



Mars 2015_N°86

la lettre

AUX ASSOCIATIONS

Un record d'investissements en 2015

Feu vert à l'extension de la ligne 11

Réduire le nombre de bagages oubliés

Des rames supplémentaires pour la ligne 14

2 000 nouveaux logements sur les sites industriels parisiens de la RATP

Faciliter les déplacements dans le métro et le RER

Un partenariat actif avec L'École de la 2^e chance

**Fiche zoom
Les voix de la RATP**

1 000 écrans IMAGE déjà installés

Le 1 000^e écran d'information multimodale pour les voyageurs a été mis en service en gare de Sucy-Bonneuil (RER A).

A terme, toutes les gares du RER RATP, les stations de métro et les gares routières en correspondance seront équipées. Au total, 3 000 écrans seront installés, améliorant l'information des voyageurs en temps réel, élément important de la qualité de service. Les écrans IMAGE délivrent une information multimodale (métro, RER, bus et tramway) sur les temps d'attente, l'état du trafic des lignes de métro et RER, ainsi que les correspondances disponibles. Grâce à eux, les voyageurs gèrent mieux leurs correspondances et leur temps de déplacement. En étant informés dès le début de leur voyage, ils anticipent leur itinéraire et adaptent leur parcours en cas de perturbation. Une récente enquête a montré que plus de 80 % des voyageurs apprécient l'usage de ces écrans et la qualité de leur information. Ils perçoivent également une image plus moderne des transports en commun. Ce service s'inscrit dans la politique d'amélioration de l'information voyageurs définie et financée par le STIF.



Un record d'investissements en 2015



La RATP investira 1,65 Md€ en Ile-de-France pour étendre, moderniser et entretenir son réseau.

Le réseau exploité par la RATP en Ile-de-France profite actuellement d'une phase de modernisation sans équivalent depuis sa création, avec une somme inégalée de projets, au bénéfice direct des voyageurs franciliens. Grâce au soutien du STIF, la RATP va poursuivre son ambitieuse politique d'extension, de modernisation et d'amélioration de la qualité de service sur son réseau. Elle réalisera un nouveau record d'investissements en

2015, en augmentation de 93 M€ par rapport à 2014.

300 M€ seront consacrés à l'extension des réseaux exploités par la RATP, notamment les travaux de prolongement du métro : début des travaux pour la ligne 4 à Bagneux, poursuite pour la ligne 12 à Mairie d'Aubervilliers et la ligne 14 à Mairie de Saint-Ouen. Les travaux démarreront sur les prolongements des lignes T1 à Val de Fontenay et T3 à Porte d'Asnières.

730 M€ seront utilisés pour moderniser et accroître le parc de matériel roulant : nouvelles rames MI09 pour augmenter la capacité du RER A ; 12 nouvelles rames MF01 dans le cadre de renforts d'offre sur les lignes 2, 5 et 9 ; 35 trains pour le prolongement et le renfort de capacité de la ligne 14 prolongée ; nouvelles rames pour la ligne T2 ; nouveaux bus, tous hybrides et GNV.

620 M€ permettront la modernisation des espaces et des systèmes de transport, tout particulièrement sur les lignes 5, 9, 13, 14 et le RER A, afin de permettre à terme une amélioration de l'offre. 700 écrans IMAGE seront également déployés en 2015 et plus de 2 000 bornes d'information renouvelées sur le réseau bus.



en bref



De nouvelles bornes d'information dans les abribus

Elles offrent aux voyageurs

un confort de lecture optimal, grâce à un format plus grand que les bornes actuelles et une technologie d'écran LCD innovante

qui capte la luminosité ambiante pour gérer le contraste. Un rétro-éclairage facilite la lecture de nuit. Les

bornes affichent l'heure, les deux prochains temps d'attente pour chaque ligne de bus et d'éventuels messages de perturbation. 2 000 nouvelles bornes seront installées d'ici août 2015.

Le T7 prolongé à Juvisy

L'acquisition de 12 nouvelles rames dans le cadre du prolongement de la ligne T7 rend nécessaire l'extension de son Site de maintenance et de remisage (SMR), ainsi que l'adaptation de son Poste de Commandement Local (PCL).

