

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Séance du 5 février 2020

Délibération n° 2020/016

**MANDAT DE NEGOCIATION DU CONTRAT A PASSER
AVEC LA REGIE AUTONOME DES TRANSPORTS
PARISIENS A COMPTER DE 2021**

Le Conseil,

- VU** le code des transports et notamment ses articles L.1241-1 à L.1241-20, L.3111-14 à L.3111-16 et R.1241-1 et suivants ;
- VU** l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs dans la région Île-de-France ;
- VU** le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Île-de-France ;
- VU** le rapport n° 2020/016 ;
- VU** les avis de la commission de l'offre de transport, de la commission économique et tarifaire, de la commission des investissements et de la commission de la qualité de service, accessibilité et relations avec les usagers du 30 janvier 2020 ;

Après en avoir délibéré,

ARTICLE 1 : Mandate le Directeur général, sous l'autorité de la Présidente, pour négocier le prochain contrat entre Ile-de-France Mobilités et la Régie Autonome des Transports Parisiens, qui arrive à terme le 31 décembre 2020, sur la base des orientations présentées en annexe de la présente délibération.

ARTICLE 2 : Le directeur général rendra compte de l'état d'avancement de la négociation dans le cadre du Conseil d'Ile-de-France Mobilités.

ARTICLE 3 : Le directeur général est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au recueil des actes administratifs d'Ile-de-France Mobilités.

La présidente du Conseil
d'Ile-de-France Mobilités



Valérie PÉCRESSE

Annexe au mandat de négociation du contrat à passer avec la régie autonome des transports parisiens à compter de 2021

Renforcer les exigences et mécanismes contractuels liés à la qualité de service

La qualité du service, priorité n°1 d'Ile-de-France Mobilités

Les administrateurs d'Ile-de-France Mobilités font de la qualité du service une priorité absolue dans la négociation, conscients qu'elle constitue le levier principal pour la satisfaction des voyageurs et l'attractivité du transport francilien. Ils se donnent l'ambition d'une forte amélioration de cette qualité et de son suivi.

Les ambitions d'Ile-de-France Mobilités en matière de qualité du service rendu aux voyageurs seront centrées prioritairement sur cinq volets :

1. L'amélioration de la production de l'offre par l'opérateur, pour assurer en toute circonstance une offre conforme à l'engagement pris dans son contrat, afin de transporter les voyageurs dans les conditions les meilleures,
2. La régularité et la ponctualité, avec une plus grande intransigeance sur la mesure et la sanction de ces critères, notamment pour le réseau bus et le RER B,
3. L'information voyageurs : l'information, notamment en situation perturbée, programmée ou imprévue – en particulier la cohérence entre les différents canaux et opérateurs – doit être fortement améliorée, là aussi pour le réseau bus et le RER notamment,
4. Le confort : propreté et disponibilité renforcée de toilettes, mais aussi confort climatique, amélioration de la qualité de l'air (notamment dans le métro) et gestion des déchets,
5. La sûreté des espaces et des rames, notamment dans le réseau métro,
6. L'intermodalité : avec une ambition forte sur le développement du stationnement vélos et la qualité du service associé.

Les administrateurs s'alarment de la perte d'attractivité du réseau bus notamment à Paris. L'attractivité du mode bus doit être relancée en travaillant sur tous les leviers de la qualité de service, dont la vitesse commerciale et l'information voyageurs.

Une vigilance sera portée à la qualité de l'accueil en gares et stations, en termes de services offerts : la disponibilité des équipements (information voyageurs, élévatique, vidéoprotection, bornes d'appel, appareils de vente et de validation, etc.) doit être assurée avec un très haut niveau d'exigence. La possibilité de joindre facilement à tout moment un agent devra être garantie dans chaque gare et station. La mise en place d'outils et d'innovations numériques ainsi que la polyvalence accrue des agents, seront la garantie de cette qualité de service.

L'amélioration de l'accessibilité sera recherchée avec notamment la généralisation de la labellisation Cap'Handéo à toutes les lignes, le développement de services spécifiques à destination des personnes à mobilité réduite et la formation des agents. Des mesures pour l'amélioration des accès aux stations seront proposées en fonction des résultats de l'étude en cours sur la ligne 6.

Par ailleurs, le travail partenarial avec les collectivités maîtres d'ouvrage pour la mise aux normes des points d'arrêt sera poursuivi et amplifié dans l'objectif de rendre 100% des lignes accessibles.

Enfin un volet stratégique sur la mobilité servicielle (MaaS) doit être mis en place pour définir les modalités de mise en œuvre des nouveaux services d'informations et de billettique multimodaux ainsi que leur cohérence avec les services proposés sur le terrain. La RATP devra contribuer à la production d'un MaaS francilien sous pilotage d'Ile de France Mobilités s'articulant autour de trois grands objectifs :

- Améliorer le service aux voyageurs avec une expérience sans couture et personnalisée ;
- Améliorer la connaissance des clients et des usages afin de mieux orienter les politiques publiques de mobilité ;
- Catalyser et diffuser l'innovation pour une mobilité durable et inclusive.

