

« *Demandez-nous la ville* », affiche la RATP pour traduire son ambition de leader de la mobilité durable et de la ville intelligente à l'écoute et au service des voyageurs. Mais comment le groupe entend-il répondre aux challenges qui se présentent à lui, tant en Ile-de-France qu'ailleurs? Pour le savoir le Club Ville Rail & Transports avait invité le 6 mars Elisabeth Borne, PDG du groupe.

Optimiser son réseau, améliorer sa qualité de service, utiliser les nouvelles technologies de l'information, mettre en place des mobilités complémentaires innovantes... Les challenges à relever par la RATP sont nombreux. Pour les passer en revue, Elisabeth Borne, PDG du groupe depuis mai 2015, était invitée par le Club Ville Rail & Transports. L'occasion pour elle de détailler son plan d'entreprise baptisé « *Défis 2025* », dont « *l'objectif est de projeter le groupe RATP dans l'avenir et de proposer une vision commune à ses 60 000 salariés répartis dans 15 pays, en répondant aux trois principaux défis qui se présentent à nous* ».

« Sur les 500 plus grandes villes du monde, 200 seulement sont équipées d'un système de mass transit, La RATP est positionnée sur des marchés prometteurs. » - Jean-Pierre Audoux

Le premier étant la qualité de service. « *Nous n'avons pas à rougir de ce que nous proposons en Ile-de-France ou ailleurs, Pour 2016, à Paris, 13 lignes de métro sur 14 étaient au-dessus des objectifs fixés par le Stif, et on a largement amélioré la production des réseaux bus, Mais les voyageurs attendent encore plus de nous* »,

constate la présidente. Aussi, la PDG entend

« *viser l'excellence, Nous allons nous challenger de façon continue, pour être en permanence aux meilleurs standards mondiaux de la profession* ».

Ce qui passe par des infrastructures et des matériels roulants bien entretenus, modernisés, et par l'extension du réseau, La RATP est en train de prolonger quatre lignes de métro. Ce qui n'était pas arrivé depuis la fin des années 30, Elle a également prévu «

un programme d'investissements exceptionnel

», Entre 2016 et 2020, l'entreprise va réaliser 8,5 milliards d'investissements sur le réseau francilien, soit environ 1,7 milliard d'euros par an, grâce au Stif, et 4,2 milliards directement financés par la RATP.

Deuxième enjeu : relever le défi de l'ouverture progressive à la concurrence sur le réseau fran-cilien. Ce qui n'effraie pas Madame Borne: *«La concurrence est déjà une réalité bien connue à travers notre filiale RATP Dey, Nous allons poursuivre notre développement en région et à l'international, tout en défendant nos positions en Ile-de-France et en tirant parti des nouvelles opportunités comme le Grand Paris Express,*

» Il faudra être le meilleur. «

C'est pourquoi nous accélérons sur l'innovation, en particulier digi-tale, car la concurrence ne se fait plus seule-ment sur notre cœur de métier, De nouveaux acteurs, issus de l'économie digitale, proposent des solutions de la mobilité alternative, ou es-sayent de se positionner comme intermédiaire entre nous et nos clients, sur la billettique et l'in-formation voyageurs notamment, Notre réponse est de se positionner comme un acteur global, leader sur les mobilités durables et connec-tées,

» D'autant que «

si le digital est un facteur de risques par rapport à la concurrence, c'est avant tout un énorme gisement d'opportunités pour nos voyageurs, nos salariés, et pour amé-liorer la performance de nos réseaux.»

Troisième défi : la transition énergétique. Consciente des enjeux environnementaux et de santé publique, la RATP est déjà très engagée avec son plan Bus2025 qui prévoit de migrer l'intégralité de son parc de 4600 véhicules vers une flotte 100 % écologique: 80 % en élec-trique et 20 % en biogaz, *« Cela fera de Paris la première grande métropole dotée d'une flotte de bus intégralement propre*

», se félicite Madame Borne.

L'entreprise fera tout pour tenir son ti-ming et sa présidente prévient : «

le compte sur les industriels français pour nous permettre de mener ce programme, car nous savons que leurs concurrents en Asie sauront proposer du matériel à des coûts compétitifs, Il y a des com-mandes massives qui vont arriver, il faut que la filière française se prépare à y répondre. »

Espoir de la filière industrielle

La filière ferroviaire reste au premier chef concernée par le développement de la RATP. Elle a accompagné la RATP dans son dévelop-pement régional, national, ou à l'international, et entend continuer à le faire en poursuivant leurs bonnes relations. Une relation que **Jean-Pierre Audoux**,

délégué général de la Fédération des Industries ferroviaires, résume en quatre mots :

confiance, excellence, exigence et visibilité. «

La RATP a toujours travaillé avec ses partenaires dans la durée et dans la confiance, et ce respect mutuel a permis de réaliser de grands projets, Et c'est l'excellence liée à l'exigence de la RATP qui a permis à la filière d'innover et de prospérer

», reconnaît M. Audoux, avant d'insister sur la nécessité de bénéficier de visibilité. «

C'est essentiel pour produire dans de bonnes conditions, réduire les coûts et éviter des aventures, fâcheuses,

» Ensemble, la RATP et l'industrie française ont déjà connu de beaux succès internationaux, comme pour les métros de Mexico, Santiago ou Caracas, et le représentant de la FIF espère que le meilleur est à venir. «

La croissance des marchés ferroviaires et du tram est supérieure à la croissance moyenne mondiale. Le marché va continuer à être dynamique. Des grands pays asiatiques ou du Moyen-Orient s'équipent en réseaux urbains, Le potentiel est énorme, Sur les 500 plus grandes villes du monde, 200 seulement sont équipées d'un système de mass transit. La RATP est positionnée sur des marchés prometteurs.

