

# Héritage des Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024

GRUPE  
RATP

BUS

Hôtel de Ville

69

Champ de Mars

PARIS 2024



# Sommaire

3

Introduction

4

Le rayonnement et l'attractivité du groupe

6

Conduire de grands projets de modernisation financés par Île-de-France Mobilités

10

Gérer les grands événements et les situations de crise

14

Maîtriser l'exploitation et la maintenance du réseau, des matériels et des infrastructures

16

Accompagner les voyageurs

18

Améliorer l'accessibilité du réseau

22

Assurer la sûreté des voyageurs et des agents

**Le groupe RATP s'est organisé pour contribuer à accueillir pendant l'été 2024 le plus grand événement sportif mondial, pour le compte d'Île-de-France Mobilités, partenaire officiel des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024.**

**Quels enseignements en tirer pour améliorer le service public rendu aux voyageurs ?**

Au cœur d'une ville monde qui reçoit 50 millions de touristes chaque année, la RATP a transporté spectateurs et familles sportives dans des conditions de sécurité, de confort et d'efficacité optimales. Des efforts considérables ont été réalisés, sous l'impulsion et la coordination d'Île-de-France Mobilités : un renforcement du plan de transport, des investissements sans précédent dans les infrastructures, les équipements et les outils de travail, des évolutions d'organisation interne, une maintenance préventive et corrective fortement accrue, des innovations technologiques et managériales, une adaptation de son fonctionnement par une transversalité accrue au bénéfice d'une plus forte coopération interne et externe. Enfin, l'engagement des équipes a soulevé une mobilisation inégalée pour renforcer la cohésion du groupe et renforcé la fierté d'appartenance à l'entreprise. Un mouvement à nourrir et préserver pour aborder l'avenir.

Ce document présente les apports du **groupe RATP** pour l'héritage des Jeux, robuste et tangible. Pour faire valoir son expertise et sa capacité d'adaptation auprès des partenaires et des collectivités et se préparer aux échéances des prochaines années.

# Le rayonnement et l'attractivité du Groupe

## Apport et héritage des Jeux de Paris 2024



Renforcement, à l'occasion des Jeux, de **la fierté collective d'appartenance à la RATP**, facteur d'attractivité en termes de recrutement et de présentisme.



Capitalisation du **savoir-faire exceptionnel** du groupe RATP, exprimé à l'occasion des Jeux, pour les appels d'offres à venir en France et à l'étranger.



# Conduire de grands projets de modernisation financés par Île-de-France Mobilités



## Apport des Jeux de Paris 2024

**M 14**

Prolongement de la ligne de l'aéroport d'Orly jusqu'à la station Saint-Denis – Pleyel, nouveau système de pilotage automatique et mise en circulation d'un matériel roulant moderne, le MP14, financé par Île-de-France Mobilités, à la place des plus anciens MP89.



**M 11**

Prolongement de la ligne jusqu'à la station Rosny – Bois-Perrier, adaptation des stations de la ligne existante, mise en circulation d'un matériel moderne, le MP14, à la place des plus anciens MP59 avec création d'un atelier de maintenance, mise en service d'un service Octys, mise en service du nouveau Poste de Commandement Centralisé.

