

Propreté : la RATP et Île-de-France Mobilités se mobilisent au service des voyageurs



01

De fortes ambitions pour la propreté sur le réseau RATP

3

02

Plusieurs types d'opérations de nettoyage pour un meilleur ressenti voyageur

4

Le nettoyage des stations et gares sur le métro et RER

4

Le nettoyage des rames de métro et RER

5

La propreté, un service mesuré et évalué par les enquêteurs mystère et les enquêtes de perception des voyageurs

5

Une nouvelle approche pour la propreté des bus

5

03

L'innovation au service de la propreté des espaces

6

Quand la propreté devient ludique avec le Nudge

6

Auto-laveuse et balayeuse autonomes : des technologies adaptées au nettoyage de grandes surfaces traversées par des flux importants de voyageurs

7

Traitement des odeurs : des diffuseurs dans 18 stations et gares

7

Le signalement par appli mobile : les voyageurs acteurs de la propreté dans le métro

8

La cryogénie : une technologie qui fait ses preuves

8

04

Chiffres-clés de la propreté dans le réseau RATP

9



01

De fortes ambitions pour la propreté sur le réseau RATP

La propreté dans les transports en commun est une attente forte et légitime des voyageurs. Île-de-France Mobilités et la RATP ont fait de la propreté une priorité. Île-de-France Mobilités donne contractuellement 85 millions d'euros chaque année afin d'agir et pour garantir la propreté des espaces et du matériel roulant. Chaque jour, 12 millions de voyageurs utilisent le réseau opéré par la RATP.

De plus, un Plan spécifique décidé par le Conseil d'Île-de-France Mobilités en octobre 2018, doté d'un budget de 2 millions d'euros en 2018 et 5 millions d'euros par an entre 2019 et 2021 est mis en place. Ce Plan, cofinancé par la RATP et Île-de-France Mobilités, sur la période 2018 – 2021, va permettre de nouvelles actions telles que la démarche nudge, le traitement des odeurs, des nettoyages approfondis, le renforcement de la présence des agents de nettoyage dans les espaces et dans les trains en journée et la mise en place d'une application de signalements par les usagers. La ligne 13 sera traitée en priorité.

À la demande d'Île-de-France Mobilités, la RATP repense donc sa stratégie de nettoyage afin d'améliorer la propreté dans ses espaces au travers de nouveaux produits, de nouveaux process, d'innovations et d'une organisation répondant mieux aux attentes des clients. C'est également dans cette volonté de satisfaire toujours davantage ses voyageurs que la RATP expérimente de nouvelles solutions innovantes.

Valérie Pécresse, Présidente d'Île-de-France Mobilités, a demandé porter à 100 le nombre de toilettes sur l'ensemble du réseau opéré par la RATP. La localisation reste à affiner dans les études en cours lancées par l'entreprise. Parmi ces 100 toilettes, Île-de-France Mobilités a demandé la mise à l'étude de l'équipement de 20 stations de métro existantes et l'installation de 28 toilettes dans toutes les nouvelles stations de métro dans le cadre des prolongements de lignes. Actuellement, il existe 48 toilettes sur le réseau exploité par la RATP dont 16 sur le réseau de métro et 32 sur le réseau RER.

Plusieurs types d'opérations de nettoyage pour un meilleur ressenti voyageur

16

lignes de métro et RER

5

prestataires de nettoyage

1 000

agents de nettoyage

5 300

agents des gares et stations

Chaque ligne de métro et RER (16 lignes au total) dispose de son propre contrat, avec un des 5 prestataires de nettoyage au marché, pour un budget annuel de 80 millions d'euros.

Tous les jours, 1 000 agents de nettoyage sont mobilisés et apportent un soin particulier sur les zones de contact (barre de maintien, détrit, sol) auxquelles sont particulièrement sensibles les voyageurs.

Le nettoyage des stations et gares sur le métro et RER

5 300 agents des gares et stations assurent un contrôle quotidien des lieux en faisant remonter les points à améliorer. Tous équipés de tablettes numériques depuis 2017, les agents peuvent, grâce à cet outil, signaler par des photos les zones des stations sur lesquelles intervenir en urgence et assurer le suivi de la propreté.