» Et l'industrie française espère bien en profiter, en continuant à l'accompagner dans ses prochains développements, car ses commandes lui sont indispensables. «

Sur le marché national, entre 2011 et 2016, l'industrie ferroviaire a livré deux milliards de matériel à la régie, sans compter les investissements d'infrastructures, C'est un client important pour notre filière, à qui elle assure en moyenne 400 millions d'euros de commandes de matériel par an.

» Pour les prochaines années il lui faudra toutefois faire le gros dos. «

Nous allons avoir une période de basses eaux jusqu'en 2020, mais c'était prévu, Dès 2021, cela repartira. Dans un marché mondialisé, qui demande qu'on se démarque, la régie joue un rôle de locomotive, et ses exigences permettent de faire progresser l'industrie ferroviaire, La RATP peut compter sur notre filière pour l'accompagner et relever les défis qui l'attendent

», promet le délégué général de la FIF.

Elisabeth Borne y compte bien, « *Il est dans l'ADN de la RATP d'innover pour proposer le meilleur à nos voyageurs. Ce qui nous a amenés à réaliser de nombreuses premières mondiales avec l'appui de l'industrie ferroviaire française* , »

Aujourd'hui, les transports publics sont plus que jamais nécessaires au développement des métropoles, «

Même s'il y a émergence de nouvelles mobilités, le mass transit constitue une composante indispensable au développement d'une ville durable et restera irremplaçable.

» La preuve? Si on devait transporter en voiture les 1,2 million de voyageurs quotidiens du RER A, il faudrait une autoroute à 2x30 voies ! Le marché du transport public semble promis à un fort développement et l'exploitant compte bien en profiter et en faire profiter la filière industrielle française. Mais Madame Borne est lucide et se méfie de «

l'émergence d'acteurs étrangers puissants et bénéficiant des soutiens de leurs gouvernements et d'un marché gigantesque

», Dans ce contexte, elle estime avoir un rôle à jouer : «

Notre entreprise et les pouvoirs publics doivent permettre à notre industrie de garder une longueur d'avance en étant à la pointe de l'innovation

, » Le programme de ré-novation mené par la RATP, avec le Stif, de-vrait permettre de soutenir leurs carnets de commandes, même si 2017 et 2018 seront des années de transition. «
Ensuite, nous recevrons les premières livraisons de MP14 pour les lignes 14 et 1, Avec le Stif, nous avons aussi passé commande de rames pour la ligne 4 et prévoyons de commander d'ici la fin de l'année des rames pour la ligne 11
, » A cela s'ajoute le marché de rénovation des rames du RER B ou du remplacement des MP 59, et des derniers MF 67 et 77, «
du matériel ancien dont le millésime indique la date de commande
», rappelle Madame Borne, avant de préciser que malgré l'âge de ces rames, une maintenance attentive permet aux voyageurs d'effectuer leurs trajets dans de bonnes conditions, «
Dans les pro-chaines ,années, le MF19 remplacera le ma-tériel de six lignes de métros, soit 350 rames, et l'acquisition de nouveaux matériels pour la ligne B, achetés avec la SNCF, permettra de donner de la visibilité à nos fournisseurs sur le long terme
. »

« **Tout le monde dispose d'un smartphone et le regarde 200 fois par jour pour se renseigner, échanger, être en contact permanent. Cela ouvre un champ de possibilités énorme. – Thierry Happe**

A l'heure de la coconstruction

Pour **Thierry Happe**, président de Netexplo, Observatoire du digital, si la RATP a raison de chercher à améliorer sa qualité de service avec son programme d'acquisition et de rénovation, il lui faut aussi se poser la question de la couche de services que le digital peut lui apporter en tant qu'exploitant, «
 Tout le monde dispose d'un smartphone et le regarde 200 fois par jour pour se renseigner, échanger, être en contact permanent. Cela ouvre un champ de possibili-tés énorme et change les capacités de pouvoir gérer les relations avec les usagers,
» Le por-table doit pouvoir aider les voyageurs à gérer les aléas de transport. «
 Le numérique est une opportunité d'échanger qui nécessite de revoir la façon de penser la relation client, Les citoyens ont besoin de réponses immédiates, d'informa-tions en temps réel et de solutions fiables pour se rendre d'un point A à un point B. On veut tout avoir en temps réel et avoir le choix des modes, des parcours, Chacun doit pouvoir trouver la solution qui lui correspond, En tant qu'Obser-vatoire, nous constatons un phénomène de coconstruction, Un opérateur ne peut pas ap-porter seul une réponse à tous les passagers, De même, les infrastructures ne peuvent pas ré-pondre à tous les cas personnels, le covoiturage est une

solution qui dans certains cas permet d'apporter une solution,
» Pour accompagner ce développement, M. Happe préconise «
de travailler en coconstruction. Le sentiment communautaire est un vecteur fantastique à organiser, stimuler, solliciter pour que les passagers travaillent ensemble à une démarche favorisant la mobilité de tous, Le smartphone est un outil qui ouvre de nouvelles voies et permet d'apporter une couche de services supplémentaires, A l'Observatoire, nous avons le sentiment que les acteurs qui feront la différence sont ceux qui auront su utiliser la couche du réel et celle du virtuel pour faciliter le déplacement des gens de leur domicile à leur point d'arrivée, Les voyageurs veulent qu'on leur facilite la vie, le smartphone est un bon moyen de le faire.
»

