

## La RATP et Île-de-France Mobilités adoptent un nouveau contrat renforçant la qualité de service au bénéfice des voyageurs

vendredi 11 juillet 2025

**Le nouveau contrat d'exploitation et d'investissement pour la période 2025-2029 entre la RATP et Île-de-France Mobilités a été approuvé le 11 juillet par le conseil d'administration de la RATP. Cet accord, ambitieux et équilibré, s'inscrit dans la continuité du précédent. Ce contrat, qui place les voyageurs et les transports quotidiens au cœur des priorités de l'autorité organisatrice et de la RATP, vise à poursuivre l'amélioration du réseau de transport et de la qualité de service au bénéfice de tous les Franciliens.**

Pour ce contrat, une nouvelle architecture contractuelle a été mise en place, en cohérence avec les évolutions du régime d'exploitation des transports franciliens. Le contrat unique fait place à quatre contrats distincts couvrant respectivement les activités d'Opérateur de Transport et de Gestionnaire d'Infrastructures sur les activités Métro, RER et Tramway, l'activité Bus en cours d'ouverture à la concurrence, les activités de Continuité de Service relatives au réseau Bus réalisées par la RATP pour le compte d'Île-de-France Mobilité, et les activités de Sûreté.

### **Un effort massif d'investissement poursuivi pour moderniser le réseau de transports, garantir sa pérennité, et améliorer l'expérience des voyageurs**

Les investissements prévus par ce nouveau contrat atteignent un niveau de **2,1 Mds€ par an** sur cinq ans, soit un montant total de 10,5 Mds€. Hors les investissements liés à l'activité Bus, cela représente une augmentation de 30 % par rapport au précédent contrat 2021-2024 (1,6 Md€ par an).

Ce programme d'investissement massif a pour objectif de moderniser le réseau et améliorer la qualité de service, au bénéfice des voyageurs franciliens.

Concrètement, ce Plan Quinquennal d'Investissement (PQI) de 10,5 Mds€ permettra d'accélérer le renouvellement des matériels roulants sur les réseaux ferrés, pour un total de 2,5 Mds€ :

- Pour le Métro (1,7 Md€ sur la période) : après la livraison des MP14 sur la période 2021-2024, c'est un programme de renouvellement sans précédent qui va être mené. D'ici fin 2029, six lignes de métro commenceront à accueillir le nouveau matériel roulant MF19, en commençant par la ligne 10 dès cet automne (puis les lignes 7bis, 3bis, 13, 12 et 8). Le programme MF19 concernera au total huit lignes (le déploiement sur les lignes 3 et 7 débutant au-delà de 2029) ;
- Pour le RER (750 M€ sur la période), le contrat permettra d'engager le déploiement du nouveau matériel roulant MI20 sur le RER B.

Pour permettre l'arrivée des nouveaux matériels roulants Métro et RER, ce sont toutes les infrastructures associées qui seront modernisées avec des investissements de 2,9 Mds€ sur la période :

- Des ateliers de maintenance seront créés ou modernisés (Châtillon pour la ligne 13, Vaugirard pour la ligne 12, Créteil pour la ligne 8, etc.), pour un total d'environ 700 M€. La mise en service de ces ateliers s'inscrira en cohérence avec la date d'arrivée des nouveaux trains pour chaque ligne ;
- En parallèle de l'arrivée de ces nouveaux trains, la modernisation des systèmes et infrastructures des lignes concernées permettra un saut de performance et de qualité de service au bénéfice des voyageurs :
  - Déploiement de nouveaux systèmes de conduite ou modernisation des systèmes existants pour les lignes déjà équipées, et mise à niveau ou renouvellement des postes de commande. Six lignes de métro seront ainsi modernisées d'ici 2029 pour accueillir le MF19, et les travaux seront engagés pour deux autres lignes ;
  - Poursuite des études et lancement des travaux pour l'automatisation intégrale de la ligne 13 prévue pour 2035 ;
  - Lancement des études de faisabilité pour les futures automatisations des lignes 7 et 8.

Dans la continuité des précédents contrats, la hausse des **investissements patrimoniaux du Gestionnaire d'Infrastructures** s'accélère : 1,6 Md€ sont prévus sur la période (soit une augmentation de 30 % en montant annuel par rapport au précédent contrat) pour renouveler les actifs (voies, escaliers mécaniques, ventilateurs, postes de signalisation, etc.). Cet effort continu vise à garantir la pérennité des infrastructures, réduire l'impact environnemental et améliorer la performance du réseau.

