

Le bus, au cœur des mobilités

LES CAHIERS D'EXPERTISE

GRUPE
RATP



Concevoir,

exploiter, maintenir

— LE MODE BUS OPÉRÉ PAR LE GROUPE

1906

Premiers omnibus Brillié-Schneider mis en service à Paris, sur la ligne reliant Montmartre à Saint-Germain-des-Prés.

1946

Réouverture de 11 lignes de bus à Paris et 55 en banlieue.

1997

Lancement du Noctambus, premier service de bus de nuit en Île-de-France.

2016

Conversion de la première ligne de bus standard à l'électrique à Paris.

2021

Reprise de l'intégralité du réseau de bus urbains et interurbains de la région Toscane.

Plus de
30 000

salariés au service du bus dans le monde

1,3 milliard
de voyages assurés
chaque année
dans le monde

13 000
bus en circulation
dans le monde

Près de
3 000
bus verts
(électriques, bioGNV
et à hydrogène)
dans le monde

Le mode routier, qu'il s'agisse du bus en milieu dense ou du car en zone interurbaine, est un acteur à part entière de la ville,

en interaction permanente avec ses usages et ses espaces. Agile, innovant, il est aujourd'hui l'un des grands contributeurs de la transition énergétique des mobilités. Concevoir, exploiter, maintenir et faire évoluer ce mode profondément ancré dans la vie des territoires repose sur l'expertise des équipes et sur une approche systémique.

À Paris et en proche banlieue, le groupe RATP est l'exploitant historique du réseau de bus. Partenaire de confiance des collectivités et des autorités organisatrices de la mobilité, il a acquis dans cet environnement urbain extrêmement dense une expérience unique et une maîtrise reconnue de l'ensemble de la chaîne de valeur du bus. Aujourd'hui, à travers ses filiales dédiées, RATP Cap Île-de-France et RATP Dev, il déploie cette expertise intégrée au service de tous les territoires, en Île-de-France, en France et à l'international, concevant, opérant et transformant des réseaux pour relever les grands défis environnementaux et sociétaux du moment. Pionnier de la transition énergétique du bus, il mène à bien, avec Île-de-France Mobilités et avec le soutien financier de la Commission européenne, le plus ambitieux programme européen en la matière, Bus2025. Et il continue de développer le socle de son expertise : un collectif de spécialistes du mode bus unique au monde.

Les savoir-faire bus du Groupe

88%

des voyageurs s'estiment satisfaits ou très satisfaits du service proposé par Autolinee Toscane, l'opérateur du réseau de bus de Toscane



Garantir la qualité de service

Information voyageurs, confort de conduite, continuité de service, régularité, propreté à bord, mais également fluidité des parcours intermodaux : ces éléments nourrissent chaque jour l'expérience des utilisateurs du bus. À l'écoute de la « voix des clients », le groupe RATP est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu sur les réseaux qu'il opère. Son approche allie l'humain, avec des conducteurs et des contrôleurs, le digital, via des dispositifs d'information connectés, et la proximité avec les parties prenantes locales.

Réussir la transition énergétique

La transition énergétique du bus vers des flottes propres nécessite une profonde transformation de l'outil industriel, matériels roulants et centres bus. Avec Bus2025, le groupe RATP met en œuvre, pour le compte d'Île-de-France Mobilités, et avec le soutien de l'Union européenne, un programme ambitieux qui fait référence dans le monde. Plus largement, il expérimente et déploie, en lien avec les territoires comme avec des industriels et des énergéticiens leaders dans leur domaine, des innovations écologiques autour des nouvelles énergies, en particulier l'hydrogène, contribuant ainsi à accélérer la transformation de la mobilité.

EN ÎLE-DE-FRANCE

13

centres bus adaptés pour accueillir des bus 100% électriques

12

centres bus modernisés pour accueillir des bus biométhane

Opérer des réseaux en France et à l'international

À travers ses filiales RATP Cap Île-de-France et RATP Dev, le groupe RATP opère des réseaux de bus de toutes tailles en France et à l'international. En France, il accompagne les collectivités dans l'exploitation et le développement d'offres bus performantes, durables, parfaitement adaptées à la géographie et à la démographie du territoire. À l'international, il est le partenaire de confiance de la Toscane, en Italie, d'une trentaine de villes aux États-Unis, de Casablanca, au Maroc, mais aussi de Riyad, en Arabie saoudite, pour moderniser des réseaux déjà existants ou pour concevoir de A à Z des offres structurantes qui transforment les usages.



Accompagner les acteurs du transport public urbain

Le groupe RATP a décidé de regrouper au sein d'une même structure les expertises du mode bus et de réunir ainsi les compétences et savoir-faire de l'ingénierie du bus. Ce centre d'expertise, basé au siège du Groupe, à Paris, est issu des équipes historiques d'ingénierie du réseau de surface d'Île-de-France. Les objectifs sont pluriels : apporter du conseil, mutualiser les moyens et maintenir les compétences en offrant un support technique aux différents clients (autorités organisatrices, collectivités, filiales).

80

lignes composent le tout nouveau réseau de bus de Riyad, mis en service et opéré par RATP Dev avec son partenaire saoudien SAPTCO

1 300

conductrices et conducteurs de bus recrutés par la RATP en Île-de-France en 2024

Favoriser la mobilité au cœur des territoires

P. 6 — p. 11



RATP Dev exploite l'intégralité du réseau de bus urbains et interurbains de la région Toscane.

Transport du quotidien comme de l'exceptionnel, le bus est un mode agile par excellence, capable de s'adapter à des environnements très divers, de la ville extrêmement dense aux zones les plus rurales. À l'écoute des attentes des autorités organisatrices et des collectivités, les équipes bus du groupe RATP construisent, de Paris à Riyad et de Lorient au plateau de Saclay, des offres sur mesure, qui évoluent avec les besoins des habitants. Les équipes sont aussi au rendez-vous des plus grands événements, comme elles l'ont démontré lors des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024.