Consciente que la connectivité est désormais une attente très forte de ses clients, la RATP poursuit le déploiement de la 3G et la 4G sur son réseau de métro et de RER. « *Cela suppose de mettre en place des équipements qui prennent de la place dans des endroits où cela n'avait pas été prévu, dans un métro plus que centenaire*
», précise Madame Borne. Si l'idée principale est de satisfaire les clients qui souhaitent rester connectés, cela permettra aussi à l'entreprise de les accompagner avec des Applications qu'elle développe. Le digital pourra aussi permettre de proposer des services de transport à la demande ou d'offrir du transport partagé à des gens vivant dans des zones moins denses. Dans cet esprit, le groupe RATP teste à Bristol la création de lignes de bus à la demande, coconstruites avec les voyageurs. C'est aussi le numérique qui a permis à l'entreprise de lancer une grande consultation de ses clients franciliens sur les services qu'ils souhaitent voir sur son réseau. Et la RATP a équipé ses agents en station de tablettes leur permettant de disposer des meilleures informations avec traduction simultanée pour les touristes. «
Nous souhaitons utiliser les nouvelles technologies pour continuer à améliorer la performance opérationnelle de nos réseaux, comme l'automatisme ou la maintenance prédictive. Nous nous intéressons au big data comme à l'Internet des objets, ou à l'intelligence artificielle, et à tout ce qui nous permettra d'améliorer notre service en étant plus performant
. »

" Même s'il y a émergence de nouvelles mobilités, le mass transit restera irremplaçable "
Elisabeth Borne

Sur cette liste figurent les navettes autonomes. L'une d'elle fait l'objet d'un test sur le pont Charles-de-Gaulle, «*20000 utilisateurs l'ont déjà empruntée démontrant que l'acceptabilité est là*
», se félicite Madame Borne.

Le souterrain, cet inconnu

« *Les espaces publics souterrains sont parmi les plus fréquentés, Chaque jour des millions de gens utilisent les couloirs de correspondance des transports en commun, mais on s'y intéresse peu* », regrette David Mangin, architecte urbaniste, auteur de Mangroves urbaines, un ouvrage rédigé suite à son travail sur la rénovation des Halles, qui l'a amené à s'intéresser aux relations entre villes et transports souterrains. « Pour le Grand Paris, 80 % des voyageurs seront en correspondance, d'où l'intérêt de réfléchir aux façons d'offrir aux voyageurs une bonne continuité des parcours et une juxtaposition efficace des lieux. » Car, selon lui les voyageurs acceptent de faire 1000 mètres à pied ou à vélo pour se rendre à un transport en commun s'il y a plusieurs fonctions pour aller à la gare. L'architecte insiste sur l'intérêt de proposer des gares « *tout sous un même toit* » et pour que l'intermodalité soit lisible. Aux Halles, David Mangin a cherché à connecter les cinq étages en sous-sol avec la ville. « *On a fait en sorte que du sous-sol on puisse voir où on est, et on a créé une nouvelle sortie place Marguerite-de-Navarre qui permettra d'être proche de Rivoli,* » L'architecte qui est allé voir ce qui se faisait à Montréal et Singapour, deux villes avec des quartiers souterrains, où si on habite un pavillon de banlieue on peut rentrer dans le métro et aller jusqu'à son bureau via la ville intérieure, estime que cette possibilité incite les voyageurs à recourir aux transports en commun.

" Les espaces publics souterrains sont parmi les plus fréquentés. Chaque jour des millions de gens utilisent les couloirs de correspondance des transports en commun, mais on s'y intéresse peu " - David Mangin

« *Pour la RATP, l'enjeu est de connecter ses transports avec l'espace de vie* », conclut l'architecte. Message reçu par Elisabeth Borne. « *Les voyageurs passent beaucoup de temps dans les transports et en sous-sol. Notre mission est de leur offrir du confort, mais aussi de faire de nos espaces des lieux de vie pour une expérience de transport enrichie. Cela passe par des services, des commerces - le réseau RATP en compte 400 -, ou des animations culturelles* . » Et comme le RER va avoir 40 ans et le métro est déjà plus que centenaire, des travaux de modernisation s'imposent.