Le Conseil d'administration de la RATP a approuvé l'avant-projet de ces deux évolutions, dont la maîtrise d'ouvrage a été confiée à l'entreprise. D'une longueur de 3,7 km, le prolongement du T7 comprendra six nouvelles stations situées à Paray-Vieille-Poste, Athis-Mons et Juvisy-sur-Orge dans l'Essonne. Il comporte une section souterraine de 900 mètres, soit 24 % du tracé et une interface avec le pôle SNCF de Juvisy (RER C et RER D).



Feu vert à l'extension de la ligne 11

Son prolongement à l'est prévoit de relier la station Mairie des Lilas à la gare de Noisy-Champs du RER A, en deux phases.

Un premier prolongement reliera Mairie des Lilas à Rosny-Bois-Perrier avec six nouvelles stations (phase 1) puis un second Rosny-Bois-Perrier à Noisy-Champs (phase 2).

De nombreuses étapes clés se sont succédées en 2014 : signature de la déclaration d'utilité publique par les Préfets de Seine-Saint-Denis et d'Ile-de-France/Préfecture de Paris (28 mai) ; approbation d'une première convention de financement de 60 M€ par le conseil de surveillance de la Société du Grand Paris (24 novembre) ; approbation par le CA de la RATP de l'avant-projet du prolongement à Rosny-Bois-Perrier et de l'adaptation des stations de la ligne existante (28 novembre) ; adoption par le Conseil du STIF de la convention de financement relative aux études du projet pour 60 M€, et approbation de l'avant-projet du prolongement ainsi que de l'adaptation des stations de la ligne existante pour 1,3 Mrd€ (10 décembre).

Tous les partenaires du projet ont signé le 20 janvier 2015 un Contrat Aménagement

Transport de la ligne 11 : Région Ile-de-France, APPL11 (association regroupant les élus en faveur du prolongement de la ligne 11), département de la Seine-Saint-Denis, communauté d'agglomération Est Ensemble, villes concernées par le prolongement (Paris, Les Lilas, Romainville, Montreuil, Noisy-le-Sec, Rosny-sous-Bois, Bagnolet), Institut d'Aménagement et d'Urbanisme d'Ile-de-France, Etablissement Public Foncier d'Ile-de-France, Société du Grand Paris, Caisse des Dépôts et Consignations, STIF et RATP. Les partenaires se sont accordés sur une stratégie d'aménagement se traduisant par un programme d'actions jusqu'à l'horizon de la mise en service.

Les travaux de la phase 1 du prolongement seront lancés dès 2015.



en bref

Des agents connectés

5 000 agents des gares et des stations sont progressivement équipés d'une mini-tablette tactile ou d'un smartphone pour offrir un service personnalisé aux voyageurs. Avec ce nouvel outil, les agents disposent d'applications internes liées à leur métier et grand public (RATP, Visiter Paris en métro, J'aime ma ligne...). En accédant aux informations en temps réel (état du trafic, suivi de la maintenance ou de l'entretien des équipements...), ils peuvent répondre à toutes les questions des voyageurs sur la station, la gare, l'environnement et le trafic. Le bon conseil au bon moment, avec un bénéfice qualité de service pour tous.



@ClientsRATP : le service clientèle sur Twitter

La RATP a ouvert un compte entièrement dédié au service rendu à ses clients, sur le réseau social Twitter : @ClientsRATP. Animé par une équipe dédiée parmi les 80 conseillers du service clientèle, il est gratuit et complète les canaux déjà existants mis à la disposition des clients : téléphone, mail et courrier. Son instantanéité améliore la réactivité de la RATP dans le traitement et la gestion des demandes d'informations ou des réclamations.



en bref



Des idées nouvelles pour ne pas s'ennuyer dans les transports

Un « Bang ! Bang ! Challenge » ou « Hackathon » a été organisé aux Ateliers de La Villette fin 2014, dans la perspective d'un temps de transport plus long pour certains voyageurs lors des travaux sur le RER A à partir de l'été 2015. Une dizaine d'équipes ont réfléchi pendant deux jours à proposer des services innovants pour les aider à patienter. Un jury a distingué trois projets : Métropolity permet de jouer sur son smartphone de manière anonyme avec les passagers de son train ; Pimp Mon Projet crée des listes d'envies à partir des découvertes faites durant son trajet ; #MDRATP contribue à découvrir ses voisins de trajet sous un nouveau jour grâce à des stickers collés sur les vitres des rames de métro.