Patrice Lovisa,
directeur de la business unit
Réseaux de surface, groupe RATP

L'ŒIL DE L'EXPERT

« La maîtrise du mode bus, dans toutes ses dimensions, est l'une de forces du groupe RATP. Nous avons développé depuis longtemps des réflexes de partage des bonnes pratiques et de support d'expertise entre les équipes centrales et nos filiales locales qui opèrent des réseaux bus, partout dans le monde. Performance, sécurité, relation voyageur, innovation : tout ce qui constitue notre marque nourrit la confiance des autorités organisatrices et des territoires et nous permet d'être choisis comme partenaires privilégiés pour développer des offres bus pertinentes, parfaitement intégrées aux écosystèmes de mobilité d'aujourd'hui et de demain. »

Mobiliser un collectif expert au service de tous

Conducteurs, contrôleurs, régulateurs, mainteneurs... Le bus est une industrie humaine qui mobilise des compétences très spécifiques. Présent sur l'ensemble de la chaîne de valeur du mode bus, de la conception à l'exploitation, le groupe RATP orchestre et intègre des expertises reconnues, déployées par ses filiales en France et dans le monde, au service de la performance de réseaux de toutes tailles et d'une expérience voyageur de qualité. À travers la formation, il investit massivement dans le développement de ces savoir-faire, qui fondent sa différence et son leadership.

P. 12 — p. 19



Réinventer le bus pour préparer demain

P. 20 — p. 25



RATP Dev exploite le réseau de bus à Angers.

Le mode bus est l'un des vecteurs de la transition énergétique de nos villes. Électricité, gaz naturel pour véhicules (GNV), hydrogène : une transformation rapide du matériel et des infrastructures est aujourd'hui en cours dans le monde. Le groupe RATP en est l'un des tout premiers acteurs, à travers notamment un programme phare : Bus2025. Véritable moteur d'innovation, le bus se transforme, transforme la mobilité urbaine et parfois la ville elle-même, ouvrant une nouvelle page de son aventure industrielle.

Favoriser la mobilité dans les territoires

Mode de surface, le bus est en contact permanent avec les activités de la ville et avec les autres utilisateurs de l'espace public. Expert de l'exploitation de lignes en zone urbaine dense, le groupe RATP s'appuie sur ce savoir-faire spécifique pour déployer l'offre bus dans des territoires très divers.

LE BUS, AU CŒUR DES TERRITOIRES

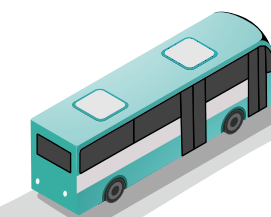
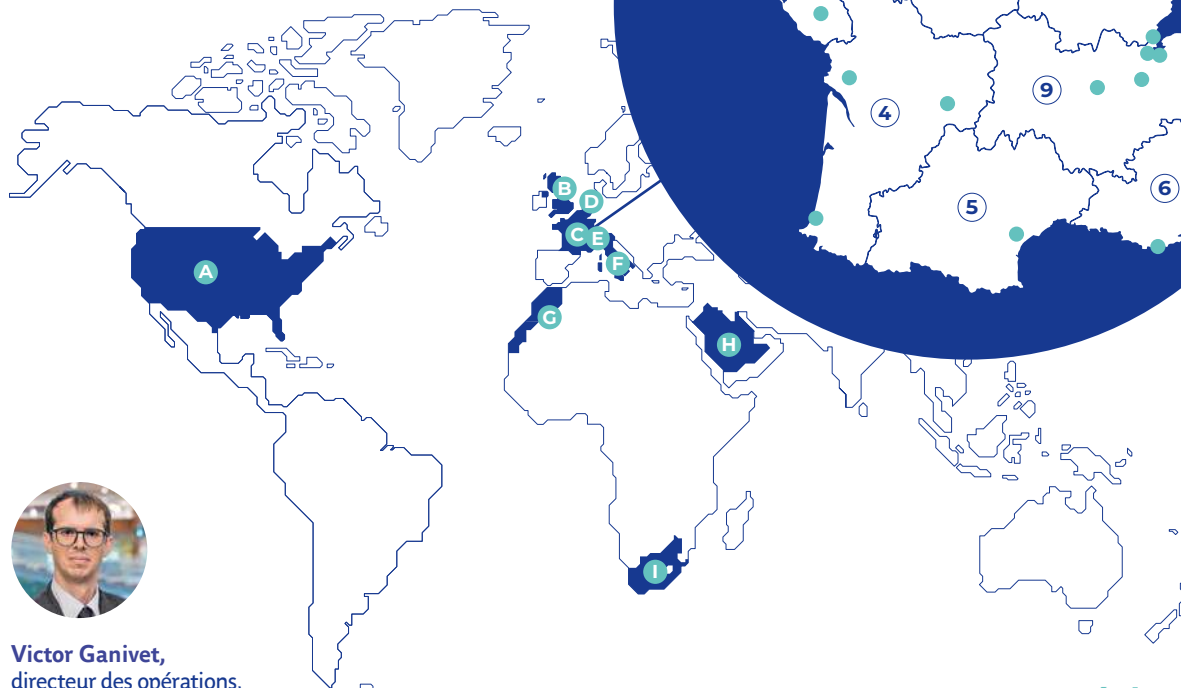
Opérateur historique du réseau de bus parisien, le Groupe a construit son expertise dans un environnement urbain extrêmement dense, impacté par des perturbations fréquentes – travaux, manifestations, incidents divers – en assurant jour et nuit le fonctionnement des lignes à Paris et en proche banlieue. Fort d'une expérience centenaire, il met sa culture de l'excellence au service de territoires de toutes tailles et topographies, en France et à l'international : milieu urbain ou périurbain, villes moyennes, métropoles ou zones rurales. Partenaire de confiance des autorités organisatrices et des collectivités, il déploie une large palette de compétences qui vont de la conception à l'exploitation des lignes en passant par la maintenance ou la définition des spécifications techniques pour l'achat de matériel roulant.