« *Nous avons attaqué la rénovation des gares de RER. Notre défi sera de donner plus de lisibilité pour permettre aux voyageurs de se repérer dans des complexes aussi denses que Chatelet-les-Halles ou Auber,* » Pour répondre au souhait de ses voyageurs désireux de disposer de plus de végétalisation, un des projets les plus partagés issus de la consultation voyageurs, la RATP va travailler avec des associations de jardins partagés et s'inspirer de ce qui se fait à Berlin, où les citoyens sont mobilisés pour l'entretien des espaces verts. Une start-up propose d'amener la lumière du soleil sous terre via des fibres optiques. La présidente ajoute que pour s'ancrer dans la ville, son entreprise transforme son patrimoine industriel en intégrant les centres de bus dans des programmes urbains. «

Dans le XIX^{ème}

, l'un d'eux a été enterré et nous a permis de créer 30 000 m²

de bureaux, une crèche et un collège au-dessus. Sur le même modèle, boulevard Jourdain, un autre centre de bus sera enterré, et permettra de créer 650 logements. En modernisant nos outils, nous participons à la construction d'une ville dense, mixte et belle.

» Et pour lutter contre la congestion, la dirigeante se dit prête à suivre les conseils de Thierry Happe et réfléchir à la possibilité de proposer des lieux de télétravail, «
si on peut contribuer à améliorer le confort de nos voyageurs de cette façon, pourquoi pas
».

La RATP est en open data et elle applique donc la loi, Mais il est illusoire de penser que cela va profiter à des petites start-up françaises, Les premiers bénéficiaires sont en fait les Gafa " - Elisabeth Borne

Usagers impatientes

Les investissements réalisés par la RATP pour satisfaire ses clients auraient dû rassurer les utilisateurs du réseau francilien, mais Marc Pélissier, président de la Fnaut Ile-de-France émet quelques critiques. S'il apprécie les efforts accomplis pour moderniser le réseau et améliorer le service, il regrette la longueur de certains chantiers. « *Les programmes de renouvellement des métros Oberkampf Saint-Denis-Basilique, ou des Halles, durent bien au-delà de ce qui était prévu, et les usagers ne comprennent pas pour-quoi.*

» Ces précédents l'amènent à relayer l'inquiétude des 180000 voyageurs qui transitent chaque jour par Auber, et qui se demandent quel sera l'impact des travaux de rénovation de cette gare. M. Pélissier se félicite que des écrans aient été installés dans les gares afin de donner des informations aux usagers, mais critique les messages diffusés.

Concernant les travaux, Elisabeth Borne répond: « *Nous sommes l'un des réseaux qui interrompent le moins ses trafics,* » A Londres certains week-ends jusqu'à dix lignes de métro sont partiellement interrompues pour rénovation. Mais la RATP envisage un changement de méthode. «
A l'avenir, nous allons discuter avec le Stif et les usagers de la possibilité de fermer occasionnellement des lignes pour pouvoir effectuer certains travaux de renouvellement nécessaires. Pour le RER A, il aurait fallu 15 ans de travaux de rénovation si on avait voulu le faire sans interruption de service. Nous avons fait le choix de les limiter à sept ans avec interruption l'été.

» La présidente de la RATP reconnaît qu'à l'avenir il lui faudra faire davantage preuve de prudence en annonçant les délais des chantiers pour ne pas décevoir. En matière d'annonces voyageurs, elle admet:

« *On peut faire*

mieux. C'est un travail mené actuellement sur la qualité du message. Mais il y a des arbitrages à faire entre utiliser des termes vagues, comme "incident technique

, ou être plus précis au risque d'être mal interprété

, » Un dégagement de fumée place d'Italie a ainsi été repris sur les réseaux sociaux britanniques comme étant un attentat. «

Nous travaillons sur le vocabulaire à utiliser et nous efforçons d'indiquer systématiquement l'heure de reprise de service

. »

Gafa : attention danger

Interrogée sur l'obligation de partager ses données en open data, la présidente de la RATP répond: « La RATP est en open data et elle applique donc la loi, Mais il est illusoire de penser que cela va profiter à des petites start-up françaises. Les premiers bénéficiaires sont en fait les Gafa, La loi prévoyait de pouvoir faire payer les utilisateurs de ces informations, car mettre en open data toutes nos données représente un coût non négligeable. On attend la validation du code de conduite qui permettra de les faire contribuer à ces coûts. Mais nous sommes inquiets pour l'étape d'après. La loi Lemaire prévoit de mettre à disposition toutes les autres données, et que les codes sources soient également mis en open data. Ce qui voudrait dire que c'est tout le savoir-faire français qui serait mis à disposition de manière unilatérale, On espère que le législateur aura un remords et reviendra à une situation plus équitable, » Son inquiétude est partagée par Jean-Pierre Audoux : « *il y a là un sujet sensible de politique économique, un problème de non-réciprocité. Aujourd'hui il y a une asymétrie qui conduit à se tirer une balle dans le pied. Si on a envie que la concurrence étrangère se propage sur le marché français, continuons comme ça. »*

« La loi Lemaire prévoit de mettre à disposition toutes les autres données, et que les codes sources soient également mis en open data, Ce qui voudrait dire que c'est tout le savoir-faire français qui serait mis à disposition de manière unilatérale" - Elisabeth Borne

La présidente de la RATP conclut la réunion du Club VR&T en reconnaissant : «*Nous avons beaucoup de défis à relever en Ile-de-France et un peu partout dans le monde. Mais c'est une*

bonne nouvelle de constater que les transports publics n'ont jamais été aussi nécessaires pour le développement harmonieux de la planète. J'ai toute confiance dans les capacités de mes équipes pour relever ces challenges. »

« Demandez-nous la ville », affiche la RATP pour traduire son ambition de leader de la mobilité durable et de la ville intelligente à l'écoute et au service des voyageurs. Mais comment le groupe entend-il répondre aux challenges qui se présentent à lui, tant en Ile-de-France qu'ailleurs? Pour le savoir le Club Ville Rail & Transports avait invité le 6 mars Elisabeth Borne, PDG du groupe.