Des applications très téléchargées

L'application mobile RATP a été téléchargée près de 6 millions de fois depuis son lancement en avril 2012 et compte 2 millions d'utilisateurs actifs chaque mois. Trois rubriques phares : recherche d'itinéraires (35 %), consultation d'horaires (35 %) et visualisation des plans (15 %). L'application Visiter Paris en Métro, conçue pour les touristes, a été téléchargée plus 750 000 fois depuis juillet 2013. Disponible en anglais, allemand, néerlandais, italien, espagnol, japonais et bientôt en chinois, elle compte environ 200 000 utilisateurs actifs mensuels. Trois rubriques phares : recherche d'itinéraires (30 %), visualisation des plans (30 %), gares et aéroports (20 %). Les deux applications sont gratuites.

Réduire le nombre de bagages oubliés

Un service de gestion des objets perdus évite qu'ils ne soient considérés comme des colis suspects dans une autre gare.

En 2013, 18 820 objets ont été trouvés sur le réseau RER, dont 3 513 sacs, mallettes, cartables, valises et sacs de voyage... Certains de ces bagages oubliés peuvent être considérés comme des colis suspects et entraînent d'importantes perturbations sur les lignes de RER.

283 colis suspects (122 sur le RER A et 161 sur le RER B) ont retardé plus de 3 millions de voyageurs en 2013. Un chiffre en hausse de plus de 16 % par rapport à l'année précédente. 62 % de ces colis suspects ont été signalés dans les trains et 38 % sur les quais ou dans les espaces des gares. Ces alertes, heureusement sans conséquence grave, ont entraîné la suppression ou le retard de plus de 8 000 trains.

Lorsqu'un voyageur signale la présence d'un objet abandonné, dans certains cas, l'approche en est interdite et la police est appelée. L'intervention des équipes de déminage dure en moyenne une heure, causant des perturbations souvent longues à résorber en raison des conditions d'exploitation des lignes du RER (longueur des lignes, affluence).

Plusieurs initiatives rappellent aux voyageurs d'être attentifs à leurs bagages à leur descente du train.

Un service de gestion des objets perdus a été mis en place. Il incite les voyageurs à se rapprocher des agents

des gares pour déclarer la perte de leur bagage, afin d'éviter qu'il ne constitue un « colis suspect » dans une gare voisine.

Des annonces sonores sont diffusées dans les gares des deux lignes. Avec une version anglaise, allemande et espagnole à intervalle régulier. Un message sera prochainement enregistré et diffusé à bord des trains.

De nouveaux autocollants dans les trains stimulent l'attention des voyageurs pour qu'ils n'oublient pas leurs affaires personnelles.



Des rames supplémentaires pour la ligne 14

Elles renforceront également la ligne 1 lors de l'interruption estivale de la ligne A du RER pour les travaux de renouvellement des voies.

25 navettes permettent aujourd'hui l'exploitation de la ligne 14 : 21 sont en service depuis l'ouverture de la ligne en 1998 (MP89) et quatre ont été ajoutées plus récemment (MP05) pour augmenter l'offre de transport (85 sec d'intervalle à l'heure de pointe du matin). L'ouverture du prolongement de la ligne 14 à Mairie de Saint-Ouen mi-2019 nécessitant un parc de 39 navettes, il a été décidé d'acquérir par anticipation 14 MP05 supplémentaires.

Cette démarche d'anticipation présente deux intérêts principaux. D'abord une meilleure maîtrise des coûts grâce à l'utilisation en continu de la chaîne de production d'Alstom. Ensuite l'opportunité de faire transiter sept navettes sur la ligne 1, au moins jusqu'en 2017, pour renforcer l'offre de transport lors de l'interruption estivale du tronçon central du RER A. Lorsque la ligne 14 réceptionnera ses nouvelles navettes à huit voitures, les rames MP89 et MP05 à 6 voitures seront progressivement affectées à la ligne 4 « automatisée ». Celle-ci libèrera de son côté ses rames MP89 à cabine de conduite pour accompagner la modernisation de la ligne 6.