**Concernant le Tramway**, le renouvellement du matériel roulant sera mené à bien sur le T1, pour un montant de 50 M€. Le contrat prévoit en parallèle la poursuite du projet de prolongement de la ligne vers l'Est, déjà lancé, et le lancement des travaux pour le prolongement de la ligne vers l'Ouest, qui représenteront au global 230 M€ sur la durée du contrat (auxquels s'ajouteront 130 M€ complémentaires destinés à l'achat des matériels roulants associés). Par ailleurs, une consolidation du parc de matériel roulant sera opérée pour les lignes T2 et T3. Enfin, un programme ambitieux de modernisation des systèmes et des infrastructures sera engagé pour améliorer les services aux voyageurs et les conditions d'exploitation. Au total, le contrat prévoit un montant d'investissement de 1 Md€ sur ce mode.

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 portée à l'inclusion et à l'accueil de tous les publics. Ce sont les premiers points de passage des voyageurs, qui doivent être les plus accessibles, propres et accueillants possibles. Ainsi, près de 700 M€ sur 5 ans seront investis pour la rénovation des gares et stations, permettant de traiter près de 130 gares et stations (rénovations et opérations « coup de propre »). Une enveloppe de 170 M€ sera consacrée à la modernisation de la billetterie (valideurs et automates de vente, ligne de contrôle), et une autre de 90 M€ au renforcement de l'information voyageurs.

Ce contrat s'inscrit également dans l'ambition portée par Île-de-France Mobilités à travers son plan « vélo » : des investissements importants sont prévus pour permettre à la RATP de viser la création

de 6 000 places de vélos à proximité des stations et gares RATP à terme, dont 4 000 sont déjà financées au PQI.

Enfin, en matière de RSE, les engagements environnementaux en faveur de la décarbonation et de l'adaptation au changement climatique sont accentués ou prolongés avec notamment, des plans d'action dans les domaines de l'acoustique (résorption des points noirs de bruit), de la sobriété hydrique, de la Qualité de Vie au Travail (rythme de travail, etc.) ; le contrat anticipe les actions à conduire en matière de performance énergétique, d'énergies renouvelables et d'adaptation au changement climatique pour se conformer aux réglementations les plus récentes.

## **Des engagements opérationnels ambitieux pour poursuivre l'amélioration de la qualité de service au bénéfice des voyageurs et intensifier la lutte contre la fraude**

---

Le nouveau contrat vise à poursuivre et consolider les efforts d'amélioration de la performance opérationnelle et de la qualité de service réalisés depuis 2024. Le dispositif de mesure et d'incitation à la qualité de service, sanctionné par une enveloppe des bonus/malus de 100 M€/an, s'étoffe avec :

- Des objectifs **de régularité/ponctualité plus ambitieux et mesurés plus finement**, à la ligne, mensuellement pour le réseau ferré et le Tramway et, à compter de 2028 à la semaine pour le Métro comme c'est déjà le cas sur le RER ;
- Des **objectifs de qualité de service voyageur réhaussés, au plus près du ressenti des voyageurs** avec la refonte de certains indicateurs (accessibilité, propreté, etc.) et la mise en place de nouvelles évaluations (réclamations clients, contact voyageur, etc.), l'accent étant mis sur le développement des services, le confort et la mobilité inclusive ;
- L'enquête visant à mesurer la perception des voyageurs, diligentée chaque année par Île-de-France Mobilités reste stable dans ses méthodes mais représentera dorénavant un bonus/malus de 25M€/an sur les seuls réseaux Métro, RER et Tram.

Dans la continuité du plan d'actions d'Île-de-France Mobilités pour la lutte contre la fraude et dans le contexte de la nouvelle tarification des Transports décidée par Île-de-France Mobilités depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025, le contrat prévoit un dispositif **d'intéressement** en fonction des **validations des titres de transport**, étendu aux modes Métro et RER, et un **renforcement des actions de lutte contre la fraude** :

- Sur les modes ferrés et davantage encore sur le Tramway où le taux de fraude est encore élevé, le contrat fixe un objectif de baisse du taux de fraude annuel, sanctionné par un dispositif de bonus/malus ; les moyens de lutte contre la fraude sont renforcés, avec notamment une expérimentation sur le T3b.