Optimiser son réseau, améliorer sa qualité de service, utiliser les nouvelles technologies de l'information, mettre en place des mobilités complémentaires innovantes... Les challenges à relever par la RATP sont nombreux. Pour les passer en revue, Elisabeth Borne, PDG du groupe depuis mai 2015, était invitée par le Club Ville Rail & Transports. L'occasion pour elle de détailler son plan d'entreprise baptisé « *Défis 2025*», dont « *l'objectif est de projeter le groupe RATP dans l'avenir et de proposer une vision commune à ses 60 000 salariés répartis dans 15 pays, en répondant aux trois principaux défis qui se présentent à nous* ».

« Sur les 500 plus grandes villes du monde, 200 seulement sont équipées d'un système de mass transit, La RATP est positionnée sur des marchés prometteurs. » - Jean-Pierre Audoux

Le premier étant la qualité de service. « *Nous n'avons pas à rougir de ce que nous proposons en Ile-de-France ou ailleurs, Pour 2016, à Paris, 13 lignes de métro sur 14 étaient au-dessus des objectifs fixés par le Stif, et on a largement amélioré la production des réseaux bus, Mais les voyageurs attendent encore plus de nous* », constate la présidente. Aussi, la PDG entend « *viser l'excellence, Nous allons nous challenger de façon continue, pour être en permanence aux meilleurs standards mondiaux de la profession* », Ce qui passe par des infrastructures et des matériels roulants bien entretenus, modernisés, et par l'extension du réseau, La RATP est en train de prolonger quatre lignes de métro. Ce qui n'était pas arrivé depuis la fin des années 30, Elle a également prévu « *un programme d'investissements exceptionnel* », Entre 2016 et 2020, l'entreprise va réaliser 8,5 milliards d'investissements sur le réseau francilien, soit environ 1,7 milliard d'euros par an, grâce au Stif, et 4,2 milliards directement financés par la RATP.

Deuxième enjeu : relever le défi de l'ouverture progressive à la concurrence sur le réseau francilien. Ce qui n'effraie pas Madame Borne: *«La concurrence est déjà une réalité bien connue à travers notre filiale RATP Dey, Nous allons poursuivre notre développement en région et à l'international, tout en défendant nos positions en Ile-de-France et en tirant parti des nouvelles opportunités comme le Grand Paris Express,*

» Il faudra être le meilleur. «

C'est pourquoi nous accélérons sur l'innovation, en particulier digi-tale, car la concurrence ne se fait plus seule-ment sur notre cœur de métier, De nouveaux acteurs, issus de l'économie digitale, proposent des solutions de la mobilité alternative, ou es-sayent de se positionner comme intermédiaire entre nous et nos clients, sur la billettique et l'in-formation voyageurs notamment, Notre réponse est de se positionner comme un acteur global, leader sur les mobilités durables et connec-tées,

» D'autant que «

si le digital est un facteur de risques par rapport à la concurrence, c'est avant tout un énorme gisement d'opportunités pour nos voyageurs, nos salariés, et pour améliorer la performance de nos réseaux.»

Troisième défi : la transition énergétique. Consciente des enjeux environnementaux et de santé publique, la RATP est déjà très engagée avec son plan Bus2025 qui prévoit de migrer l'intégralité de son parc de 4600 véhicules vers une flotte 100 % écologique: 80 % en électrique et 20 % en biogaz, *« Cela fera de Paris la première grande métropole dotée d'une flotte de bus intégralement propre*

», se félicite Madame Borne.

L'entreprise fera tout pour tenir son ti-ming et sa présidente prévient : «

le compte sur les industriels français pour nous permettre de mener ce programme, car nous savons que leurs concurrents en Asie sauront proposer du matériel à des coûts compétitifs, Il y a des commandes massives qui vont arriver, il faut que la filière française se prépare à y répondre. »

Espoir de la filière industrielle

La filière ferroviaire reste au premier chef concernée par le développement de la RATP. Elle a accompagné la RATP dans son développement régional, national, ou à l'international, et entend continuer à le faire en poursuivant leurs bonnes relations. Une relation que **Jean-Pierre Audoux**,

délégué général de la Fédération des Industries ferroviaires, résume en quatre mots : confiance, excellence, exigence et visibilité. «

La RATP a toujours travaillé avec ses partenaires dans la durée et dans la confiance, et ce respect mutuel a permis de réaliser de grands projets, Et c'est l'excellence liée à l'exigence de

la RATP qui a permis à la filière d'innover et de prospérer

», reconnaît M. Audoux, avant d'insister sur la nécessité de bénéficier de visibilité. «

C'est essentiel pour produire dans de bonnes conditions, réduire les coûts et éviter des aventures, fâcheuses,

» Ensemble, la RATP et l'industrie française ont déjà connu de beaux succès internationaux, comme pour les métros de Mexico, Santiago ou Caracas, et le représentant de la FIF espère que le meilleur est à venir. «

La croissance des marchés ferroviaires et du tram est supérieure à la croissance moyenne mondiale. Le marché va continuer à être dynamique. Des grands pays asiatiques ou du Moyen-Orient s'équipent en réseaux urbains, Le potentiel est énorme, Sur les 500 plus grandes villes du monde, 200 seulement sont équipées d'un système de mass transit. La RATP est positionnée sur des marchés prometteurs.