La première des 14 navettes MP05 a été mise en service sur la ligne 14 le 26 novembre dernier. Les six suivantes le sont à un rythme mensuel. Les sept dernières seront livrées sur la ligne 1. Chacune de ces mises en service nécessite au préalable des activités de planification, de réception des trains, d'essais de performance et d'intégration avec le système d'automatisation de l'exploitation des trains.



en bref

Nouvelles concertations publiques pour le RER B

Suite au premier schéma directeur ayant permis la réalisation de l'opération B Nord +, un second schéma directeur RER B Sud approuvé par le Conseil du STIF en juillet 2013 vise à améliorer le quotidien des voyageurs, par des actions de court et moyen termes. Plusieurs projets ont déjà été soumis à une

concertation publique : création d'un trottoir de manœuvre à Orsay-Ville ; mise en accessibilité, désaturation et rénovation de la gare de La Croix de Berny ; création de nouvelles voies de garage à Saint-Rémy-lès-Chevreuse.

D'autres concertations sont prévues en 2015 à Robinson, Cité Universitaire et Massy-Palaiseau. La consolidation du schéma directeur RER B

Sud prévue en 2015 permettra de statuer sur les évolutions de l'offre, le renouvellement du matériel roulant et le futur système d'exploitation.

Un Casino Shop à Villejuif-Louis Aragon

Après Bread&Co, c'est la deuxième grande enseigne à s'implanter sur le site du pôle multimodal. Ce magasin de type supérette de 146 m² vend

des produits alimentaires, de la presse, des livres... Il complète la palette de services proposés dans l'ensemble de la station.



2 000 nouveaux logements sur les sites industriels parisiens de la RATP



La RATP a signé le 18 décembre dernier un protocole d'accord avec la Ville de Paris pour la création de 2 000 nouveaux logements d'ici 2024, dans le cadre de la modernisation et de l'agrandissement de ses sites industriels. Au moins 50 % seront des logements sociaux.

Depuis plus de 20 ans, la RATP mène avec sa filiale Logis-Transports une politique volontariste en matière de logements : près de 4 000 logements, dont 2 000 logements sociaux ont été créés en Ile-de-France entre 1994 et 2014. Ce qui représente à Paris 2 200 logements, dont 1 330 logements sociaux.

Ces projets immobiliers complexes sont réalisés dans un contexte foncier délicat, les 750 hectares dont la RATP dispose en Ile-de-France (dont 500 hectares de voies et tunnels) étant entièrement occupés. C'est pourquoi, l'ingénierie immobilière développée par l'entreprise se fonde sur d'importants projets de surélévation de ses immeubles industriels. Les programmes, qui font l'objet de concours d'architecture, favorisent la cohabitation de l'activité industrielle, de logements et d'équipements publics.

L'intérêt de ces montages est triple : contribuer à une ville dense et économe de ses moyens ; rapprocher les salariés de leur lieu de travail ; poser la mixité logements/emplois industriels comme l'un des marqueurs forts de la cité.

Le protocole d'accord signé avec la Mairie de Paris porte sur huit sites répartis dans six arrondissements : le centre bus du boulevard Jourdan (14^e) ; les ateliers ferrés de Vaugirard (15^e), Italie (13^e) et Saint-Fargeau (20^e) ; le centre de contrôle technique de la Porte de la Villette (19^e), les sites occupés par le comité d'entreprise à la Porte de Choisy (13^e) et rue du Docteur Arnold Netter (12^e), et enfin le centre bus de Croix-Nivert (15^e) en relation avec le STIF.

Les travaux du projet immobilier «Les Ateliers Jourdan - Corentin - Issoire», modernisation du centre bus du boulevard Jourdan ont été lancés officiellement le 19 février, en présence de Jean-Louis Missika, adjoint à la Maire de Paris en charge de l'urbanisme ; Emmanuelle Cosse, Vice-présidente au logement du Conseil régional ; Pierre Mongin, PDG de la RATP ; Marc Abadie, Directeur du réseau et des territoires de la Caisse des Dépôts et Pascal Parent, directeur général du groupe Amalia. Ils permettront la construction de 650 logements, une crèche, une halte-garderie, un local associatif et un parking.

en bref

Une ligne d'autocar dédiée au CSTB en Seine-et-Marne

A l'issue d'un appel d'offres, le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB) a confié à la RATP une desserte en autocar pour ses salariés entre son site de Champs-sur-Marne et la gare RER de Noisy-Champs. Ce service fonctionne tous les jours ouvrés de l'année.

Une navette électrique pour plusieurs ministères

La RATP a remporté un appel d'offres concernant l'exploitation d'une navette électrique entre l'avenue Duquesne (Paris 7^e) et la gare Montparnasse (Paris 15^e) pour plusieurs ministères sociaux. Un aller-retour est réalisé entre les deux sites toutes les demi-heures du lundi au vendredi.