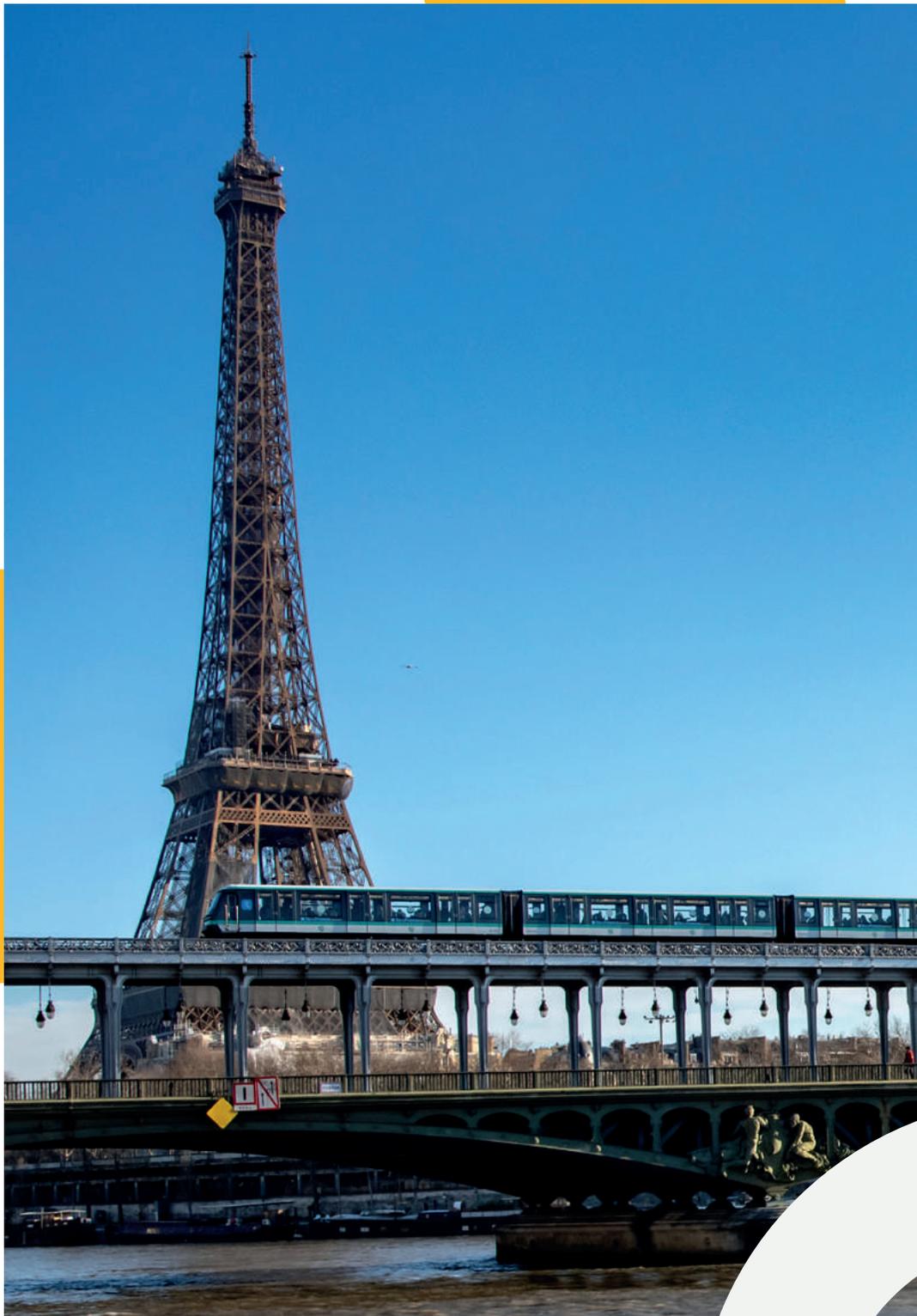
**T3b**

Prolongement de la ligne de tramway jusqu'à Porte Dauphine.

**STATIONS**

Réaménagement des stations de Porte Maillot (L1) et Porte de la Chapelle (L12).





## 28 km

Avec 28 kilomètres au total, la ligne 14 a doublé sa longueur, devenant la plus longue du réseau métro francilien

## Héritage

Maintenir une logique d'excellence « Jeux Olympiques » dans la gestion des grands projets structurants pour tenir les échéances et les budgets vis-à-vis de nos voyageurs et de nos financeurs (transversalité de l'organisation, transparence, dynamique de coopération), qui seront très nombreux dans les années à venir (nouveaux matériels roulants, nouveaux systèmes d'exploitation, nouveaux ateliers de maintenance, rénovation des gares et stations, etc).