» Et l'industrie française espère bien en profiter, en continuant à l'accompagner dans ses prochains développements, car ses commandes lui sont indispensables. «

Sur le marché national, entre 2011 et 2016, l'industrie ferroviaire a livré deux milliards de matériel à la régie, sans compter les investissements d'infrastructures, C'est un client important pour notre filière, à qui elle assure en moyenne 400 millions d'euros de commandes de matériel par an.

» Pour les prochaines années il lui faudra toutefois faire le gros dos. «

Nous allons avoir une période de basses eaux jusqu'en 2020, mais c'était prévu, Dès 2021, cela repartira. Dans un marché mondialisé, qui demande qu'on se démarque, la régie joue un rôle de locomotive, et ses exigences permettent de faire progresser l'industrie ferroviaire, La RATP peut compter sur notre filière pour l'accompagner et relever les défis qui l'attendent

», promet le délégué général de la FIF.

Elisabeth Borne y compte bien, « *Il est dans l'ADN de la RATP d'innover pour proposer le meilleur à nos voyageurs. Ce qui nous a amenés à réaliser de nombreuses premières mondiales avec l'appui de l'industrie ferroviaire française* , »

Aujourd'hui, les transports publics sont plus que jamais nécessaires au développement des métropoles, «

Même s'il y a émergence de nouvelles mobilités, le mass transit constitue une composante indispensable au développement d'une ville durable et restera irremplaçable.

» La preuve? Si on devait transporter en voiture les 1,2 million de voyageurs quotidiens du RER A, il faudrait une autoroute à 2x30 voies ! Le marché du transport public semble promis à un fort développement et l'exploitant compte bien en profiter et en faire profiter la filière industrielle française. Mais Madame Borne est lucide et se méfie de «

l'émergence d'acteurs étrangers puissants et bénéficiant des soutiens de leurs gouvernements et d'un marché gigantesque

», Dans ce contexte, elle estime avoir un rôle à jouer : «

Notre entreprise et les pouvoirs publics doivent permettre à notre industrie de garder une longueur d'avance en étant à la pointe de l'innovation

, » Le programme de rénovation mené par la RATP, avec le Stif, devrait permettre de soutenir leurs carnets de commandes, même si 2017 et 2018 seront des années de transition. «

Ensuite, nous recevrons les premières livraisons de MP14 pour les lignes 14 et 1, Avec le Stif,

nous avons aussi passé commande de rames pour la ligne 4 et prévoyons de commander d'ici la fin de l'année des rames pour la ligne 11

, » A cela s'ajoute le marché de rénovation des rames du RER B ou du remplacement des MP 59, et des derniers MF 67 et 77, «

du matériel ancien dont le millésime indique la date de commande

», rappelle Madame Borne, avant de préciser que malgré l'âge de ces rames, une maintenance attentive permet aux voyageurs d'effectuer leurs trajets dans de bonnes conditions, «

Dans les prochaines années, le MF19 remplacera le matériel de six lignes de métros, soit 350 rames, et l'acquisition de nouveaux matériels pour la ligne B, achetés avec la SNCF, permettra de donner de la visibilité à nos fournisseurs sur le long terme

. »

« Tout le monde dispose d'un smartphone et le regarde 200 fois par jour pour se renseigner, échanger, être en contact permanent. Cela ouvre un champ de possibilités énorme. – Thierry Happe

A l'heure de la coconstruction

Pour **Thierry Happe**, président de Netexplo, Observatoire du digital, si la RATP a raison de chercher à améliorer sa qualité de service avec son programme d'acquisition et de rénovation, il lui faut aussi se poser la question de la couche de services que le digital peut lui apporter en tant qu'exploitant, «

Tout le monde dispose d'un smartphone et le regarde 200 fois par jour pour se renseigner, échanger, être en contact permanent. Cela ouvre un champ de possibilités énorme et change les capacités de pouvoir gérer les relations avec les usagers,

» Le portable doit pouvoir aider les voyageurs à gérer les aléas de transport. «

Le numérique est une opportunité d'échanger qui nécessite de revoir la façon de penser la relation client, Les citoyens ont besoin de réponses immédiates, d'informations en temps réel et de solutions fiables pour se rendre d'un point A à un point B. On veut tout avoir en temps réel et avoir le choix des modes, des parcours, Chacun doit pouvoir trouver la solution qui lui correspond, En tant qu'Observatoire, nous constatons un phénomène de coconstruction, Un opérateur ne peut pas apporter seul une réponse à tous les passagers, De même, les infrastructures ne peuvent pas répondre à tous les cas personnels, le covoiturage est une solution qui dans certains cas permet d'apporter une solution,

» Pour accompagner ce développement, M. Happe préconise «

de travailler en coconstruction. Le sentiment communautaire est un vecteur fantastique à

organiser, stimuler, solliciter pour que les passagers travaillent ensemble à une démarche favorisant la mobilité de tous, Le smartphone est un outil qui ouvre de nouvelles voies et permet d'apporter une couche de services supplémentaires, A l'Observatoire, nous avons le sentiment que les acteurs qui feront la différence sont ceux qui auront su utiliser la couche du réel et celle du virtuel pour faciliter le déplacement des gens de leur domicile à leur point d'arrivée, Les voyageurs veulent qu'on leur facilite la vie, le smartphone est un bon moyen de le faire.