Renouveau du métro

Les opérations se sont poursuivies dans la station Richelieu-Drouot avec la livraison d'une zone désormais protégée des infiltrations et de trois lignes de contrôle renouvées. En cours : le remplacement des trois autres lignes de contrôle, les travaux d'agrandissement de la zone de vente et le réaménagement de la salle

principale. Fin des travaux en avril 2015. A Oberkampf, la rénovation des salles, des couloirs et des accès est en grande partie terminée.



Faciliter les déplacements dans le métro et le RER

La RATP teste de nouveaux aménagements pour améliorer l'accessibilité, le confort et la sécurité du plus grand nombre.

Des dispositifs sonores, signalétiques et fonctionnels sont en cours de test dans trois stations de métro et une gare de RER : Château de Vincennes, Reuilly-Diderot, Olympiades et Nanterre Préfecture.

Quatre parcours démonstrateurs ont été créés pour éprouver, puis valider des solutions d'aménagement pour les personnes déficientes sensorielles et cognitives. Ils concernent :

- les escaliers (bandes d'éveil de vigilance ; contre-marches et nez de marche contrastés ; mains courantes rallongées, éclairantes ou équipées de manchons tubulaires dotés d'inscriptions en gros caractères et en braille) ;
- le repérage des accès, des points de vente et des bornes d'appel (balises sonores déclenchables à l'aide d'une télécommande universelle) ;
- la signalétique (hypersignes, renforcement du jalonnement, supports de proximité au niveau des accès) ;
- l'éclairage et l'acoustique.

Autant d'aménagements qui profitent également à tous.

Les solutions retenues à la suite de ces expérimentations seront progressivement installées dans les stations de métro et gares de RER. Ce projet est élaboré en collaboration avec le Comité consultatif de l'accessibilité (CCA) et s'inscrit dans le cadre du Schéma directeur de l'accessibilité (SDA) piloté par le STIF. Un dispositif de communication accompagne ces expérimentations dans les quatre sites de test.



en bref

Nanterre-Université : la gare prend ses appuis

Le plancher de la nouvelle gare a pris place au-dessus des voies du RER. Pour limiter les impacts pour les voyageurs, l'ouvrage de 1 600 tonnes a été préalablement construit et assemblé sur le futur parvis. Il a ensuite été poussé, puis abaissé au-dessus des voies à l'aide de vérins et de chemins de ripage installés préalablement sur les quais. La gare est restée en service pendant toute la durée des travaux, particulièrement complexes. Véritable pôle multimodal, elle accueillera tous les modes de déplacements : trains de banlieue, RER, bus, vélos, futur tramway T1... Ouverture prévue fin 2015.

Un nouveau site pour la Fondation Groupe RATP

Plus ergonomique, il laisse une part plus grande aux projets soutenus, pour valoriser les acteurs locaux, partenaires de la Fondation, qui œuvrent pour l'intérêt général. Une cartographie active permet de visualiser les territoires d'action des projets, ainsi que la description de leurs champs d'intervention. Un carrousel d'actualités fait découvrir en images les dernières activités de la fondation et ses projets. www.fondation-ratp.fr



Un partenariat actif avec L'école de la 2^e chance (E2C)

Entreprise citoyenne, la RATP mène depuis de nombreuses années diverses actions en faveur de l'égalité des chances et de la lutte contre les discriminations.



Depuis la signature du protocole d'accord « Générations solidaires pour l'emploi des jeunes » en 1996, la RATP offre régulièrement à des jeunes sortis du système scolaire sans qualification l'opportunité d'accéder à ses différents métiers. A ce titre, les Agences de Développement Territorial (ADT) font vivre, chacune sur leur territoire, un partenariat avec l'École de la 2^e Chance (E2C).

Dans le Val-de-Marne, l'ADT 94 et l'E2C94 ont renouvelé en décembre dernier leur partenariat pour la 4^e année consécutive. Une rencontre avec les équipes pédagogiques de l'E2C94 et les tuteurs de la RATP a été organisée à cette occasion au centre de formation des emplois d'avenir de la RATP à Neuilly-Plaisance. Ce partenariat s'est concrétisé par 8 stages « découverte de l'entreprise », 11 contrats emplois d'avenir, 6 contrats d'accompagnement à l'emploi et 1 contrat de professionnalisation « machiniste » pour des jeunes de l'E2C94. Il a également favorisé l'ouverture des métiers du transport aux femmes.