Cette logique et cet état d'esprit dans la communauté ingénierie continuent d'être appliqués pour **l'arrivée du nouveau métro MF19, financé par Île-de-France Mobilités, sur la ligne 10 dès 2025.**



# Gérer

## les grands évènements et les situations de crise



### Apport des Jeux de Paris 2024

Les financements additionnels d'Île-de-France Mobilités ont notamment permis les améliorations suivantes :

- › Mise à niveau de la station Porte d'Auteuil (L10) afin de permettre une **exploitation en boucle de la ligne de métro qui fluidifie la circulation** du matériel roulant.
- › Mise à niveau des systèmes de visioconférence de la Permanence Générale qui permet une **meilleure information et plus de réactivité dans la maîtrise de situations sérieuses** pouvant devenir une potentielle crise.
- › Mise en place d'un système de comptage des flux entrants et sortants pour les grands pôles JO de Paris Nord permettant d'**anticiper les dispositifs d'accueil du public sortant des grandes infrastructures** en fonction de l'observation du flux entrant.



- › Création d'un Poste de Commandement de la Canalisation permettant de **centraliser en un lieu unique la surveillance des flux en station et la prise de décision** pour répartir en temps réel les agents chargés de la canalisation en station.
- › **Meilleure organisation des files d'attentes de voyageurs** dans les gares et les stations à l'aide de barrières et signalisation, complétée par une information voyageurs sur les temps d'attente.
- › Mise en place de **procédures plus efficaces pour la gestion des flux de voyageurs**, comme le *stop and go* en entrée de station et les entrées/sorties différenciées dans différentes stations.
- › Développement d'un **vivier de 1800 Helpers fonctionnels** (agents de la RATP, occupant principalement des fonctions tertiaires, qui acceptent de dédier une partie de leur temps pour aller prêter main forte aux agents de canalisation sur le réseau).





## Héritage

- › **Amélioration du dispositif de gestion de crise** dans sa globalité (équipe de réaction rapide, cellule institutionnelle, conseil auprès du directeur de crise) et **intégration du plan de formation sur la gestion de crise pour l'ensemble des filiales de la RATP** opérant en Ile-de-France, en province ou ailleurs dans le monde.
- › Le dispositif de **comptage des flux** a également vocation à être étendu à la zone Paris Ouest.
- › **Pérennisation du PC Canalisation** pour les grands événements ou les situations de crise.
- › **Pérennisation de la boucle d'Auteuil (L10)**.
- › **Convivialité accrue** dans les stations lors des grands événements ou salons.
- › Création d'un standard de pilotage de l'activité de maintenance visant à **renforcer la robustesse et la stabilité des infrastructures en période événementielle** (principes d'adaptation de l'activité en amont, identification des activités interdites pendant l'évènement).
- › Négociation sur les **prolongations de service** (au-delà de 1h) lors d'évènements exceptionnels.



# Maîtriser l'exploitation et la maintenance du réseau, des matériels et des infrastructures



## Apport des Jeux de Paris 2024

- › Perfectionnement, grâce à notre expérience du dépôt d'Aulnay, de notre capacité technique à **gérer des centre-bus multi-opérateurs** dans l'optique de l'ouverture à la concurrence du réseau de bus de Paris et de Petite Couronne.
- › **Amélioration des conditions de travail de nos mainteneurs**, avec le recours aux vélos cargos et aux lunettes connectées.
- › Mise en place d'une **coopération accrue entre exploitants et mainteneurs** sur chacune des lignes.
- › Perfectionnement d'une application interne permettant de recenser les incidents et de suivre leur gestion en temps réel.
- › Finalisation de la création des postes de commandement des stations (PCS) pour chaque ligne (projet Symphonie SAE).



