2019. Nous avons pris en compte les difficultés des commerces présents dans nos espaces et mis en place des mesures adaptées, allant jusqu'au remboursement du loyer de décembre pour une soixantaine de commerçants présents dans des stations fermées pendant tout le mois. Nous avons tout fait pour tenir le contrat qui nous lie à Île-de-France Mobilités, en assurant un maximum de trafic aux heures de pointe. Nous indemnisons les voyageurs au-delà de nos obligations contractuelles, en remboursant intégralement un mois d'abonnement au passe Navigo.

Une plateforme commune sera mise en ligne vendredi 31 janvier. Enfin, nos agents en stations et gares ont remis sur demande aux voyageurs des attestations de retard pour leurs employeurs.

Jusqu'à

75,20 €

C'est le montant d'un abonnement mensuel. Il sera remboursé à tous les clients abonnés disposant d'un forfait de transport en Île-de-France actif en décembre 2019. Les demandes de remboursement pourront être faites sur le site dédié, www.mondedommagementnavigo.com, mis en ligne le 31 janvier.



Les chiffres clés

Limiter les effets pour les voyageurs...

Entre 3 et 4 millions de voyages par jour ont pu être assurés au plus fort du conflit en décembre.

Environ 6 millions de voyages par jour au cours des premiers jours de janvier, contre 12 millions en temps normal. À partir du 13 janvier, notre service minimum a été assuré sur tous les réseaux. Durant le mouvement, le service minimum a été assuré tous les jours pour les réseaux Bus et Tramway et il l'a été pour le RER A tous les jours sauf 2 jours et sur le RER B tous les jours sauf 8 jours.

Jusqu'à 120%

Les lignes 1 et 14 ont fonctionné durant toute la période au-delà de leur capacité habituelle, pouvant aller jusqu'à 120% de l'offre, afin d'absorber une fréquentation particulièrement importante.

59% des Franciliens sondés en janvier par le baromètre représentatif CSA estiment que la RATP a bien informé les voyageurs pendant la grève. Ils étaient 73% à la fin de la première semaine du conflit.

Déployer des moyens humains...

1 200 agents mobilisés sur le terrain chaque jour. Reconnaisables grâce à leurs gilets verts, ces agents de l'exploitation, aidés de volontaires issus de tous les départements de l'entreprise, ont accueilli, informé, orienté et canalisé les voyageurs sur le réseau ouvert, notamment dans les grands pôles d'échange.

Quel impact financier et humain ?

200 millions d'euros, c'est le coût estimé du mouvement social pour l'entreprise.

500 commerces dans le réseau ont été plus ou moins lourdement impactés.

350 000

voyages par jour grâce
à nos partenariats avec une trentaine
d'entreprises de nouvelles mobilités

À vos côtés pour transformer les territoires

 @RATPGroup_Terr

ratpgroup.com