

PLUS DE QUALITÉ DE SERVICE POUR LES VOYAGEURS AU CŒUR DU NOUVEAU CONTRAT ENTRE ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ET LA RATP

Le conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités a voté ce jour le nouveau contrat d'exploitation et d'investissements entre l'autorité organisatrice des transports et la RATP pour les cinq années à venir (2025-2029). Marqué par la transition de l'exploitation des bus à Paris et en petite couronne, ce contrat a été construit autour de deux axes forts : poursuivre les investissements pour moderniser et fiabiliser le réseau, et améliorer de manière continue la qualité de service rendue aux voyageurs.

Toujours plus d'investissements pour moderniser le réseau

Les investissements prévus par ce nouveau contrat sont évalués à **2,1 milliards d'euros par an sur cinq ans, soit un montant total de 10,5 milliards d'euros** sur la durée du contrat. Cela représente **une augmentation de 30%** par rapport au précédent contrat 2021-2024 (1,6 milliard d'euros), et ce, alors même que l'exploitation du réseau de bus sort du contrat avec l'ouverture à la concurrence.

Ces investissements ambitieux sont la traduction de la volonté d'Île-de-France Mobilités de faire du réseau de transports francilien le réseau le plus performant au monde à l'horizon 2030. Ils ont pour objectif de développer l'offre, moderniser le réseau et améliorer la qualité de service, au bénéfice des voyageurs franciliens.

Concrètement, ils permettront de poursuivre de renouveler le matériel roulant :

- Du matériel roulant neuf ou récent sur toutes les lignes de métro, avec notamment le MF19 sur 8 lignes de métro (1,6 milliard d'euros) ;
- Du matériel roulant neuf ou rénové sur les RER A et B, avec notamment la fin de la rénovation des RER A et le déploiement du MI20 sur le RER B (715 M€ sur la période).

Au-delà du matériel roulant, c'est tout l'écosystème qui sera amélioré et fera l'objet d'investissements :

- Le déploiement du système de signalisation semi-automatique (Octys) sur toutes les lignes de métro pour améliorer la régularité des lignes ;
- La poursuite des études et le lancement des travaux pour l'automatisation intégrale de la ligne 13 prévue pour 2035 ;
- Le lancement des études pour l'automatisation des lignes 7 et 8 ;
- La modernisation des postes de commandement pour permettre plus de souplesse dans l'exploitation et mieux gérer les incidents sur les lignes, là encore pour améliorer la régularité des lignes ;
- La modernisation de tous les ateliers de maintenance des métros et RER avec des projets emblématiques (Châtillon pour la ligne 13, Vaugirard pour la ligne 12, Créteil pour la ligne 8, Saint Fargeau pour la ligne 3, La Courneuve pour la ligne 7...), pour un total d'environ 600 M€.

Concernant le tramway, un ambitieux programme de renouvellement du matériel roulant avec notamment un nouveau matériel sur le T1, et de modernisation des systèmes et de infrastructures va être engagé (en commençant par le T1) pour améliorer les services aux voyageurs et l'exploitation, pour un total d'1 milliard d'euros.

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Par ailleurs, Île-de-France Mobilités et la RATP ont convenu d'intensifier les investissements en faveur des gares et stations, avec une attention renforcée à l'inclusion et à l'accueil de tous les publics. Ce sont les premiers points de passages des voyageurs qui doivent être le plus accessible, propre et accueillants possibles.

Ainsi près de 700 M€ sur 5 ans seront investis pour la rénovation des gares et stations. Toutes les gares et stations qui le nécessitent seront rénovées d'ici la fin du contrat. 170 M€ sur 5 ans seront consacrés à la modernisation des valideurs et des automates de vente qui accompagnent la révolution de la billettique.

Enfin, un minimum de 15 M€ est prévu afin de poursuivre le déploiement du Schéma directeur du stationnement vélo, avec la création de 6 000 nouvelles places de vélos et l'étude de 6000 de plus à proximité des gares et stations RATP. Ces nouveaux objectifs viennent s'ajouter à 5 000 places déjà en service et à 2 800 places financées lors du précédent contrat.

Plus d'exigence de ponctualité des lignes de métro, tramway et de RER

La RATP a réalisé les efforts nécessaires en 2024 pour redresser la ponctualité du réseau qu'elle exploite, particulièrement pour le cas du métro (aucune ligne de métro sous les 90% au mois d'avril 2025). Le nouveau contrat consolidera cette performance.

La **ponctualité/régularité** sera repondérée d'ici 2028. **Elle passera à 45 % de l'enveloppe de bonus/malus** dans le nouveau contrat (contre 40 % dans le précédent contrat). L'enveloppe de bonus/malus sera également augmentée de 72 M€ (hors bus) à 100 M€.