## Héritage

- › **Consolidation de la transversalité et du découplage de l'organisation interne du groupe**, avec notamment le rapprochement des métiers et des niveaux hiérarchiques.
- › **Amélioration des procédures d'exploitation du tramway** pour permettre une continuité dans l'exploitation en cas de perte de signal ou de panne d'alimentation, afin de ne plus figer la ligne avec une coupure d'urgence pour une durée indéterminée. Cela s'accompagne d'une amélioration de la robustesse des lignes lors de pertes d'alimentation affectant les équipements critiques, notamment les sites de maintenance et de remisage.
- › Demande formulée auprès de l'Etat d'**étendre le statut de Véhicules d'Intérêt Général Prioritaires aux véhicules d'intervention de maintenance urgente**, pour assurer une prise en charge plus rapide des incidents.
- › Expérimentation du déploiement d'une équipe pluridisciplinaire de maintenance, débutant ses missions à 5 h du matin pour permettre un tuilage avec les équipes de nuit et une **présence renforcée durant l'heure de pointe du matin**.
- › Sectorisation et hiérarchisation des besoins en vue de **rationaliser l'emploi des équipes de maintenance et d'améliorer la réactivité des intervenants**.
- › Pérennisation, après concertation, de l'**adaptation des horaires de fin de service** sur certaines lignes/certains sites.



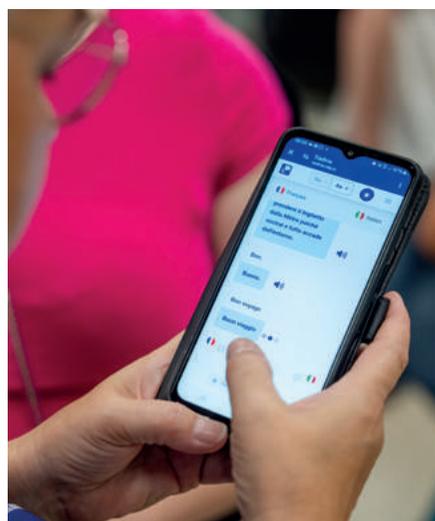
# Accompagner les voyageurs



## Apport des Jeux de Paris 2024

Plusieurs dispositifs inédits voulus et financés par Île-de-France Mobilités ont été développés :

- › Mise en service de l'**application TradIVIA** pour la transcription instantanée en 17 langues sur les tablettes de 7 300 agents.
- › Déploiement de **plus de 500 écrans d'information PANAM et SYSPAD** dans les stations de métro et dans les gares principales du **RER B** après le succès d'un déploiement complet sur le RER A.
- › **Renforcement de la propreté des stations et des gares** avec la mise en place de 88 nouveaux dispositifs anti-odeurs, la multiplication des opérations coup de poing dégraissage et des renforts de nettoyage des espaces.
- › Déploiement d'un **outil de surveillance des signaux faibles de détresse voyageur sur les réseaux sociaux** permettant de mettre en place un accompagnement adapté des voyageurs et plus réactif en cas d'incident.
- › Déploiement de dispositifs de vente en mobilité permettant aux agents RATP de **vendre des tickets grâce à des terminaux portables** afin de réduire les files d'attente en station et mise en place de stands de ventes éphémères.



### 5 000

agents RATP en gilets violets mobilisés chaque jour pour accueillir le public



## Héritage

- › **Déploiement d'agents supplémentaires de régulation sur les quais**, et plus généralement de présence humaine pour les stations de RER et le métro afin d'optimiser le service client et lutter contre la fraude.
- › **Finalisation du déploiement des écrans PANAM et SYSPAD**
- › **Accroissement des prestations de nettoyage en journée** ; amélioration et déploiement de dispositifs anti-odeurs.

# Améliorer l'accessibilité du réseau



## Apport des Jeux de Paris 2024

Des avancées significatives qui illustrent l'excellence de la RATP à concrétiser la volonté d'Île-de-France Mobilités de développer la mobilité inclusive en Île-de-France, en rendant le réseau toujours plus accessible.

- › Sonorisation du nom des stations par haut-parleur dans les voitures centrales des 31 trains de la ligne 10 ainsi que, depuis début février 2025, des trains des lignes 3bis et 7bis.
- › Déploiement de l'application **compagnon sonore** permettant la sonorisation du nom des stations sur smartphone pour les lignes 3b, 7b, 7, 8, 10, 12.
- › Renouvellement en cours des interphones métro avec équipement d'une **boucle pour malentendants**.