Victor Ganivet,
directeur des opérations,
business unit
Réseaux de surface,
groupe RATP

L'ŒIL DE L'EXPERT

« La conception et l'exploitation d'un réseau de bus se fait en dialogue permanent avec la collectivité et ses services techniques et avec l'autorité organisatrice pour construire les itinéraires, anticiper les aménagements de voirie, l'implantation des arrêts... Le bus est en prise directe avec la vie du territoire et avec les aménagements de mobilité, piétonnisation ou ouvertures de pistes cyclables, notamment. »



Les réseaux opérés par le Groupe en France

- 1. Bretagne**
Réseaux urbains : Brest, Lorient, Quimperlé, Quimper
Réseau interurbain : RD Breizh
- 2. Pays de la Loire**
Réseaux urbains : Angers, Laval, La Roche-sur-Yon
Réseau interurbain : FlexCité 49
- 3. Centre-Val de Loire**
Réseau urbain : Bourges
Réseaux interurbains : Cars Dunois, RD Berry, STI Centre
- 4. Nouvelle-Aquitaine**
Réseaux urbains : Brive-la-Gaillarde, Saintes, Pays Basque Adour
- 5. Occitanie**
Réseau urbain : Narbonne
- 6. Provence-Alpes-Côte d'Azur**
Réseau urbain : Toulon
- 7. Grand Est**
Réseaux urbains : Épernay, Charleville-Mézières, Champagne Mobilités
Réseau interurbain : STDM
- 8. Île-de-France**
Réseaux urbains : Paris, petite et grande couronnes
- 9. Auvergne-Rhône-Alpes**
Réseaux urbains : Vienne, Aix-les-Bains, Annemasse, Saint-Julien-en-Genevois, Thonon-les-Bains
Réseau interurbain : Alpbus
- 10. Normandie**
Réseau urbain : Caen
- 11. Hauts-de-France**
Réseaux urbains : Creil, Laon, Boulogne-sur-Mer
Réseaux interurbains : RIO4, Autocars Finand, Lebas Laridant, Les cars Charlot, Voyages Taquet

Déployer l'expertise bus en France et dans le monde

Présence du Groupe dans le monde

- A. États-Unis
- B. Royaume-Uni
- C. France
- D. Belgique
- E. Suisse
- F. Italie
- G. Maroc
- H. Arabie saoudite
- I. Afrique du Sud

LE BUS, UNE OFFRE SOUPLE POUR DES TERRITOIRES EN MOUVEMENT

Concevoir, opérer et faire évoluer un réseau de bus exige une connaissance précise des enjeux locaux. Un dialogue constant avec les collectivités, les autorités organisatrices et les parties prenantes vient nourrir la pertinence des offres du Groupe et sa démarche proactive, lorsque cette offre doit être adaptée.

À Riyad, RATP Dev a mis en service le tout premier réseau de bus du royaume. Avec 80 lignes qui complètent le maillage du tout nouveau réseau de métro automatique, il porte les ambitions de transformation de la mobilité des autorités organisatrices, dans une capitale où la voiture individuelle est reine. Aux États-Unis, le déploiement des réseaux de bus s'accompagne d'une réflexion sur les nouvelles énergies. Dans les villes où le bus est implanté de longue date, il doit évoluer avec elles. En 2019, le réseau parisien a ainsi connu une transformation inédite avec, pour la première fois depuis quarante ans, la refonte totale des parcours et des horaires de plus de 50 lignes, mise en œuvre en une nuit. Ailleurs, les évolutions, moins spectaculaires, épousent le tempo du territoire et de ses mobilités. Quand un mode lourd – métro ou tramway – s'implante, les parcours du bus sont repensés, pour mieux rabattre les flux vers les nouvelles stations, comme lors du prolongement de la ligne 11 du métro parisien ou de la mise en service de deux nouvelles lignes de tramway à Angers. Plus il s'adapte aux besoins, plus le bus joue son rôle de levier social, comme à Quimperlé, où RATP Dev a amélioré l'offre bus pour mieux desservir le territoire en élargissant les amplitudes horaires ou en développant le transport à la demande dans les secteurs les moins denses de l'agglomération.



COLUMBIA : OBJECTIF EXCELLENCE

Choisi par la ville de Columbia, en Caroline du Sud, pour assurer l'exploitation et la maintenance du réseau de bus The COMET (lignes de bus régulières, transport à la demande et transport pour personnes à mobilité réduite), RATP Dev USA a accompagné la collectivité dans la restructuration de ce réseau emprunté par plus de 130 000 habitants, améliorant notamment la ponctualité de 37%.



RATP Dev assure l'exploitation du réseau de bus à haut niveau de service à Casablanca.

CASABLANCA BUS + TRAMWAY, LA FORMULE GAGNANTE

À Casablanca, RATP Dev Casablanca, qui opère un réseau de tramway long de plus de 70 kilomètres, a complété ce maillage avec Casabusway, deux lignes de bus à haut niveau de service (BHNS) qui contribuent à fluidifier les déplacements dans la capitale économique marocaine.

À RIYAD

80

lignes
dont 3 lignes
de bus à haut niveau
de service (BHNS)

840

bus

2 700

collaborateurs



« BOUCLE NORD DE SEINE » ET « BOUCLES DE MARNE » POUR RATP CAP ÎLE-DE-FRANCE

En novembre 2024, RATP Cap Île-de-France a remporté deux des trois lots lors de la première attribution dans le cadre de l'ouverture à la concurrence du réseau

de bus de Paris et de la petite couronne. Preuve du savoir-faire du Groupe en matière de bus, ces premiers gains illustrent la confiance d'Île-de-France Mobilités dans les engagements de la filiale du Groupe pour maintenir le plus haut niveau de qualité du service public.