Dans les Hauts-de-Seine, la convention entre l'ADT92 et l'E2C92 est en cours de renouvellement. Le partenariat a été initié à Clichy-la-Garenne en 2011 dès l'ouverture des Ecoles de la 2^e Chance, puis à Bagneux en 2013. Il concerne des ateliers mobilité et des actions en direction de l'emploi : informations collectives sur les métiers, participation aux « Mercredis du Hand-

ball au Féminin », visites de sites de l'entreprise. Plusieurs jeunes de l'E2C92 ont été intégrés à la RATP dans le cadre des emplois d'avenir.

Dans les Yvelines et l'Essonne, l'ADT78/91 a signé une convention avec l'E2C78, axée sur les sites du Mantois, de Trappes et des Mureaux. Elle a permis l'organisation d'ateliers mobilité, la diffusion d'informations sur les métiers de la RATP et des visites de sites de l'entreprise. Une convention a également été signée avec l'E2C91 autour d'ateliers mobilité et de simulations d'entretiens.

A Paris, bien que l'ADT75 et l'E2C75 aient entamé des relations actives dès 2007, une première convention a été signée fin 2014 : information collective sur le recrutement, présentation des métiers de la RATP, labellisation de candidature, visite de site, ateliers mobilité... 13 jeunes filles de l'E2C75 ont participé fin 2014 aux « Mercredis du Handball au Féminin ».



L'ECOLE DE LA 2^E CHANCE

Elle accueille des jeunes âgés de 18 à 25 ans, sortis du système scolaire sans diplôme ni qualification. Dans une démarche volontaire, ils souhaitent construire un projet professionnel leur permettant d'accéder à l'emploi ou à une formation. Un parcours individualisé leur est proposé, avec l'accompagnement d'un formateur-référent. Il alterne remise à niveau (français, mathématiques, culture générale...), activités sportives et culturelles, stages en entreprise. En 2013, 61 % des jeunes ont intégré un emploi ou une formation qualifiante à l'issue de leur parcours.

la lettre AUX ASSOCIATIONS •
Éditée par la RATP,
SDG/ Relations avec les
associations de consommateurs •
Directeur de la publication :
Philippe Labbé 01 58 78 36 46 •
Rédactrice en chef : Evelyne
Quillieré-Stephan 01 58 78 33 37 •
Conception et réalisation :
Luc-Michel Gorre Conseil
Editorial 06 16 48 13 35 / Ethane •
Photos : RATP - Com/Agence
photos : Gilles Aligon, Bruno
Marguerite, Jean-François
Mauboussin, Denis Sutton •
la lettre AUX ASSOCIATIONS
RATP, 54 quai de la Rapée
75599 Paris Cedex.



20 nouvelles voix destinées aux annonces enregistrées ont été sélectionnées lors d'un casting proposé à l'ensemble du personnel de l'entreprise. Elles ont été retenues pour leur capacité à délivrer avec fluidité une information intelligible dans des conditions acoustiques complexes.

Les voix de la RATP

Lignes étrangères

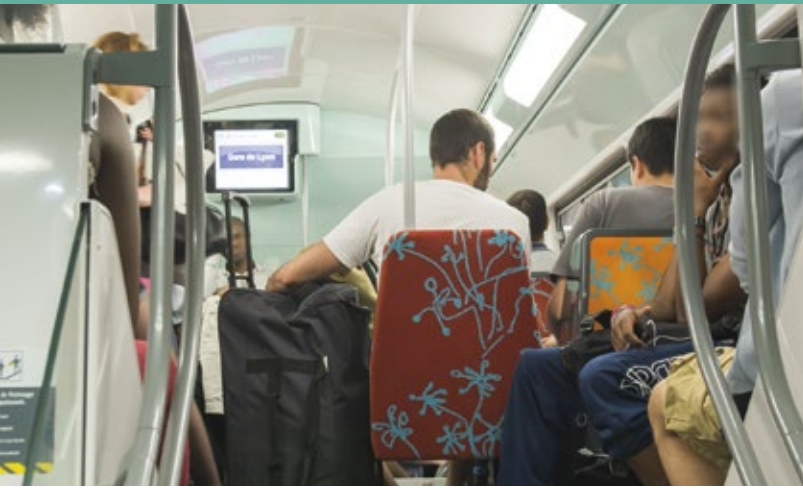
Six langues étrangères sont utilisées sur le réseau : l'anglais, l'allemand, l'italien, l'espagnol, le japonais et le mandarin. Si les messages essentiels sont systématiquement proposés en anglais, l'utilisation d'une seconde langue est généralement fonction de la fréquentation de la ligne. L'allemand sur les lignes passant par Gare du Nord et Gare de l'Est, l'italien sur celles s'arrêtant à Gare de Lyon...