- › Déploiement de **100 automates de vente avec interface vocale** dans les stations ciblées Jeux de Paris 2024 et de 241 dépoteurs.
- › Signature d'une charte en juin 2024 entre la confédération française pour la promotion sociale des aveugles et amblyopes (CFPSAA), Île-de-France Mobilités et la RATP afin de disposer d'un **programme pluriannuel d'actions en faveur des voyageurs malvoyants**.
- › Déploiement de **147 nouvelles bandes podotactiles** dans les accès de métro et gares.
- › Déploiement de **500 manchons en braille** permettant aux personnes malvoyantes de se guider dans 37 stations des lignes 9 et 10.
- › Déploiement de **panneaux hypersignes** dans 6 stations.
- › Développement de l'application Stop-Bus (MyMovEvo) sur 11 lignes de bus pour **demander l'arrêt via son smartphone**.
- › Mise en conformité de **l'accessibilité numérique du site internet de la RATP et de l'application Bonjour RATP**.

**100**

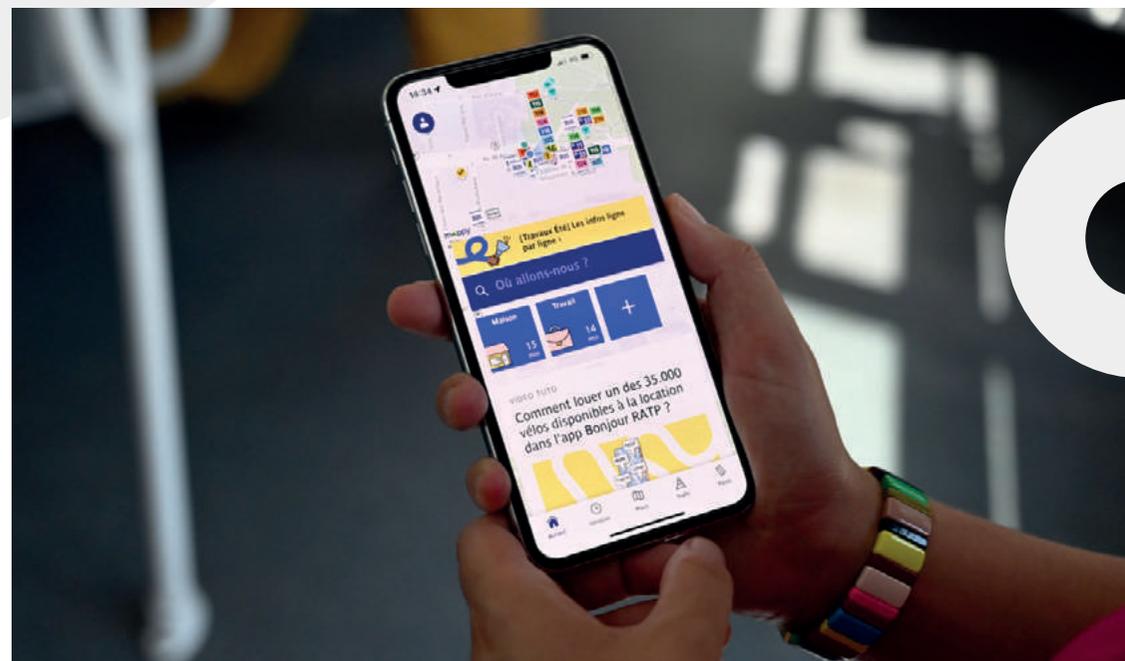
nouveaux automates de vente avec interface vocale installés dans des stations

**147**

nouvelles bandes podotactiles dans les accès de métro et gares

**500**

manchons en braille déployés dans 37 stations



### Travaux d'aménagement du réseau pour l'accessibilité des usagers en fauteuil roulant :

- › Travaux aux points d'arrêts des Bus pour faire en sorte que **97 % des lignes de bus parisiennes (59 sur 61) soient accessibles aux utilisateurs de fauteuils roulants (UFR)**.
- › Passage de 9 à plus de 30 stations de métro accessibles aux UFR.