L'utilisateur au cœur du dispositif grâce à des indicateurs adaptés et précisés

La nouvelle contractualisation avec RATP devra porter un changement de paradigme par rapport au précédent contrat : il est fondamental que l'utilisateur soit considéré comme un véritable client.

Cette exigence devra se traduire par une approche davantage centrée sur le ressenti et le vécu des usagers, plus fine, tant dans le suivi des performances que dans la relation aux voyageurs (accueil en gare/station et dans les rames, mais également information en situation perturbée).

L'enveloppe financière relative aux bonus-malus ainsi que les objectifs associés aux indicateurs seront augmentés en conséquence, notamment au travers du renforcement du poids de l'enquête perception pilotée par Ile-de-France Mobilités dans le dispositif d'incitation financière.

Le système de mesure des indicateurs devra être transparent et auditable, avec un accès direct par Ile-de-France Mobilités aux données brutes permettant la mesure de la performance. Il devra être modernisé et réadapté pour être davantage en cohérence avec les services prioritaires ou les nouveaux services demandés par Ile-de-France Mobilités.

Les indicateurs de qualité de service feront l'objet d'une incitation financière à la ligne pour les modes ferrés et tramway.

Les indicateurs de ponctualité ont ainsi vocation à :

- être affinés en redéfinissant le découpage des lignes par branches (RER) et en dissociant le réseau de bus, pour mieux refléter la variété des expériences voyageurs, ainsi qu'en prenant en compte le temps d'attente et de parcours réels ;
- être mesurés à un rythme hebdomadaire ;
- évoluer pour prendre en compte davantage la notion de service et de façon moindre une notion de production kilométrique, sur l'ensemble des modes ;
- intégrer des objectifs de qualité de service engageants en situation dégradée, et notamment dans le cadre des grands chantiers en cours et à venir sur le réseau francilien afin d'en limiter l'impact pour les voyageurs.

Les indicateurs relatifs à l'information voyageurs seront réinterrogés dans leur globalité, afin de tenir compte des réalités vécues et perçues par les voyageurs et permettre à la RATP d'assurer un très bon niveau de service sur l'intégralité des véhicules et des infrastructures (équipements).

La RATP devra proposer des plans d'amélioration de la performance en cas de situations insatisfaisantes.

Des incitations financières et conditions d'indemnisation renforcées

Le prochain contrat devra progresser substantiellement par rapport au contrat actuel sur sa dimension responsabilisante et incitative. Les enveloppes de bonus-malus et pénalités seront significativement accrues. Les plafonds de réfaction pour offre non produite et les franchises de production devront être réinterrogés.

Les progrès constatés en cours de contrat sur les indicateurs pourront utilement être valorisés et les développements et restructuration d'offre devront mieux intégrer la valorisation du trafic supplémentaire attendu.

Les conditions de remboursement des voyageurs, notamment en cas de « situations inacceptables » (dont la définition est à clarifier) et en cas de grève, devront être renforcées et simplifiées.

Une offre améliorée pour renforcer la qualité de service

En réponse aux évolutions des besoins de mobilité, la qualité de l'offre sera améliorée et les points noirs traités par :

- Un effort majeur sur la performance du réseau de surface, notamment par une régulation plus efficace,
- Des actions en réponse à la saturation des lignes de tramway,
- Une attention particulière à la situation du RER B, sans attendre l'arrivée du nouveau matériel roulant,
- Une performance accrue sur les lignes de métro notamment les lignes les plus en difficulté,
- Un renforcement de l'offre d'été,

- Une anticipation renforcée et une meilleure gestion des périodes de travaux, au travers notamment des plans de substitution,
- L'intégration dans l'exploitation des prolongements de lignes de métro 4, 11, 12, 14 sans impact négatif pour le reste du réseau.

Conforter et contrôler la réalisation des investissements

Les investissements, une priorité stratégique continue pour Ile-de-France Mobilités

Prolonger les ambitieux programmes d'investissements mis en œuvre depuis plusieurs années en matière de renouvellement du matériel roulant et de modernisation et sécurisation du réseau constitue une priorité pour Ile-de-France Mobilités. L'adaptation des infrastructures à enveloppe financière maîtrisée devra être amplifiée afin de respecter les calendriers de livraison du matériel roulant.

Un effort d'investissement particulier sera réalisé sur le RER B. En outre, la transition énergétique des centres bus vers les technologies électriques et GNV devra être achevée avant 2025. De manière générale, Ile-de-France Mobilités attend que l'opérateur mène une politique RSE ambitieuse.