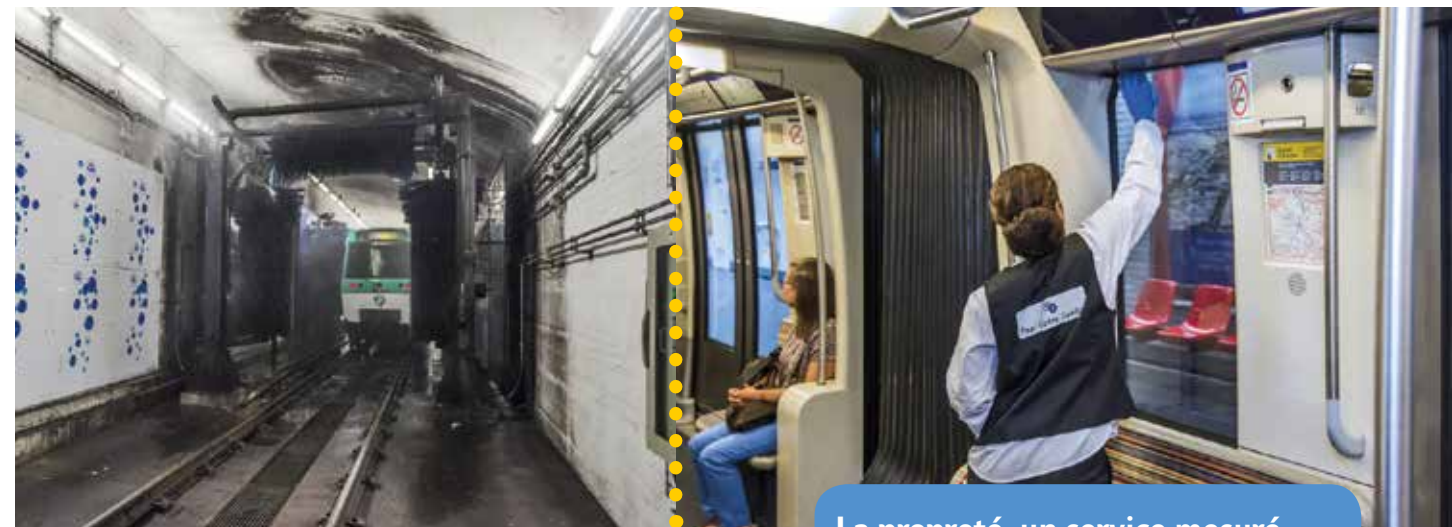
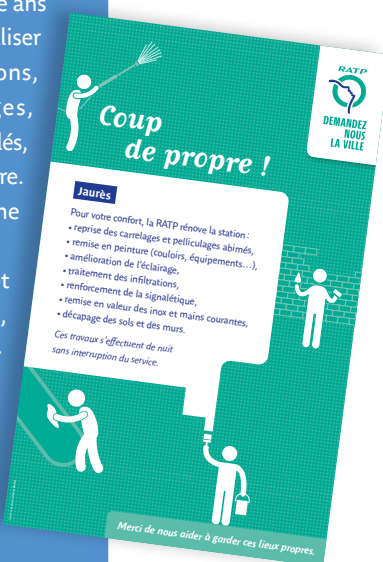
Un nettoyage patrimonial, au cours duquel l'ensemble des équipements et surfaces est décapé, a lieu 1 à 2 fois par mois dans les stations les plus fréquentées du réseau.

Des « coups de propre » pour remettre à niveau les espaces

Ces opérations ponctuelles démarrées il y a quatre ans dans une sélection de stations permettent de réaliser un travail de fond : traitement des infiltrations, rénovation des peintures et des carrelages, remplacement des éléments de signalétique dégradés, ou encore renforcement de l'éclairage si nécessaire. Les opérations se déroulent de nuit, pendant une période de 3 mois en moyenne.

Déjà 80 stations ont reçu un coup de propre et 9 sont traitées en 2018 (Fontenay-sous-Bois, Sucy-Bonneuil, Louis Blanc, La Motte-Picquet-Grenelle, Jaurès, La Chapelle, Palais Royal, Bussy Saint Georges et Marne-la-Vallée Chessy)

Le concept évolue aujourd'hui, avec des actions plus ciblées (ex. élimination des traces d'infiltrations) ou portant sur plusieurs stations simultanément.



Le nettoyage des rames de métro et RER

L'intérieur du matériel roulant est nettoyé quotidiennement, lors du retournement des trains au terminus (ramassage des détrit, nettoyage des barres de maintien, nettoyage du sol) ainsi qu'en circulation.

Ponctuellement, des agents passent parmi les voyageurs pour effectuer le nettoyage des barres de maintien et le ramassage des détrit. Ces équipes itinérantes en charge du maintien en propreté ont renforcé leurs passages en 2018.