LE BHNS, ACTEUR D'UN ÉCOSYSTÈME DE MOBILITÉ

Circulant sur des voies dédiées avec une priorité aux feux, les bus à haut niveau de service (BHNS) permettent de garantir des fréquences de passage rapprochées et régulières et d'accueillir un grand nombre de passagers. Performants, qualitatifs, ils sont complémentaires des bus classiques au sein d'un réseau de transports urbains. C'est par exemple le cas en Île-de-France, avec la ligne Trans-Val-de-Marne, longue de 20 kilomètres, à Bayonne, avec deux lignes BHNS, à Casablanca, avec le service Casabusway, ou encore à Riyad, où RATP Dev opère trois lignes de ce type totalisant plus de 85 kilomètres.

Les lignes express ou cars à haut niveau de service (CHNS) constituent également un mode en fort développement, notamment en Île-de-France, qui favorise le report modal. Dans ce domaine, l'expertise du Groupe s'exerce tant pour la conception de ces lignes (itinéraires, niveau d'offre, intégration aux pôles d'échange...) que pour leur exploitation et leur maintenance. Dans le contexte de développement de ce type de lignes en France, le Groupe est un partenaire de confiance pour accompagner les autorités organisatrices dans ces projets.

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION PARIS-SACLAY : UN DIALOGUE PERMANENT

Pour renforcer l'information voyageurs, pour recueillir les retours des usagers ou encore pour déterminer l'emplacement des parkings à vélos installés à proximité des arrêts, RATP Cap Île-de-France travaille en dialogue étroit

avec les collectivités et avec des acteurs clés du territoire. Des réunions mensuelles avec l'université de Saclay permettent, par exemple, d'analyser les irritants ou d'anticiper des travaux à venir. Sur ce territoire étendu, la flexibilité du bus est un atout puissant, illustré par le déploiement, en un temps record, du prolongement de la ligne 199 pour desservir l'hôpital de Saclay.



David Belliard,
adjoint à la maire de Paris

LE MOT DE L'ÉLU

« Face au défi climatique, Paris opère depuis des années une véritable révolution vers des mobilités moins carbonées, plus actives et collectives. Cette transformation écologique de la ville ne pourra pas se faire sans le bus, un mode de transport inclusif utilisé notamment par les plus fragiles : les personnes à mobilité réduite, les classes populaires, les seniors... Nous avons donc signé en juin dernier un protocole avec la RATP et Île-de-France Mobilités pour partager un état des lieux, échanger sur nos aménagements et travailler sur les difficultés de circulation à traiter. Je me réjouis de voir cette démarche inédite commencer à porter ses fruits car, derrière le bus, c'est la ville écologique et inclusive que nous défendons! »

LE BUS, AU RENDEZ-VOUS DE L'EXCEPTIONNEL

Mode du quotidien, le bus sait faire face à l'exceptionnel. La capacité à déployer une offre de transport de substitution en cas de travaux sur les modes lourds (métro, RER) fait partie des expertises éprouvées du Groupe. Un savoir-faire déployé notamment lors des travaux et extensions de lignes de métro. Les équipes du Groupe peuvent aussi dimensionner l'offre de transport bus pour des événements culturels, comme le Festival interceltique de Lorient, le Printemps de Bourges ou Jazz à Vienne. Avec son offre Origami, RATP Cap Île-de-France apporte des réponses sur mesure qui vont du transport scolaire jusqu'au transport à la demande pendant des événements comme la COP21, la Coupe du monde de rugby 2023 ou, en 2024, les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris.



Un site éphémère de 22 hectares à Aulnay-sous-Bois déployé pour les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024.

POUR L'ÉVÉNEMENT OLYMPIQUE, UN CENTRE BUS HORS NORME

À l'occasion des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, Île-de-France Mobilités a mis à la disposition des personnes accréditées une flotte de bus dédiée, remise dans le plus grand centre bus éphémère d'Europe.

Ce projet de mobilité hors norme a été confié à un groupement composé de RATP Real Estate, filiale de RATP Solutions Ville, et de RATP Cap Île-de-France, via son offre Origami. Sa mission ? Mettre en service et opérer le site et les flux de bus mais aussi assurer le bon fonctionnement d'équipements

À AULNAY-SOUS-BOIS

200 000

accrédités
dont près
de 15 000 athlètes

900

bus
de différents
transporteurs

2 200

conducteurs

d'exploitation et de maintenance pour les différents opérateurs de transport ainsi que pour Paris 2024 et Île-de-France Mobilités. Il s'agissait également de garantir, en coordination avec les équipes de surveillance et les autorités de police, la sécurité et la sûreté de ce site sensible.

Mobiliser un collectif expert au service de tous

La dimension humaine est centrale dans l'exploitation d'un réseau de bus, activité de main-d'œuvre par excellence. Compétences techniques et relationnelles se conjuguent pour construire la performance opérationnelle et la qualité de l'expérience voyageur.

AUX COMMANDES DU BUS : UN COLLECTIF EXPERT ET ENGAGÉ

Le groupe RATP est présent sur l'ensemble de la chaîne de valeur du mode bus. En phase de conception, ses équipes réalisent un diagnostic complet des besoins du territoire : où le bus est-il nécessaire, pour quel besoin, à quelle fréquence ? Quelles ressources, humaines et matérielles, mobiliser pour assurer l'optimisation et la compétitivité de l'offre de transport ? Grâce à une connaissance approfondie du matériel roulant proposé par les constructeurs et à une expérience reconnue dans la gestion de flottes importantes, en Île-de-France, en Italie, avec Autolinee Toscane, ou au Pays basque avec le réseau Txik Txak « Littoral », elles savent aussi guider les autorités organisatrices dans leurs projets et choix d'investissement, depuis les études amont jusqu'à la réalisation des infrastructures.

CHAMPIONNET, UN CONCENTRÉ D'EXPÉRIENCE

Dans le 18^e arrondissement de Paris, les 250 salariés de RATP Cap Ateliers Championnet, experts dans une dizaine de métiers, ont une mission : dépanner et assurer la maintenance multimarque et

multimatériel des bus, des équipements industriels au service des transports franciliens et des équipements embarqués. Les équipes s'organisent afin de réduire les délais d'immobilisation des véhicules, les mécaniciens pouvant, par exemple, être itinérants.