### Héritage

- › Poursuite des travaux de mise en accessibilité des arrêts de Bus hors Paris avec les collectivités locales concernées.
- › Chantier du **Métro pour Tous** lancé par Ile-de-France Mobilités avec la RATP comme maître d'ouvrage : priorisation sur l'étude de mise en accessibilité de la ligne 6.



# Assurer la sûreté des voyageurs et des agents

## Apport des Jeux de Paris 2024

- > Prolongement de la durée de **conservation des images de vidéoprotection de 3 à 7 jours**, testé pendant les Jeux sur près de 10% du parc de caméras fixes après optimisation capacitaire des serveurs de stockage.
- > **Augmentation de nos capacités d'intervention en cas de bagages abandonnés**, grâce à Île-de-France Mobilités, afin de diminuer le temps de perturbation :
  - Passage de 5 à 8 implantations de brigades cynotechniques pour les Jeux, et par la suite porté à 10 après les Jeux
  - Doublement des effectifs des brigades cynotechniques
  - Déploiement de 9 Véhicules d'Intérêt général Prioritaires transportant les brigades cynotechniques.
- > **Modernisation des dispositifs de sécurité incendie** de la station Franklin D. Roosevelt et de la gare Nanterre-Préfecture.
- > **Mise à niveau de la cybersécurité du groupe RATP**, autant sur la technique que sur la formation et la sensibilisation des agents.



10

implantations  
de brigades  
cynotechniques  
après les Jeux

x 2

des effectifs  
des brigades  
cynotechniques

## Héritage

- > Soutien à la **pérennisation, dans la loi, du dispositif de caméras piétons pour nos agents de contrôle** et extension à d'autres catégories (machinistes receveurs).
- > Soutien à la **pérennisation, dans la loi, de l'expérimentation des Véhicules d'Intérêt général Prioritaires** transportant les brigades cynotechniques.
- > Soutien à la possibilité, dans la loi, pour la RATP de **porter plainte en lieu et place des agents** si ceux-ci ne souhaitent pas le faire eux-mêmes par peur des représailles.
- > Soutien au **prolongement, dans la loi, de l'expérimentation « Jeux Olympiques »** permettant le recours à l'IA pour la supervision vidéo.
- > Renforcement de la coordination des actions, **rapprochement des méthodes de travail avec la police nationale** avec l'élargissement de groupes de travail, approfondissement du travail de déminage dans des environnements ferroviaires et signatures de conventions avec les polices municipales.



GROUPE  
**RATP**

54, quai de la Rapée  
75012 Paris · France  
[ratpgroup.com](http://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 : Marie Pierre Brun, Agnès Desmarest-Coulon  
et Clément Bocognani.

Rédacteur : Edgar Sée

Conception : **HAVAS** Paris.

Réalisation : Agence In medias res

Crédits photo : Couverture : Hamdi Chref. Page 4 : haut et bas : DR. Page 6 : en haut :  
Xavier Chibout. Page 7 : haut : DR - milieu : Cyrus Cornut - bas : Hamdi Chref. Page 8 :  
Gilbert Lasne. Page 9 : haut : Hamdi Chref – bas : Marin Driguez. Page 10 : haut et bas :  
Marin Driguez. Page 11 : haut : Hamdi Chref – bas : Stéphane Dussauby. Page 12 : Xavier  
Chibout. Page 13 : bas gauche : Jeanne Accorsini – bas droite : DR. Page 14 : DR. Page 15 :  
haut : Jean-François Mauboussin - bas : Xavier Chibout. Page 16 : haut : Hamdi Chref –  
bas : Xavier Chiout. Page 17 : haut : Xavier Chibout – bas : Hamdi Chref. Page 18 : haut :  
Hamdi Chref – bas : Stéphane Dussauby. Page 20 : Marin Driguez. Page 21 : haut : Xavier  
Chibout – bas : Jean François Mauboussin. Page 23 : haut : DR – bas au centre : Xavier  
Chibout – bas droit : Hamdi Chref

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



 **IMPRIM'VERT®**