Les prestataires de nettoyage seront désormais équipés d'un gilet pour accentuer leur visibilité auprès des voyageurs.

Quant aux trains, ils passent à la machine à laver environ 1 fois par semaine.

La propreté, un service mesuré et évalué par les enquêteurs mystère et les enquêtes perception des voyageurs

Pour mesurer le ressenti voyageur, des enquêteurs mystère évaluent la propreté des espaces. Près de 1800 parcours sont ainsi réalisés chaque mois par des équipes prestataires.

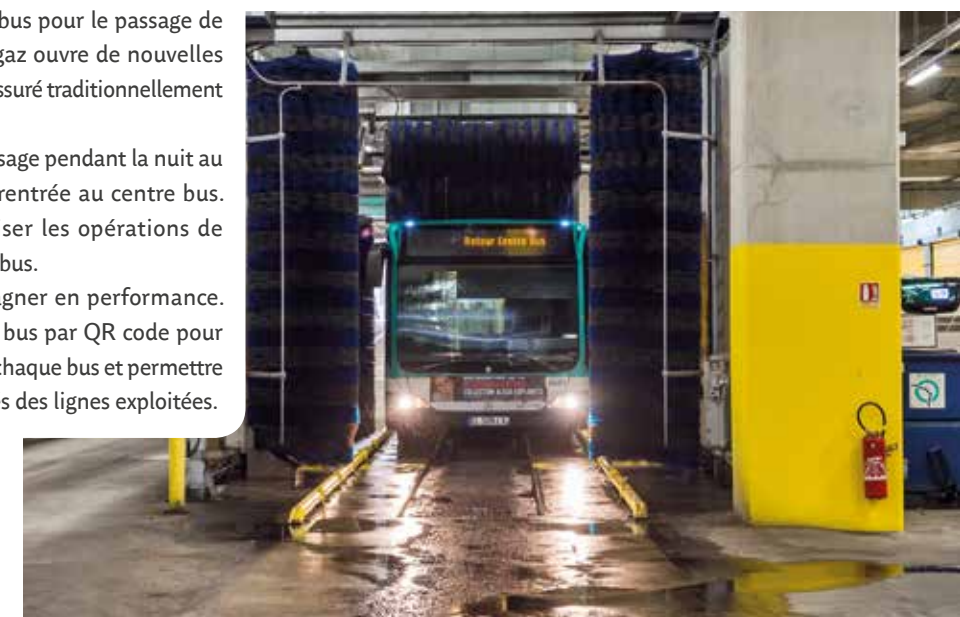
Parallèlement, Île-de-France Mobilités réalise tout au long de l'année une enquête de perception des voyageurs, portant sur un ensemble de thèmes, parmi lesquels la propreté.

Une nouvelle approche pour la propreté des bus

Le plan de restructuration des centres bus pour le passage de la flotte RATP à l'électrique et au biogaz ouvre de nouvelles possibilités pour optimiser le nettoyage, assuré traditionnellement pendant la charge en carburant.

Les bus chargent à leur position de remisage pendant la nuit au lieu de faire le plein de diesel à leur rentrée au centre bus. Désormais, les agents pourront réaliser les opérations de nettoyage à la position de remisage des bus.

Plusieurs pistes sont étudiées pour gagner en performance. Parmi elles : un suivi individualisé des bus par QR code pour garder trace des opérations réalisées sur chaque bus et permettre un nettoyage plus adapté aux spécificités des lignes exploitées.