La circulation des bus est régulée et coordonnée par les équipes du Criv.

SPÉCIALISTE DU VÉHICULE, DANS TOUTES SES DIMENSIONS

Le matériel roulant ayant une durée de vie moyenne de quinze ans, sa maintenance est un élément essentiel de la performance d'une ligne et du service aux voyageurs : elle est assurée au sein du groupe RATP par plus de 40 métiers. Le Groupe intègre également des compétences de pointe dans le domaine des équipements embarqués : valideurs billettiques, écrans dynamiques d'information voyageurs ou encore caméras et cellules de comptage.



Fabien Plazanet,
directeur du centre de régulation
et d'information voyageurs (Criv),
groupe RATP

L'ŒIL DE L'EXPERT

« Depuis sa création, en 2014, le Criv, véritable tour de contrôle centralisée du réseau Bus francilien, est le moteur de notre efficacité opérationnelle. Coordonnant 330 lignes, en s'appuyant sur des outils spécifiques et développés par les équipes d'experts métiers et des systèmes d'information du Groupe, il assure, en lien étroit avec les autorités locales (mairies, préfecture de police...), une réponse rapide aux incidents et aux événements exceptionnels qui peuvent perturber le trafic. En contact direct avec les conducteurs, nos régulateurs réagissent en temps réel pour maintenir la régularité des passages des bus, tandis que les informateurs voyageurs mettent en place quotidiennement plus de 150 déviations, actualisent les bornes d'information et préviennent les machinistes de ces changements. Cette compétence de régulation en milieu urbain hyperdense est unique, elle est par exemple mise à profit par les équipes de RATP Dev pour le réseau de bus de Riyad. »



AU CŒUR DE LA QUALITÉ DE SERVICE, LA FORMATION DES ÉQUIPES

Conducteurs et contrôleurs sont les premiers garants de la sécurité des voyageurs et du haut niveau de service. Les équipes bus sont formées en interne, un choix décliné aussi bien par RATP Cap Île-de-France que par RATP Dev, de Mantes-la-Jolie à Riyad. Les nouveaux conducteurs sont accompagnés, pendant leurs dix premiers jours sur le terrain, par des tuteurs expérimentés, avant de recevoir leur autorisation à rouler seuls. Tout au long de leur carrière, ils vont perfectionner leur maîtrise de la conduite en milieu urbain dense. Formés à la sécurité routière, sensibilisés à l'accidentologie, ils intègrent également les principes de l'écoconduite. Premiers ambassadeurs de l'information des voyageurs, les conducteurs et contrôleurs reçoivent une formation à la prise de parole dans les situations perturbées. Enfin, ils sont sensibilisés à la lutte contre les violences à caractère sexuel et sexiste sur le réseau.



NEF, LA BUS ACADEMY

Initialement dédié aux métiers de l'exploitation des réseaux de surface franciliens, le nouvel espace de formation (NEF) de la RATP forme désormais en France et à l'international aux différents métiers du bus : conducteurs, contrôleurs, régulateurs, spécialistes de l'ingénierie des réseaux de surface.

Ses programmes de formation initiale et continue sur mesure viennent professionnaliser les équipes des filiales du Groupe, en particulier RATP Dev et RATP Cap Île-de-France. Ses formateurs ont ainsi mené des missions à Riyad, en Arabie saoudite, pour superviser la formation de conducteurs de bus ou à Lorient pour former des contrôleurs.



Valentine Cuni,
directrice de la transition Bus,
groupe RATP

8 000

stagiaires
formés chaque année
en moyenne par le NEF

70

formateurs
expérimentés

27

véhicules écoles



PRENDRE SOIN DES SALARIÉS DU BUS

Dans les centres bus, la formation « Les bienveillantes » forme conductrices et contrôleuses à recueillir la parole de leurs collègues femmes victimes d'outrages ou de violences dans l'exercice de leur métier.

L'ŒIL DE L'EXPERTE

« L'ouverture à la concurrence du réseau de bus parisien, qui débute en 2025, est une situation inédite dans un réseau urbain dense. Pour être auprès des agents concernés et assurer la qualité de service pendant cette période de changement, l'entreprise a mis en place une équipe dédiée. Nous nous déplaçons dans chaque centre bus pour répondre aux questions des agents concernant l'impact de l'ouverture à la concurrence sur leur situation individuelle. Un réseau d'ambassadeurs a également été déployé pour faire la jonction entre l'équipe Transition en central et les équipes locales dans les unités opérationnelles. Ils participent à la mise en place de plans de communication et d'accompagnement des agents au plus près des attentes du terrain. »

BIENVENUE À BORD D'UNE EXPÉRIENCE VOYAGEUR RÉUSSIE

À bord d'un bus, la qualité de service a un visage : celui du conducteur. Avec les contrôleurs, les conducteurs contribuent au quotidien à la qualité de l'expérience à bord, assurant un trajet sûr et serein, prévenant la fraude, informant les passagers et, le cas échéant, les rassurant par leur présence. Des dispositifs digitaux, bandeaux déroulants à bord ou bornes d'information dynamique aux points d'arrêt, contribuent également à un trajet réussi. Dans ce domaine, l'innovation est permanente. Ainsi, à Paris, dans le cadre d'une convention tripartite entre la ville, la RATP et Sopact, filiale de JCDecaux, les 10000 écrans des abribus franciliens vont être progressivement remplacés entre 2025 et 2032 par de nouveaux écrans affichant l'horaire de passage du prochain bus, l'affluence à bord et des messages d'information sur le trafic. Ce n'est qu'un début. À Brest, RATP Dev a testé le déploiement d'un bouton d'arrêt sans contact pour contribuer à diminuer les risques de transmission de virus lors de la pandémie de Covid-19. Nommé « HoloStop® », ce dispositif innovant a été développé par la start-up MZ Technologie, en exclusivité pour le groupe RATP.



Le réseau de transport de l'agglomération Ardenne Métropole – TAC – est exploité par RATP Dev.