Les voyageurs doivent pouvoir identifier immédiatement la nature et l'importance des messages délivrés par la RATP sur son réseau. Un objectif parfois complexe dans des espaces sonores diversifiés et très fréquentés.

Des acoustiques très diverses selon les espaces

Le son n'est pas le même dans un train, sur un quai ou dans une salle des billets. Le défi consiste à sonoriser chaque espace avec une intelligibilité optimale, tout en créant un parcours sonore global cohérent pour les voyageurs. Les matériaux utilisés dans les espaces, leur sonorité, l'architecture des lieux sont pris en compte pour déterminer le système de sonorisation adéquat. Des acousticiens interviennent pour proposer des solutions efficaces : position des haut-parleurs, approche acoustique des matériaux et des structures pour limiter la réverbération...





Deux annonces dans le métro, le tram et le RER ; une seule dans le bus

Les stations de métro et de tram, ainsi que les gares du RER sont annoncées deux fois. Une première fois à l'approche de la station, une seconde fois à l'arrêt de la rame. Les deux annonces diffèrent dans leur intonation, d'abord montante, presque interrogative (« nous sommes arrivés ? »), puis descendante, plus affirmative (« oui, nous sommes arrivés »). Cela évite notamment l'utilisation d'un jingle ou d'une formule introductive de type « prochaine station ». Dans les bus, les arrêts ne sont annoncés qu'une fois, car ils sont plus rapprochés et l'environnement invite à être plus attentif.

c'est-à-dire 75 % du temps. Le confort des riverains est également pris en compte, tout particulièrement à proximité des stations aériennes. Les annonces doivent être audibles, mais sans gêne pour les habitants du quartier.

Une identité sonore

Depuis une dizaine d'années, la RATP s'est créée une identité sonore à travers une signature musicale. Elle s'exprime à travers des jingles d'annonces sonores, ainsi que par la musicalité propre des messages diffusés, tant dans leur écriture que par le timbre des voix utilisées. Il s'agit donc de sélectionner des voix capables de délivrer avec fluidité une information intelligible dans des conditions acoustiques complexes.

Un casting des voix RATP

Il a été proposé en interne aux 45 000 collaborateurs de l'entreprise. Le principal critère de sélection est l'intelligibilité : des voix audibles, émergeant du bruit ambiant. Avec aussi de la convivialité, de la chaleur, de la bienveillance pour incarner la dimension d'accueil. Et parfois une touche d'originalité, avec des timbres moins attendus, pour offrir un panel de voix différentes. Les candidats ont été deux fois plus nombreux que lors du premier casting réalisé en 2005. 500 salariés se sont inscrits aux auditions. 80 ont été retenus pour une finale qui a permis de sélectionner 20 lauréats : 10 voix féminines et 10 voix masculines. Parmi elles, des personnes natives ou bilingues dans l'une des six autres langues utilisées sur le réseau : anglais, allemand, espagnol, italien, japonais et mandarin.

Le niveau sonore moyen des annonces se situe à 75 dB. Cela permet de rendre le message parfaitement intelligible tant qu'une rame ne passe pas,

Mixité...

En général, chaque ligne de métro est animée à la fois par une voix féminine et une voix masculine. Une voix assure les annonces principales, tandis que l'autre relaie les informations complémentaires (attention à la marche, terminus, etc.).

Bonne mémoire

« Attention à la marche en descendant du train ». Le secret de cette petite phrase qui la rend facile à mémoriser ? Les 12 syllabes qui la composent font d'elle un alexandrin.

Langage parlé

Il y a quelques années, les annonces sonores articulaient distinctement toutes les syllabes des noms de stations, ce qui donnait [cha-teuh-lait] ou [ma-deuh-leine]. Mais cette manière de prononcer ne correspond pas à l'usage. C'est désormais le [chat'lait] et le [mad'leine] chers aux Franciliens qui sont utilisés sur la ligne 14.