Les investissements relatifs à la rénovation, la désaturation et aux services en gare et stations seront poursuivis dans une logique d'innovation et d'amélioration des conditions d'accueil des voyageurs, pour offrir des solutions adaptées au plus près des attentes clients. L'intermodalité sera développée en augmentant significativement les places de stationnement vélo en gare, en cohérence avec les objectifs de la politique en faveur du vélo d'Ile-de-France Mobilités et du Plan Vélo régional.

Les investissements indispensables à la réalisation de l'offre et à la qualité du service seront à réaliser tant au titre du statut d'opérateur de transport de la RATP qu'en tant que gestionnaire d'infrastructure.

Des programmes d'investissements précis et engageants

Ile-de-France Mobilités aura à cœur de définir des programmes pluriannuels précis, déclinés de manière à obtenir une parfaite visibilité sur l'ensemble du patrimoine.

Le non-respect de la consistance et de la qualité des projets, de leurs délais ou de leurs coûts devra faire l'objet de sanctions.

IDFM devra systématiquement être associée dans le choix des priorités des projets de rénovation des gares et stations et des services à implanter.

Une amélioration du reporting sur l'exécution des projets et la mise en œuvre des services est attendue.

Maîtriser le budget et les risques financiers

La recherche d'une optimisation financière

Soucieuse de la pression fiscale qui pèse sur les entreprises et de la préservation du pouvoir d'achat des Franciliens, Ile-de-France Mobilités recherchera une qualité optimale du service au meilleur prix. Afin d'assurer la soutenabilité financière des développements d'offre à venir, Ile-de-France Mobilités aura pour objectif dans la négociation de diminuer la subvention d'exploitation (à offre constante) ainsi que de maîtriser les subventions d'investissements versées à la RATP.

Les gains de productivité, nécessaires pour réduire l'écart de compétitivité de la RATP avec ses principaux concurrents, devront être traduits finement dans le compte d'exploitation prévisionnel annexé au contrat. Une diminution des coûts de production sera visée, associée à une amélioration de l'offre. Il s'agira ainsi également de préparer l'ouverture à la concurrence pour le mode bus.

Ces économies seront réalisées sans porter préjudice aux conditions d'emploi des salariés de la RATP, garanties par la Loi d'Orientation des Mobilités. Elles devront permettre de financer les renforts d'offre à venir.

La transparence financière devra en outre être considérablement renforcée, tant sur l'exploitation que l'investissement, de manière systématique.

Une responsabilisation accrue de RATP

La responsabilisation se traduira notamment dans les dispositifs de bonus-malus et pénalités.

En substance, il conviendra dans la nouvelle contractualisation de se rapprocher du modèle incitatif de la délégation de service public. La RATP devra être davantage responsabilisée sur la fréquentation et la lutte contre la fraude.

Les gains éventuels par rapport aux engagements seront partagés de manière juste et équitable entre les parties, dans le respect des deniers publics et en évitant toute sur-rémunération.

Renforcer la transparence et préparer l'ouverture à la concurrence

Une contractualisation dédiée au réseau de surface

Pour renforcer dès maintenant les exigences et conditions d'exécution du service, et préparer dans les meilleures conditions l'ouverture à la concurrence des lignes de bus, qui interviendra fin 2024, un contrat spécifique à ce mode sera conclu. Une forte visibilité sur les centres bus (coûts d'exploitation, avancement des travaux, etc.) ainsi que sur l'ensemble des biens nécessaires à l'exploitation de ce mode devra être assurée. Le contrat mettra en œuvre la reprise du patrimoine par Ile-de-France Mobilités dans la perspective de l'ouverture à la concurrence du réseau bus à l'échéance de fin 2024. Il permettra à Ile-de-France Mobilités d'accéder à toute donnée qu'elle jugera utile pour organiser ses futurs appels d'offres.

La durée de ce contrat sera donc de quatre années, du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2024.

S'agissant des tramways, le contrat spécifique pourra s'achever le 31 décembre 2025.

La contractualisation du mode ferré

S'agissant des autres modes, soit les métros et RER, un contrat unique sera retenu (hors Grand Paris Express) pour une durée d'au moins cinq ans.

Respectueux des obligations légales de séparation comptable (et de séparation des rémunérations), ce contrat permettra de favoriser la performance des modes ferrés et de conserver les gains d'un opérateur intégré.

Dans ce cadre, une distinction claire sera établie entre chacun des modes et des lignes, dans la perspective des futures mises en concurrence et plus largement pour favoriser la maîtrise du service et renforcer Ile-de-France Mobilités dans son rôle d'autorité organisatrice.

En outre, une attention particulière sera portée aux activités de la RATP dans le cadre de la gestion technique du Réseau Grand Paris Express, qui fera l'objet d'un contrat spécifique, afin de garantir l'égalité de traitement et l'accès libre et non faussé des différents candidats potentiels (y compris la RATP) aux futurs appels d'offres lancés par Ile-de-France Mobilités.