UN MODE POUR TOUS

Personnes âgées, familles, passagers chargés de bagages, personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap : le bus est un mode accessible à tous. La parfaite connaissance des normes et règles d'accessibilité permet de prendre en compte ces critères dès la conception d'une ligne de bus avec des aménagements dédiés. Aujourd'hui, 100% des lignes de bus parisiennes et 87% des lignes de banlieue sont accessibles. Par ailleurs, 16 lignes franciliennes sont labellisées S3A⁽¹⁾ : leurs agents ont été formés à l'accueil et à l'accompagnement de personnes déficientes intellectuelles ou présentant un handicap mental.

(1) Accueil, accompagnement et accessibilité.



VOYAGER EN TOUTE SÉRÉNITÉ

La sérénité des voyageurs est l'une des principales clés de l'attractivité du mode bus. Le Groupe développe différentes initiatives pour répondre aux enjeux de sûreté propres à ce moyen de transport. Pour accompagner et rassurer les voyageurs, des équipes mobiles circulent à bord des bus et des agents de sûreté sont dédiés au service Noctilien. Les conducteurs et contrôleurs du réseau des bus parisiens sont formés à la gestion des situations conflictuelles et à la prise en charge des victimes de harcèlement et d'agression sexuelle dans les transports. Par ailleurs, depuis l'été 2023, 255 lignes franciliennes proposent la descente à la demande, entre deux arrêts, en soirée après 22 heures, une évolution très appréciée des voyageurs, notamment dans les zones pavillonnaires et les zones peu denses.

Nos réalisations



Communauté d'agglomération Paris-Saclay – Un QR code pour informer les voyageurs

En grande couronne parisienne, les arrêts de bus ne sont pas tous équipés de bornes d'information voyageurs. Pour offrir une information à jour sur les lignes de la Communauté d'agglomération Paris-Saclay, RATP Cap Île-de-France a imaginé une innovation agile : afficher à chaque point d'arrêt un QR code qui permet de connaître le temps d'attente jusqu'au prochain passage, la géolocalisation du prochain bus et la charge à bord de celui-ci. Ce dispositif innovant est désormais aussi déployé sur les lignes des réseaux du Mantois et de Bièvre.

Mantois – Un mode d'emploi pour les collégiens

RATP Cap Île-de-France, dont une filiale exploite le réseau de bus du territoire du Mantois, a développé une communication ciblée à destination des collégiens, un public qui fait l'apprentissage de l'autonomie et des transports. Tous les collèges du territoire ont ainsi reçu une information sur les titres de transport, la carte de transport scolaire, les lignes desservant les établissements et présentant les interlocuteurs de RATP Cap Île-de-France auxquels peuvent s'adresser les collèves.

Île-de-France – Un bus autonome testé grandeur nature

C'est dans le Val-de-Marne, sur la ligne 393, qu'a circulé le premier bus autonome de 12 mètres en France. Une première expérimentation lancée par le Groupe qui s'est terminée par une phase de roulage avec des voyageurs à bord. À Paris, en milieu très urbain, une navette autonome a relié la gare de Lyon, le pôle de Bercy et la gare d'Austerlitz. Avec ces essais de mise en circulation de bus autonome, le groupe RATP envisage de compléter à l'avenir l'offre de service pour les voyageurs.



Olivier Vitkine,
directeur du développement,
RATP Cap Île-de-France

L'ŒIL DE L'EXPERT

« Nous concevons des offres de mobilité pour chaque territoire à partir du diagnostic précis des besoins des habitants, des entreprises et des nouveaux comportements liés au télétravail. Et nous optimisons l'intermodalité des réseaux avec les modes lourds. Un travail important est également réalisé sur les aménagements de voirie pour faciliter la circulation des bus et augmenter ainsi l'attractivité des lignes. Le bus s'adapte aussi aux projets et aux mutations urbaines ; on peut faire évoluer en quelques mois un réseau existant. »



Federico Tonetti,
directeur exécutif de la
business unit Italie, RATP Dev

L'ŒIL DE L'EXPERT

« La Toscane est aujourd'hui la première région d'Italie en termes de fréquentation du bus, avec un taux à 95% du niveau pré-Covid, contre 80% dans le reste du pays. Nous avons énormément investi dans le marketing et la technologie pour inciter les voyageurs à changer leurs habitudes en choisissant le bus. Nous avons lancé des campagnes marketing à destination des voyageurs en partenariat avec de grands noms comme Visa et optimisé notre système de vente de tickets, avec un nouveau site Internet qui compte aujourd'hui plus de 410 000 utilisateurs. Une nouvelle application mobile, lancée en avril 2023 et téléchargée 1,3 million de fois, complète l'expérience voyageur. Enfin, notre système de paiement sans contact, Tip Tap, lancé en mars 2024, a déjà séduit 4 millions d'utilisateurs, avec 6 000 dispositifs à bord de nos bus. »



Italie – La métamorphose d'un réseau régional

Filiale de RATP Dev, Autolinee Toscane a repris en novembre 2021 la concession de tous les transports publics toscans, précédemment gérés par 22 sociétés. Elle exploite 965 lignes de bus, grâce à une flotte de 2 700 véhicules totalisant 110 millions de kilomètres parcourus chaque année. Avec 340 millions d'euros investis en trois ans, elle a entrepris de moderniser le réseau en commençant à renouveler le matériel roulant, recruté 1 200 personnes grâce à des campagnes de recrutement innovantes et a déployé des technologies qui ont amélioré le service et l'information aux voyageurs. Son ambition ? Offrir un transport local durable simplifié, confortable, écologique et innovant, qui répond à des normes de service parmi les plus élevées d'Europe.

EN TOSCANE

40 000

points d'arrêt

Près de

1 000

lignes

Réinventer le bus pour préparer demain

Les réseaux de bus s'inscrivent dans un écosystème urbain qui voit converger de multiples enjeux écologiques, économiques ou sociétaux. Réussir leur transformation nécessite une approche globale, à l'image du programme Bus2025, qui conjugue transition énergétique, innovation technologique et aménagement urbain.