## Un cadre contractuel clair pour assurer une transition fluide de l'activité Bus vers les nouveaux exploitants et préparer la mise en concurrence du Tramway

---

Ce nouveau contrat prévoit une contractualisation spécifique pour le réseau Bus qui entre dans une phase de transition progressive, avec le transfert entre 2025 et 2026 de l'activité Bus opérée par la RATP vers les nouveaux opérateurs sélectionnés par Île-de-France Mobilités à l'issue des appels d'offres.

Le défi pour la RATP est double : continuer à exploiter le réseau Bus dont elle a la charge en maintenant le meilleur niveau de performance opérationnelle possible et, dans le même temps, passer le relais aux 13 nouvelles Délégations de Service Public confiées à de nouveaux opérateurs (dont RATP Cap Île-de-France), en vue d'assurer une transition « sans couture » pour les usagers :

- Le contrat maintient donc des objectifs ambitieux d'offre et de qualité de service, sanctionnés par des bonus/malus, tout en tenant compte du contexte particulier d'exploitation pendant la période de transition ;
- Il définit également les modalités et les conditions précises, sur le plan social et opérationnel, de la transition vers les nouveaux exploitants afin d'éviter de dégrader le service rendu aux voyageurs ;
- Dans cet objectif, la RATP va poursuivre temporairement certaines activités transverses au réseau Bus pour le compte d'Île-de-France Mobilités, en direction de l'ensemble des nouveaux opérateurs, afin de garantir la continuité de service : le contrat « Continuité de Service » prévoit ainsi la mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information et de communication transverses et la finalisation des travaux déjà engagés de transition énergétique des centres bus.

Ce nouveau contrat prévoit également l'organisation des travaux préparatoires à la mise en concurrence du Tramway à l'échéance 2030 (inventaires, audits, transmission des données, etc.).

## Un cadre financier équilibré et incitatif

---

Le nouveau contrat donne à la RATP les moyens nécessaires pour réaliser l'ensemble de ses missions et atteindre ses objectifs de qualité de service dans un cadre financier équilibré, tout en incitant l'entreprise à poursuivre les plans d'action déjà engagés pour améliorer sa performance économique et réduire ses coûts.

Le contrat fixe ainsi un objectif de 1,2 % de productivité par an, intégrant la sortie progressive de l'activité Bus du périmètre contractuel, contre un objectif de 1 % sur la période 2021-2024.

Le financement de l'effort d'investissement massif sur la période passe par une forte augmentation du volume des subventions d'investissement versées par IDFM, qui représentent plus de 5,4 Mds€ sur la période contractuelle, et par une évolution des rémunérations d'investissement cohérente avec les investissements sur fonds propres réalisés par la RATP.

*« Je me réjouis de la conclusion de ce nouveau contrat pluriannuel entre Île-de-France Mobilités et la RATP, qui nous donne les moyens et un nouvel élan pour poursuivre les efforts d'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers engagés ces dernières années. Il pose un cadre ambitieux, incitatif et équilibré pour réaliser nos missions de service public au cours des cinq prochaines années, et améliorer notre performance, au plan opérationnel comme économique. La satisfaction des voyageurs est au cœur de ce nouveau contrat : c'est pourquoi nous investirons massivement, avec le soutien d'Île-de-France Mobilités, pour la modernisation de notre réseau de transports, sa maintenance patrimoniale, et l'amélioration de la qualité du service. Ce contrat nous permettra de répondre à l'objectif fixé par Ile-de-France Mobilités de faire du réseau de transports en Île-de-France le réseau le plus performant du monde à l'horizon 2030. Les conditions de la transition en concurrence de l'activité Bus sont également clarifiées, ce qui permettra d'assurer un service public de qualité, sans discontinuité pour les usagers. Je sais pouvoir compter sur la mobilisation de l'ensemble des équipes de la RATP pour atteindre nos objectifs et relever les défis de ce nouveau contrat ».*

**Jean Castex**

Président-directeur général du groupe RATP

## Service presse RATP

01 58 78 37 37

[servicedepresse@ratp.fr](mailto:servicedepresse@ratp.fr)