

2 mai 2014 | par Robert Viennet

La RATP "aux services" de ses clients

Le président de la RATP, Pierre Mongin, a présenté le 29 avril 2014 à Jean-Paul Huchon président du Stif et Christophe Najdovski adjoint chargé des transports à la mairie de Paris, les nouveaux services mis à la disposition de ces dix millions de clients quotidiens. Le numérique fait une entrée en force sur le réseau parisien avec le déploiement progressif de 3000 écrans d'information dans les lieux d'échanges et les principales stations.



La salle Friedland de la station Chareil de Gaulle-Etoile est une des premières à bénéficier d'un nouvel habillage qui sera déployé dans tout le réseau d'ici 3 ans © RAT - Bruno Marguerite

A deux mois du renouvellement de son mandat à la présidence de la RATP Pierre Mongin avait décidé de mettre les petits services dans les grands en présentant à la presse et à sa tutelle politique l'ensemble des actions que mène la régie pour faciliter la vie et le confort de ses voyageurs. Rénovation des espaces, nouvelle identité visuelle des stations, accentuation de la politique propreté, installation d'écrans d'information numérique multimodaux sur tout le réseau, déploiement d'agents de station au service des voyageurs.... Un inventaire à la Prévert pour montrer qu'au-delà de sa fonction de base qui est de faire rouler des véhicules, la RATP se soucie de la qualité de service apportée à ses dix millions de voyageurs quotidiens. Une politique stimulée par le contrat signé avec le STIF début 2012 qui met l'objectif qualité de service au cœur du dispositif de rémunération de la RATP.

Des espaces rénovés

"L'amélioration de la qualité de nos espaces est notre première priorité" a indiqué Pierre Mongin. Après le programme de renouveau du métro qui a vu la rénovation de 249 stations depuis 1999, c'est maintenant au tour des gares du RER. Outre Chatelet les Halles, dont la modernisation complète doit s'achever en 2016, plusieurs opérations sont déjà planifiées entre 2017 et 2020 dans une vingtaine de gares des RER A et B.

En plus de ces opérations lourdes, l'ensemble des stations du Rer et du métro bénéficiera de nouveaux éclairages à base de Led. Une centaine de stations et gares sera équipée chaque année d'ici à 2017 de cette technologie qui a une durée de vie de 25 à 50 fois plus longue que des ampoules classiques et qui offre un meilleur confort visuel aux voyageurs tout en réduisant de 50% la consommation d'électricité.

L'accent est mis également sur la propreté des stations pour laquelle la RATP vient de signer de nouveaux contrats avec des prestataires pour un montant de 70 millions d'euros annuels "le plus importants marché de service contractés par la RATP" a souligné Pierre Mongin. La Régie poursuivra ses opérations dites "Coup de propre" qui vont bien au-delà du simple nettoyage avec une remise à neuf des peintures et carrelages, le traitement des infiltrations... Depuis 2012 un tiers des 366 stations de la RATP ont ainsi été traitées.

La révolution digitale

La RATP accentue le déploiement des écrans d'information voyageur IMAGE en remplacement des systèmes actuels. D'ici fin 2015 c'est quelques 3000 écrans qui seront déployés dans toutes les stations. Ils diffusent une information en temps réel et multimodale et multitransporteur sur le temps d'attente des bus, métro et rer et sur les éventuelles perturbations du réseau.

Par ailleurs la RATP teste actuellement Zenway un écran tactile qui donnera toutes informations utiles au voyageur autour du lieu où il est installé : plan de quartier, recherche d'itinéraires, localisation et disponibilité des stations vélib, hôtels à proximité... Cet écran développé par IXXI, filiale du groupe RATP, va être installé à titre expérimental dans la salle Hoche de la gare Charles de Gaulle-Etoile.

Une révolution digitale qui passe aussi par le déploiement progressif de la 3G et la 4G dans le métro et le RER. En 2015 170 stations seront ainsi connectées, en 2016 c'est l'ensemble du réseau qui en bénéficiera.

Une présence humaine accrue

Cette entrée en force dans l'ère numérique ne remet pas en cause la présence humaine sur le réseau. Au contraire même, puisque le nouveau système de supervision des équipements des stations (escaliers mécaniques, distributeurs de billets, ascenseurs..) va permettre de libérer les 6000 agents d'accueil de certaines tâches qui les contraignent à rester derrière leur comptoir, pour aller plus souvent au contact des clients. Pour cela ils seront équipés de tablettes numériques. "J'ai fait le choix avec le STIF, de maintenir une présence humaine forte et visible sur nos réseaux. C'est essentiel, car un métro moderne, c'est avant tout un métro humain." A expliqué Pierre Mongin. Un message visiblement bien entendu par Jean-Paul Huchon qui a rendu un hommage appuyé à la RATP et plus particulièrement à son président "Je remercie Pierre Mongin. Son impulsion a été décisive. Il voyage dans les espaces de transport, repère ce qui ne va pas et essaie de faire avancer les choses. La RATP a bien progressé. Ça va mieux qu'à la SNCF". Un soutien de poids dans la perspective de son renouvellement à la tête de la RATP.