»

Consciente que la connectivité est désormais une attente très forte de ses clients, la RATP poursuit le déploiement de la 3G et la 4G sur son réseau de métro et de RER. « *Cela suppose de mettre en place des équipements qui prennent de la place dans des endroits où cela n'avait pas été prévu, dans un métro plus que centenaire* » , précise Madame Borne. Si l'idée principale est de satisfaire les clients qui souhaitent rester connectés, cela permettra aussi à l'entreprise de les accompagner avec des Applications qu'elle développe. Le digital pourra aussi permettre de proposer des services de transport à la demande ou d'offrir du transport partagé à des gens vivant dans des zones moins denses. Dans cet esprit, le groupe RATP teste à Bristol la création de lignes de bus à la demande, coconstruites avec les voyageurs. C'est aussi le numérique qui a permis à l'entreprise de lancer une grande consultation de ses clients franciliens sur les services qu'ils souhaitaient voir sur son réseau. Et la RATP a équipé ses agents en station de tablettes leur permettant de disposer des meilleures informations avec traduction simultanée pour les touristes. « *Nous souhaitons utiliser les nouvelles technologies pour continuer à améliorer la performance opérationnelle de nos réseaux, comme l'automatisme ou la maintenance prédictive. Nous nous intéressons au big data comme à l'Internet des objets, ou à l'intelligence artificielle, et à tout ce qui nous permettra d'améliorer notre service en étant plus performant* . »

" Même s'il y a émergence de nouvelles mobilités, le mass transit restera irremplaçable "
Elisabeth Borne

Sur cette liste figurent les navettes autonomes. L'une d'elle fait l'objet d'un test sur le pont Charles-de-Gaulle, « *20000 utilisateurs l'ont déjà empruntée démontrant que l'acceptabilité est là* » , se félicite Madame Borne.

Le souterrain, cet inconnu

« *Les espaces publics souterrains sont parmi les plus fréquentés, Chaque jour des millions de gens utilisent les couloirs de correspondance des transports en commun, mais on s'y intéresse peu* », regrette David Mangin, architecte urbaniste, auteur de Mangroves urbaines, un ouvrage rédigé suite à son travail sur la rénovation des Halles, qui l'a amené à s'intéresser aux relations entre villes et transports souterrains. « Pour le Grand Paris, 80 % des voyageurs seront en correspondance, d'où l'intérêt de réfléchir aux façons d'offrir aux voyageurs une bonne continuité des parcours et une juxtaposition efficace des lieux. » Car, selon lui les voyageurs acceptent de faire 1000 mètres à pied ou à vélo pour se rendre à un transport en commun s'il y a plusieurs fonctions pour aller à la gare. L'architecte insiste sur l'intérêt de proposer des gares « *tout sous un même toit* » et pour que l'intermodalité soit lisible. Aux Halles, David Mangin a cherché à connecter les cinq étages en sous-sol avec la ville. « *On a fait en sorte que du sous-sol on puisse voir où on est, et on a créé une nouvelle sortie place Marguerite-de-Navarre qui permettra d'être proche de Rivoli,* » L'architecte qui est allé voir ce qui se faisait à Montréal et Singapour, deux villes avec des quartiers souterrains, où si on habite un pavillon de banlieue on peut rentrer dans le métro et aller jusqu'à son bureau via la ville intérieure, estime que cette possibilité incite les voyageurs à recourir aux transports en commun.

" Les espaces publics souterrains sont parmi les plus fréquentés. Chaque jour des millions de gens utilisent les couloirs de correspondance des transports en commun, mais on s'y intéresse peu " - David Mangin

« *Pour la RATP, l'enjeu est de connecter ses transports avec l'espace de vie* », conclut l'architecte. Message reçu par Elisabeth Borne. «

Les voyageurs passent beaucoup de temps dans les transports et en sous-sol. Notre mission est de leur offrir du confort, mais aussi de faire de nos espaces des lieux de vie pour une expérience de transport enrichie. Cela passe par des services, des commerces - le réseau RATP en compte 400 -, ou des animations culturelles

. » Et comme le RER va avoir 40 ans et le métro est déjà plus que centenaire, des travaux de modernisation s'imposent.