- **Sur le métro :**

Les incitations financières seront calculées à la ligne dès 2025, sur une base mensuelle, puis de manière hebdomadaire au plus tard en 2028, en lien avec l'amélioration des outils de suivi. Cela permettra d'avoir un suivi plus fin de la performance, plus proche du ressenti voyageurs.

Les objectifs sont donc définis plus finement, avec :

- Une repondération à la hausse des exigences qualitatives ;
- Une adaptation ligne par ligne :
 - Pour les lignes modernisées des objectifs exigeants : objectif fixé à 99,5% pour les lignes 1 et 14, 99% pour la ligne 4, 98% pour les lignes 5 et 9, 97% pour les lignes 10 et 11 ;
 - Pour les lignes en cours de modernisation : des trajectoires progressives, tenant compte des travaux et des livraisons de matériel roulant.

- **Sur le RER, et notamment sur le RER B :**

L'objectif est progressivement révisé à la hausse sur le RER B, en cohérence avec les conclusions du rapport Ramette, pour accompagner les efforts d'amélioration attendus sur la ligne.

L'objectif de la ligne B du RER passe à 90% au 1^{er} janvier 2027, soit une hausse de 1 point par rapport à la période précédente puis à 90,5% au 1^{er} janvier 2029.

Quant au RER A, il conserve un objectif très fort à 94%.

- **Sur le Tramway :**

La régularité/ponctualité sera incitée à la ligne et mesurée mensuellement dès 2025, avec un suivi hebdomadaire d'ici 2028. Là-aussi, les objectifs seront adaptés selon le niveau de modernisation de chaque ligne, sur le même principe que le métro avec des objectifs différenciés selon l'état d'avancement des travaux

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

-

et de livraison des matériels roulants. C'est le cas par exemple sur T1 (livraison TW20, prolongements à l'est et à l'ouest), ou encore le T2 avec l'achèvement des travaux à la Porte de Versailles.

Dédommagement des voyageurs en cas de mauvaise performance des lignes

Les règles de dédommagement des voyageurs, instaurées dans le précédent contrat, sont conservées : dédommagement automatique allant jusqu'à 1,5 mois de Navigo mensuel en cas de ponctualité inférieure à 80% pendant au moins 3 mois, en cas de grèves longue durée ou de perturbations exceptionnelles.

Une qualité de service au plus près du ressenti voyageur

Île-de-France Mobilités réaffirme que la qualité de service doit être à la hauteur de ses ambitions, reflétant son exigence et sa volonté d'offrir aux usagers les conditions de transport les plus confortables et exemplaires.

Un des piliers de la qualité de service est l'enquête perception auprès des voyageurs. Chaque année, environ 150 000 voyageurs sont interrogés dans les transports en commun, dont 60 000 sur les réseaux exploités par la RATP, avec des questions détaillées. L'enveloppe de bonus/malus déployée sur l'enquête perception sur les réseaux ferrés et tramway exploités par la RATP sera de 25 M€ par an.

En dehors de l'enquête perception, Île-de-France Mobilités vérifie la performance de la qualité de service sur de nombreux indicateurs. Pour mettre en œuvre cette politique d'amélioration, plusieurs indicateurs seront réhaussés pour mieux prendre en compte l'écart entre la qualité produite et la qualité perçue par les usagers, en cohérence avec leurs attentes :

- **La propreté** : La grille de mesure a été repensée pour mieux prendre en compte l'écart entre la qualité produite par l'opérateur et la qualité perçue par les usagers, qui importe plus et correspond plus à leurs attentes. Les bonus/malus sont augmentés de plus de 20%. Comme rappelé par Valérie Pécresse, la propreté s'est améliorée sur les tramways et dans certaines stations, mais cela doit maintenant se généraliser dans le métro. Des métros, des trains, des gares et des stations propres sont une marque de respect pour tous les voyageurs.
- **Le contact voyageurs** : Un nouvel indicateur sera mis en place pour mesurer les rapports humains entre opérateurs et voyageurs, afin de garantir aux voyageurs un niveau de service équivalent aux guichets des gares et des stations et lors des appels à distance (interphone et téléphone).
- **L'accessibilité**, enjeu majeur sur lequel Île-de-France Mobilités a exigé plus de réactivité à la RATP. Un nouvel indicateur sera ainsi mis en place pour un suivi continu des équipements dédiés à l'accessibilité et leur état de fonctionnement sera intégré pour garantir une continuité de service pour tous les publics. Par exemple, Île-de-France Mobilités va travailler avec la RATP pour une meilleure coordination de l'assistance aux personnes en situation de handicap.