BUS2025, UN DÉFI INDUSTRIEL, ÉCOLOGIQUE ET HUMAIN

Débutée en 2015, l'aventure industrielle de Bus2025 fait aujourd'hui référence en Europe et au-delà et confère au groupe RATP une expertise unique en matière de transition énergétique d'un réseau de surface. Avec ce programme, Île-de-France Mobilités et le Groupe se sont engagés dans une évolution technologique et écologique majeure : convertir la grande majorité du parc bus exploité par la RATP à l'électrique et au biométhane à l'horizon 2025. Une ambition soutenue par la Commission européenne, qui a, depuis 2020, attribué près de 55 millions d'euros au projet, des subventions complétées par un prêt de la Caisse des dépôts et consignations du même montant. Avec Bus2025, le Groupe participe à la résilience urbaine, contribuant à faire de l'Île-de-France un territoire plus silencieux et moins pollué en divisant par deux les émissions de CO₂ induites par la circulation des bus. Cette transformation inédite, qui impacte à la fois la flotte, les infrastructures et les processus d'exploitation, a été réalisée sans interruption de service grâce à la collaboration entre tous les corps de métier du Groupe.

Centre bus de Nanterre.



CHANGER D'ÉNERGIE, CHANGER LA MAINTENANCE

La conversion des infrastructures et du matériel roulant à l'électrique ou au biométhane a un impact sur la maintenance. Les mainteneurs des bus franciliens ont été formés à ces technologies et, pour accompagner leur montée en compétences dans le cadre du programme Bus2025, une équipe dédiée intervient à la demande des centres bus lors d'opérations de diagnostic et de maintenance complexes.



Nicolas Cartier,
directeur de la maintenance,
groupe RATP

L'ŒIL DE L'EXPERT

« Les travaux de conversion énergétique des centres bus sont réalisés en maintenant l'exploitation des sites, ce qui génère de nombreuses interfaces opérationnelles entre les équipes projet et celles de l'exploitation et de la maintenance. Nos processus de fonctionnement sont éprouvés avec la mise en place de remisages provisoires, par exemple. En parallèle, nous avons accompagné la conduite du changement pour nos salariés avec la mise en place de formations et d'habilitations nécessaires à la maintenance de ces nouveaux équipements et au respect des réglementations en vigueur. L'ensemble de ces compétences sont regroupées dans le centre d'expertises en construction au sein du Groupe. »

UN LABORATOIRE D'INNOVATION À GRANDE ÉCHELLE

Le programme Bus2025 a constitué un formidable terrain d'expérimentation technologique, mis à profit par le Groupe pour explorer différentes pistes de sobriété ou d'optimisation de l'énergie, en partenariat avec d'autres leaders sur la recharge des bus électriques ou encore autour du *smart charging*. Ce dispositif de recharge de nuit sur des créneaux horaires ciblés génère un double bénéfice : écologique, avec une diminution des émissions de gaz à effet de serre, et économique, avec une réduction du coût d'approvisionnement en énergie. Alors que le Groupe opère des bus à hydrogène à La Roche-sur-Yon depuis 2021, la RATP a aujourd'hui engagé deux projets d'exploitation de bus à hydrogène pour Île-de-France Mobilités, à Créteil et Bagneux. Enfin, un programme d'innovation sur la performance des batteries et sur leur second usage est à l'étude. Aujourd'hui, le Groupe met cette expertise unique au service de nombreuses collectivités, en France et à l'international, en leur proposant des prestations d'ingénierie et en les accompagnant dans le choix du meilleur mix énergétique et dans la transformation de leur réseau de bus.



François Warnier de Wailly,
directeur du programme
Bus2025, groupe RATP

L'ŒIL DE L'EXPERT

« Avec la transition énergétique, les choix d'énergie – méthane, hydrogène ou encore électricité – deviennent structurants pour développer une offre de transport. Ils font de nos centres bus des lieux de transformation d'énergie et d'avitaillement. En tant qu'acteur industriel inséré dans la ville, nous devons désormais travailler en lien étroit avec les énergéticiens et prendre en compte leur réalité et leurs contraintes pour être au rendez-vous des attentes des territoires. Le programme Bus2025 illustre parfaitement cette nouvelle donne : il a stimulé la filière électrique et fait émerger des solutions innovantes pour réussir la transition de nos outils industriels. C'est une réussite, qui nous permet maintenant d'aborder la prochaine étape, celle de l'optimisation énergétique. »



PARTENAIRE CONSEIL DES COLLECTIVITÉS

Le mix énergétique est crucial pour la pérennité et la compétitivité de l'offre de transports. Depuis 2019, RATP Dev accompagne la métropole brestoise dans l'électrification progressive, d'ici à 2030, de la flotte de son réseau Bibus et dans l'intégration de bus au biogaz. Pour Angers Loire Métropole, la filiale mène la transition du parc roulant du réseau de bus Irigo vers le gaz naturel et l'électrique. Cette conversion a nécessité la construction de deux stations GNV et une adaptation du dépôt de bus.

DES GARES ROUTIÈRES EN TRANSFORMATION

Les gares routières sont un maillon essentiel de l'intermodalité des villes. À ce titre, elles doivent être accessibles, accueillantes et sûres. Le Groupe, qui assure en Île-de-France la gestion d'une quarantaine de gares routières, de Saint-Rémy-lès-Chevreuse à Garges-Sarcelles, a mis en place une structure dédiée réunissant les différentes expertises mobilisées, de la conception à la maintenance courante et patrimoniale, en passant par la sécurité, l'accessibilité, l'information voyageurs, le nettoyage, l'animation ou les services.