« *Nous avons attaqué la rénovation des gares de RER. Notre défi sera de donner plus de lisibilité pour permettre aux voyageurs de se repérer dans des complexes aussi denses que Châtelet-les-Halles ou Auber,*

» Pour répondre au souhait de ses voyageurs désireux de disposer de plus de végétalisation, un des projets les plus partagés issus de la consultation voyageurs, la RATP va travailler avec des associations de jardins partagés et s'inspirer de ce qui se fait à Berlin, où les citoyens sont mobilisés pour l'entretien des espaces verts. Une start-up propose d'amener la lumière du soleil sous terre via des fibres optiques. La présidente ajoute que pour s'ancrer dans la ville, son entreprise transforme son pavillon industriel en intégrant les centres de bus dans des programmes urbains. «

Dans le XIX

ème

, l'un d'eux a été enterré et nous a permis de créer 30 000 m²

de bureaux, une crèche et un collège au-dessus. Sur le même modèle, boulevard Jourdain, un autre centre de bus sera enterré, et permettra de créer 650 logements. En modernisant nos outils, nous participons à la construction d'une ville dense, mixte et belle.

» Et pour lutter contre la congestion, la dirigeante se dit prête à suivre les conseils de Thierry Happe et réfléchir à la possibilité de proposer des lieux de télétravail, « si on peut contribuer à améliorer le confort de nos voyageurs de cette façon, pourquoi pas ».

La RATP est en open data et elle applique donc la loi, Mais il est illusoire de penser que cela va profiter à des petites start-up françaises, Les premiers bénéficiaires sont en fait les Gafa " - Elisabeth Borne

Usagers impatientes

Les investissements réalisés par la RATP pour satisfaire ses clients auraient dû rassurer les utilisateurs du réseau francilien, mais Marc Pélissier, président de la Fnaut Ile-de-France émet quelques critiques. S'il apprécie les efforts accomplis pour moderniser le réseau et améliorer le service, il regrette la longueur de certains chantiers. « *Les programmes de renouvellement des métros Oberkampf Saint-Denis-Basilique, ou des Halles, durent bien au-delà de ce qui était prévu, et les usagers ne comprennent pas pourquoi.*

» Ces précédents l'amènent à relayer l'inquiétude des 180000 voyageurs qui transitent chaque jour par Auber, et qui se demandent quel sera l'impact des travaux de rénovation de cette gare. M. Pélissier se félicite que des écrans aient été installés dans les gares afin de donner des informations aux usagers, mais critique les messages diffusés.

Concernant les travaux, Elisabeth Borne répond: « *Nous sommes l'un des réseaux qui interrompt le moins ses trafics,* » A Londres certains week-ends jusqu'à dix lignes de métro sont partiellement interrompues pour rénovation. Mais la RATP envisage un changement de méthode. « *A l'avenir, nous allons discuter avec le Stif et les usagers de la possibilité de fermer occasionnellement des lignes pour pouvoir effectuer certains travaux de renouvellement nécessaires. Pour le RER A, il aurait fallu 15 ans de travaux de rénovation si on avait voulu le faire sans interruption de service. Nous avons fait le choix de les limiter à sept ans avec interruption l'été.*

» La présidente de la RATP reconnaît qu'à l'avenir il lui faudra faire davantage preuve de prudence en annonçant les délais des chantiers pour ne pas décevoir. En matière d'annonces

voyageurs, elle admet:

« *On peut faire*

mieux. C'est un travail mené actuellement sur la qualité du message. Mais il y a des arbitrages à faire entre utiliser des termes vagues, comme "incident technique

, ou être plus précis au risque d'être mal interprété

, » Un dégagement de fumée place d'Italie a ainsi été repris sur les réseaux sociaux britanniques comme étant un attentat. «

Nous travaillons sur le vocabulaire à utiliser et nous efforçons d'indiquer systématiquement l'heure de reprise de service

. »

Gafa : attention danger

Interrogée sur l'obligation de partager ses données en open data, la présidente de la RATP répond: « La RATP est en open data et elle applique donc la loi, Mais il est illusoire de penser que cela va profiter à des petites start-up françaises. Les premiers bénéficiaires sont en fait les Gafa, La loi prévoyait de pouvoir faire payer les utilisateurs de ces informations, car mettre en open data toutes nos données représente un coût non négligeable. On attend la validation du code de conduite qui permettra de les faire contribuer à ces coûts. Mais nous sommes inquiets pour l'étape d'après. La loi Lemaire prévoit de mettre à disposition toutes les autres données, et que les codes sources soient également mis en open data. Ce qui voudrait dire que c'est tout le savoir-faire français qui serait mis à disposition de manière unilatérale, On espère que le législateur aura un remords et reviendra à une situation plus équitable, » Son inquiétude est partagée par Jean-Pierre Audoux : « *il y a là un sujet sensible de politique économique, un problème de non-réciprocité. Aujourd'hui il y a une asymétrie qui conduit à se tirer une balle dans le pied. Si on a envie que la concurrence étrangère se propage sur le marché français, continuons comme ça.* »

« La loi Lemaire prévoit de mettre à disposition toutes les autres données, et que les codes sources soient également mis en open data, Ce qui voudrait dire que c'est tout le savoir-faire français qui serait mis à disposition de manière unilatérale" - Elisabeth Borne

La présidente de la RATP conclut la réunion du Club VR&T en reconnaissant : « *Nous avons beaucoup de défis à relever en Ile-de-France et un peu partout dans le monde. Mais c'est une bonne nouvelle de constater que les transports publics n'ont jamais été aussi nécessaires pour le développement harmonieux de la planète. J'ai toute confiance dans les capacités de mes équipes pour relever ces challenges.* »