Un nouvel intéressement de la RATP à la validation

Jusqu'à aujourd'hui, sur les réseaux de métro et de tramway, la RATP n'avait pas d'incitation financière à augmenter le trafic. L'incitation financière n'était liée qu'aux recettes voyageurs, pas au nombre de validations sur son réseau ferré.

Dans le nouveau contrat, la RATP sera soumise à un bonus/malus en fonction du nombre de validations sur le réseau ferré, avec une enveloppe pouvant aller jusqu'à 30 M€ par an. Ce sera une forte incitation à augmenter le trafic sur ses lignes et à lutter encore plus efficacement contre la fraude.

La lutte contre la fraude renforcée

Face à l'étendue de la fraude qui représente 700 M€ de pertes de recette par an, soit l'équivalent de la construction de ligne de tramway ou l'achat de 1 500 bus propres par an, Valérie Pécresse a haussé ses exigences vis-à-vis des opérateurs en matière de lutte contre la fraude. Un plan dédié a d'ailleurs été lancé

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

-

en février, ce qui a permis de multiplier les opérations de contrôles continu plusieurs fois par jour et par semaine sur les lignes et les stations les plus touchées du réseau.

Dans le nouveau contrat, la RATP et Île-de-France Mobilités se sont accordées sur un objectif ambitieux de réduction de la fraude, soumis à bonus/malus :

- **Pour le tramway (15,4% de fraude en 2024) : l'objectif maximum est de réduire la fraude à 4,4% sur la durée du contrat ;**
- **Pour le métro (4% de fraude en 2024) : l'objectif maximum est de réduire la fraude à 3 % sur la durée du contrat**

L'incitation à la validation mentionnée plus haute sera également incitative pour éviter les dysfonctionnements des automates de vente et des valideurs, et renforcera ainsi la lutte contre la fraude.

Une sécurité renforcée

Assurer la sécurité des voyageurs et agents demeure une priorité constante d'Île-de-France Mobilités. La loi Tabarot et ses dispositions sont venues la renforcer et Île-de-France Mobilités a accru les moyens de la RATP, notamment les brigades cynophiles, qui ont mené 1 000 opérations sur l'année 2024 et permis d'éviter 115h d'interruption de trafic sur le réseau qu'elle exploite. Un contrat spécifique a d'ailleurs été signé entre la RATP et Île-de-France Mobilités sur la sûreté fin 2024.

Une rémunération de fonctionnement qui donne à la RATP des moyens importants, avec une productivité performante

En plus des subventions d'investissement, Île-de-France Mobilités apporte à la RATP une rémunération pour son fonctionnement. Ainsi, **l'ensemble des rémunérations de fonctionnement se portera, hors bus, à 3 690 M€ par an.**

Cette subvention sera augmentée chaque année en fonction des indices caractéristiques du secteur des transports, pour que l'inflation ne pénalise pas la RATP.

Île-de-France Mobilités avait déjà acté dans le cadre du précédent contrat avec la RATP une politique ambitieuse de 1% de productivité par an. Dès cette année et jusqu'en 2029, Île-de-France Mobilités et la RATP ont convenu de poursuivre cet élan et d'atteindre **un objectif de productivité très ambitieux à 1,2% par an, en intégrant la sortie progressive du bus.**

L'atteinte de cet objectif reposera sur des leviers tels que l'arrivée de nouveaux matériels roulants, la performance achats, la sobriété énergétique, la performance industrielle.

La mise en œuvre de ce contrat reste subordonnée au respect des engagements financiers pris par l'État, dans le cadre des accords « Valls » de 2016 et « Borne » de 2023. Ainsi, les 80 millions d'euros de recettes issues de la TICPE, qui étaient versées jusqu'à présent à Île-de-France Mobilités et qui ont été supprimées à compter du 1^{er} janvier 2026 dans la loi de finances 2025, devront être intégralement compensées par une recette fiscale d'un montant équivalent. Le ministre des Transports et la ministre du Budget s'y sont engagés par courrier reçu ce jour par Île-de-France Mobilités.

Pour Valérie Pécresse, « *ce contrat témoigne de mon engagement permanent depuis 2016 à révolutionner les transports franciliens. Nous poursuivons, avec la RATP, la modernisation de ce réseau avec des investissements encore plus importants. Nous donnons les moyens à la RATP pour qu'elle puisse fournir une qualité de service de haut niveau aux Franciliens avec plus de ponctualité, de propreté, de sécurité et d'accessibilité* ».

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

-

-

www.iledefrance-mobilites.fr/presse