DES CENTRES BUS « AUGMENTÉS » AU CŒUR DE LA VILLE

Les centres bus parisiens font partie des rares sites industriels à subsister en plein centre-ville, où ils occupent des emprises foncières importantes. Avec la transition énergétique, ils connaissent une transformation profonde. S'ils restent des lieux de maintenance et de remisage des bus, ils ont été repensés et densifiés pour accueillir des bureaux, des logements, des services et des équipements ouverts sur le quartier. Faire évoluer ce patrimoine en l'insérant mieux dans la ville, c'est le cœur de l'expertise immobilière du groupe RATP, illustrée par la métamorphose des centres bus de Lagny, Belliard ou encore Jourdan. La construction de logements et d'équipements publics au sein de ces programmes contribue à la mixité fonctionnelle et permet de loger sur place le personnel qui opère les réseaux de transport, pour une meilleure qualité de service.

Microhub logistique dans un centre bus.



193

logements sociaux,
365 logements étudiants,
une halte-garderie et
une crèche créés lors
de la restructuration
du centre bus Jourdan-
Corentin-Issoire à Paris

6 000 m²

disponibles
en centre bus attribués
à des grands logisticiens



Valère Pelletier,
directeur général de RATP
Solutions Ville

L'ŒIL DE L'EXPERT

« Dans la ville dense, l'espace est une ressource rare qui doit être partagée. Nous mettons à la disposition de logisticiens comme Amazon les zones de remisage inoccupées en journée de quatre de nos centres bus, pour accueillir des activités de livraison du dernier kilomètre. Ces entreprises ont été choisies sur la base d'un cahier des charges exigeant, à la fois opérationnel, social (leur personnel doit être employé en CDI) et environnemental (les véhicules de livraison fonctionnent à l'électrique ou au GNV). Ces microhubs de proximité permettent de réduire l'impact de la logistique urbaine en termes de pollution et d'encombrement de la voie. C'est aussi un moyen pour nous, en réduisant la circulation dans la capitale de véhicules de livraison lourds, de maintenir la vitesse commerciale du réseau de bus. »

Nos réalisations



Bus à hydrogène à La Roche-sur-Yon.

La Roche-sur-Yon, territoire laboratoire

À La Roche-sur-Yon, agglomération très engagée sur la question de l'environnement, la flotte du réseau Impulsyon, opéré par une filiale de RATP Dev, compte désormais plusieurs bus à hydrogène. Ces véhicules s'inscrivent dans un écosystème territorial totalement inédit en France de production d'hydrogène 100% vert et 100% local. RATP Dev a d'ailleurs ouvert fin 2023 le premier centre de formation dédié à la maintenance des bus à hydrogène à La Roche-sur-Yon.

Brest, réseau multimodal et « vert »

Brest métropole est engagée dans une dynamique forte de mobilité durable. Son réseau Bibus tend à être de plus en plus multimodal et s'enrichit de nouveaux modes en complément du bus : tramway, téléphérique, navettes maritimes, flotte de vélos électriques et, très bientôt (2026), bus à haut niveau de service. RATP Dev accompagne la métropole dans ce projet et la conseille dans la transition énergétique de sa flotte de bus, à travers le renouvellement du matériel et l'électrification du dépôt.

Vers l'autoconsommation des centres bus

En lançant le projet Solere, le Groupe étudie, avec l'appui d'Île-de-France Mobilités, la faisabilité d'implanter des centrales solaires sur les centres bus. Aujourd'hui, des panneaux photovoltaïques sont en cours d'installation dans cinq centres pilotes franciliens, soit sur les ombrières de parking. L'installation de ces panneaux solaires doit couvrir 12% à 13% des besoins de fonctionnement des centres bus (hors recharge des bus), ce qui leur permettra d'être en autoconsommation sans toutefois atteindre l'autosuffisance.

GRUPE
RATP

54, quai de la Rapée
75012 Paris · France
ratpgroup.com

 | [@RATPgroup_Terr](https://twitter.com/RATPgroup_Terr)

 | [RATPgroup](https://www.linkedin.com/company/ratpgroup)

Directeur de la publication : Jimmy Brun.

Suivi de la production éditoriale : Emmanuel Bleuse, Clément Bocognani, Élodie Cloâtre,
Agnès Desmarest-Coulon, Anne Jacquinot.

Rédactrice : Françoise Moinet.

Conception-réalisation : **HAVAS** Paris.

Crédits photo : couverture, Xavier Chibout/RATP. Page 2, Arié Botbol/Hans Lucas. Page 3, Marin Driguez/Agence VU/RATP. Page 4 (haut), Arié Botbol/Hans Lucas. Page 4 (bas), Xavier Chibout/RATP. Page 5 (bas), Martial Ruaud/Andia.fr. Page 5 (portrait), DR. Page 6 (portrait), Stéphane Dussauby/RATP. Page 8, DR. Page 9 (haut), DR. Page 9 (bas), Cyrus Cornut/RATP. Page 10 (portrait), DR. Page 11, Nikola Krtolica. Page 12 (centre), Xavier Chibout/RATP. Page 13 (portrait), DR. Page 13 (bas), Cyrus Cornut/RATP. Page 14 (haut), Hamdi Chref/RATP. Page 14 (bas), Xavier Chibout/RATP. Page 15 (haut), Hamdi Chref/RATP. Page 15 (portrait), Gilbert Lasne/RATP. Page 16 (haut), Xavier Chibout/RATP. Page 16 (centre) Carl Hocquart/Andia.fr. Page 17 (bas), Cyrus Cornut/RATP. Page 18 (haut), Hamdi Chref/RATP. Page 18 (portrait), Vanessa Buhrig. Page 19 (portrait), A.A. Schipper. Page 19 (haut), Arié Botbol/Hans Lucas. Page 20 (centre), Jérémy Tondou/RATP. Page 21 (haut), Xavier Chibout/RATP. Page 21 (portrait), Bruno Marguerite/RATP. Page 22 (bas), Jérôme Tournadre. Page 22 (portrait), Gilbert Lasne/RATP. Page 23, Xavier Chibout. Page 24 (haut), Éric Touzé/RATP. Page 24 (bas), Hamdi Chref/RATP. Page 24 (portrait), Gilbert Lasne/RATP. Page 25, DR.

Imprimé en France par le Groupe des Imprimeries Morault sur papier Splendorgel extra white (FSC Mixte). Janvier 2025.