L'innovation au service de la propreté des espaces

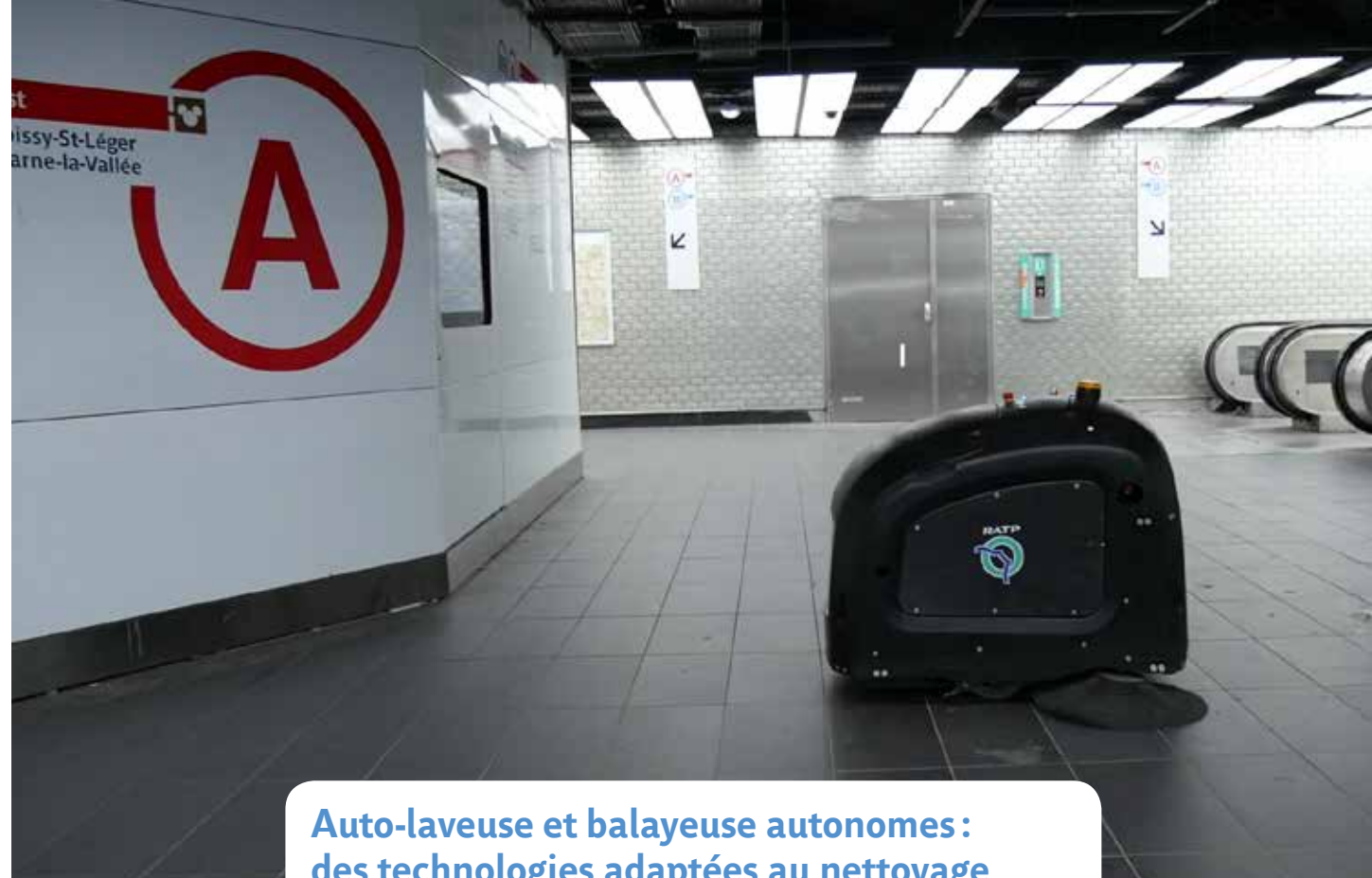
Quand la propreté devient ludique avec le Nudge

Encourager en douceur l'individu à des comportements vertueux, tel est l'objectif du nudge (ou du marketing incitatif) que la RATP et Île-de-France Mobilités souhaitent développer dans ses espaces.

Pour cela, la RATP déploie un affichage dans les gares et stations pour mettre en lumière certains équipements et attirer l'attention des voyageurs avec pour objectif d'induire des comportements vertueux en matière de propreté. Parmi les visuels, les messages visent à :

- ▶ mettre en évidence la présence des poubelles, pour souligner l'importance de ne pas jeter ses déchets par terre
- ▶ inciter à jeter ses tickets usagers et factures à proximité des automates de ventes
- ▶ encourager les voyageurs à utiliser des cendriers à l'entrée des stations quand il y en a et à éteindre correctement sa cigarette
- ▶ donner des informations pédagogiques autour de la propreté, des problématiques d'infiltrations, principalement localisées sur les quais
- ▶ mettre en place un « témoin de prise en charge » pour indiquer aux voyageurs quand les anomalies sont prises en charge et en cours de traitement.
- ▶ valoriser l'espace RATP et de la notion d'accueil, de service et de prise en charge du client en distinguant dedans/dehors

Après un test de juillet à octobre 2018 à la gare de Marne-la-Vallée Chessy et dans les stations Bonne-Nouvelle (L8 et L9) et Gabriel Péri (L13), un déploiement est prévu d'ici fin 2018 sur les lignes 9 et 13 ainsi que dans les pôles multimodaux.



Auto-laveuse et balayeuse autonomes : des technologies adaptées au nettoyage de grandes surfaces traversées par des flux importants de voyageurs

En fin d'année 2017, une auto-laveuse a été testée à la gare de La Défense Grande Arche (RER A), en collaboration avec le prestataire Onet. Le robot est aujourd'hui opérationnel et assure le lavage des sols de façon autonome, libérant les opérateurs pour d'autres tâches comme le nettoyage des équipements (lignes de contrôle, appareils de distribution à usage du public, etc.).

En avril 2018, une balayeuse autonome mise au point par la startup française Fybots a été testée à Châtelet-Les Halles. Ce robot balayeur nettoie des surfaces allant jusqu'à 30 000 m² de façon parfaitement autonome. Grâce à ses 12 heures d'autonomie, les agents d'entretien pourraient ainsi se consacrer à un nettoyage de finition dans les espaces qui s'y prêtent.

Traitement des odeurs: des diffuseurs dans 18 stations et gares

Après le succès des essais de diffuseurs permettant de neutraliser les mauvaises odeurs à la station Gambetta (L3) depuis fin 2016 et République (L11) depuis février 2018, la RATP élargit le périmètre expérimental et équipe 16 sites supplémentaires (Jaurès, St Denis Porte de Paris, Nation, Auber, Châtelet-les Halles notamment).

Ces diffuseurs permettent de neutraliser les mauvaises odeurs et s'inscrivent dans le plan propreté. En parallèle, une enquête perception auprès des voyageurs sera lancée pour s'assurer des résultats.

Un élargissement de cette expérimentation est d'ores et déjà à l'étude pour une cinquantaine de sites supplémentaires en 2019.

Le signalement par appli mobile : les voyageurs acteurs de la propreté

Les outils numériques proposés aux voyageurs contribuent eux-aussi à la propreté des réseaux.

L'application 'Mon RER A' intègre en effet, depuis un peu plus d'un an, une rubrique permettant aux voyageurs de signaler en temps réel un problème de propreté à bord d'un train ou dans les espaces, photo à l'appui. Une équipe de nettoyage est alors dépêchée sur place pour une intervention rapide.

Afin de donner plus de visibilité sur l'appli RATP à la fonctionnalité de signalement et d'étendre le périmètre des signalements aux matériels roulants, une nouvelle section a été créée avec un formulaire spécifique au signalement des problèmes de propreté.

En service depuis fin septembre 2018, le voyageur peut ajouter une photo du problème constaté, décrire succinctement le problème, et indiquer sa localisation pour permettre la prise en charge par les unités opérationnelles.



La cryogénie : une technologie qui fait ses preuves

En début d'année 2018, la RATP s'est rapprochée de l'entreprise française Netcryo, spécialisée dans le nettoyage par cryogénie. L'entreprise propose un équipement fonctionnant par projection de glace carbonique à -78°C, pour décoller chewing-gums, autocollants, sans oublier les mauvaises herbes sur les quais aériens. En plus d'être efficace, cette technologie, encore en phase exploratoire, est peu consommatrice en eau et n'utilise pas de détergents.

Des tests ont été réalisés en mai pour évaluer l'impact du procédé sur les différents matériaux et revêtements des espaces voyageurs. Les résultats sont concluants et de nouvelles applications s'imposent peu à peu, comme l'élimination des graffitis ou des graisses au pied des escaliers mécaniques.

04 Chiffres-clés de la propreté dans le réseau RATP



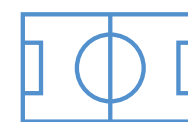
MÉTRO / RER

1 000 trains

(métro et RER) et **368** stations et gares à entretenir

1 000 agents sous-traitants de nettoyage mobilisés

1 800 parcours réalisés chaque mois par des enquêteurs mystère



1,3 million de m² de surface totale à nettoyer, soit **179** terrains de football



10 000 tonnes de déchets collectés chaque année



BUS

4 700 bus

à entretenir répartis sur 25 sites

150 agents sous-traitants de nettoyage mobilisés

570 parcours réalisés chaque mois par des enquêteurs mystère



TRAMWAY

232 tramways à entretenir

21 agents sous-traitants de nettoyage mobilisés



Contact presse

Service de presse RATP

01 58 78 37 37

servicedepresse@ratp.fr

www.twitter.com/GroupeRATP

www.ratp.fr

Île-de-France Mobilités

Sébastien Mabile

01 47 53 28 42

sebastien.mabile@iledefrance-mobilites.fr