

KCC A2500974 KZZ
08/09/2025

Monsieur Nacer MEDDAH
Président de la troisième chambre
Cour des comptes
13 Rue Cambon
75100 Paris Cedex 01

Paris, le 04 SEP. 2025

Nos réf. : 2025-D-000299

Monsieur le Président,

Par courrier en date du 18 juillet 2025, vous m'avez adressé le relevé d'observations définitives relatif au bilan des transports et des mobilités pendant les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024.

La RATP avait formulé, à l'occasion du relevé d'observations provisoires, plusieurs remarques et corrections importantes sur des inexactitudes ou des appréciations, dont je constate que celles-ci n'ont pas été intégrées dans le présent rapport, au mépris du principe du contradictoire prévu par le code des juridictions financières, ce qui est très choquant et peu professionnel.

1. En premier lieu, je tiens à souligner le rôle joué par la RATP dans la préparation des transports et leur mise en œuvre pendant les Jeux au côté de celui des autres acteurs.

Les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 resteront dans les mémoires comme un événement d'exception, tant par leur dimension sportive que par la qualité de leur organisation. Si nous partageons l'appréciation générale du succès de cette opération logistique hors norme, le rôle qu'a joué la RATP dans cette réussite ne nous semble que partiellement retranscrit au sein du rapport.

La RATP a été un acteur central dans la réussite de ces Jeux, non seulement dans la mise en œuvre opérationnelle du dispositif, mais également en amont, dans la phase de conception. Aux côtés d'Île-de-France Mobilités, la RATP a participé très activement aux études préparatoires et à l'élaboration du plan transport, en apportant notre expertise technique, notre connaissance fine du réseau et notre capacité d'anticipation des besoins en situation exceptionnelle.

Sur le terrain, la gestion des flux, l'adaptation en temps réel du réseau, l'accueil des publics internationaux et la coordination avec les autres opérateurs ont reposé sur notre savoir-faire opérationnel, et notre engagement collectif. La mobilisation exceptionnelle de nos équipes, la mise en œuvre de dispositifs innovants, ainsi que notre capacité à assurer un service fluide, fiable et réactif dans un contexte de fréquentation inédite ont été unanimement saluées, tant par les usagers que par les observateurs internationaux. De nombreux médias et délégations étrangères ont souligné l'exemplarité du modèle de transport parisien pendant les Jeux, citant la RATP comme un acteur central de cette réussite.

Île-de-France Mobilités a joué un rôle de coordination stratégique très efficace, et la mise en œuvre opérationnelle, l'adaptation en temps réel du réseau, la gestion des flux et la réactivité face aux imprévus ont reposé en grande partie sur l'expertise et l'engagement de la RATP.



2. Le prolongement de la ligne 14 a été réalisé dans les délais, avec une excellente performance opérationnelle, et près de 289 M€ d'économies sur le périmètre de la RATP

Le périmètre transféré en maîtrise d'ouvrage par la SGP à la RATP, à savoir la réalisation de 14 km de tunnel du tronçon sud, de 5 gares et 11 ouvrages de service, d'un site de maintenance et de remisage du matériel roulant et la mise en œuvre sur l'ensemble de la ligne des équipements du système de transport, avait initialement été séparé en 2 phases : la première allant jusqu'à Villejuif-Gustave Roussy en 2023, puis la seconde jusqu'à l'aéroport d'Orly en 2027.

Durant la phase d'avant-projet en 2015, la RATP a travaillé, en association étroite avec les territoires concernés, pour optimiser le planning du projet et livrer la totalité du prolongement en juin 2024. Une modification introduite consistait à disposer de trémies d'insertion plus nombreuses pour assurer une parallélisation des livraisons et installations des rails et des pistes de roulement. Cette évolution a été évaluée à 34 M€, même si son introduction dès le départ dans les marchés de génie civil ne permet pas d'en distinguer le montant réel final.

Ce surcoût initial a été largement compensé par les économies réalisées sur le périmètre sous maîtrise d'ouvrage de la RATP, puisque le budget à terminaison est aujourd'hui estimé à 2 541 M€₂₀₁₂ pour un coût d'objectif projet de 2 830 M€₂₀₁₂, soit une économie significative de 289 M€₂₀₁₂. Cette optimisation doit par ailleurs être mise en regard avec la mise en service anticipée pour les voyageurs, qui améliore également le bilan sur le plan socio-économique.

La livraison de la ligne 14 dans le délai et dans le respect du budget a représenté une incroyable réussite technique avec des défis majeurs relevés, parmi lesquels il faut rappeler qu'elle s'est déroulée sans interruption forte de l'exploitation de la ligne, alors même qu'on renouvelait intégralement son système de pilotage automatique historique, ce qui a constitué une première mondiale. C'est également une réussite humaine formidable, exemplaire en matière de mobilisation des entreprises du secteur et de collaboration efficace entre partenaires publics.

La formulation du rapport peut conduire à une interprétation de nature à mettre en doute la qualité d'exécution en coût, délai et performance opérationnelle du projet de prolongement de la ligne 14 à Orly, ce qui est contraire à la réalité. Au contraire, il convient de souligner la performance que représente le respect de l'ensemble des objectifs assignés à ce projet d'infrastructure majeur, grâce à la mobilisation de l'ensemble des expertises de la RATP et de son réseau de prestataires et sous-traitants.

3. La RATP émet les plus fortes réserves sur une fusion des applications de recherche d'itinéraires, qui conduirait à décommissionner l'application Bonjour RATP dont la qualité de l'information et du service rendu aux voyageurs est démontrée.

En premier lieu, **les applications publiques de calcul d'itinéraires précitées fournissent d'ores et déjà une "information fiable et en temps réel aux usagers"**. Le niveau de leurs audiences et les excellentes notes respectives données par les utilisateurs sur les magasins d'applications en attestent.

Par ailleurs, **informer opportunément les usagers des perturbations sur le réseau, afin de réguler les flux et de contribuer à retrouver une situation nominale dans les meilleurs délais**, est l'une des préoccupations permanente des équipes du Groupe RATP.



La qualité de cette information et la pertinence des recommandations de Bonjour RATP sont au niveau de celles délivrées par les autres applications, qui émanent d'une source unique : les transporteurs. Ces informations sont améliorées et enrichies grâce au savoir-faire des équipes du Groupe RATP et à leur compréhension fine du fonctionnement des services ferrés. A titre illustratif, en cas d'incident localisé, la RATP neutralise le plus petit tronçon de ligne possible pour minimiser l'impact et intègre ces interruptions partielles dans les parcours proposés aux voyageurs, afin d'éviter de diriger des volumes importants de façon erronée vers des zones non desservies.

Dans ce contexte, **s'appuyer sur la gestion des flux de voyageurs vers les sites olympiques à l'été 2024 pour recommander l'unification des applications publiques en période nominale procède d'une erreur de raisonnement.** Pendant la période des Jeux, il avait été demandé aux applications de mettre en valeur des itinéraires uniques et imposés pour canaliser les flux de voyageurs. Bonjour RATP a guidé de cette manière 2,4 millions de visiteurs uniques mensuels, mais a continué de délivrer ses propres recommandations d'itinéraires aux franciliens pour leurs trajets quotidiens ordinaires. Il apparaît donc incorrect de considérer l'unification des calculateurs comme un facteur clé de succès des Jeux, comme semble le faire ce rapport, et ne saurait constituer un terrain d'enseignement pour définir les règles de l'écosystème digital francilien en situation nominale

Il me semble de surcroît important de rappeler que l'application Bonjour RATP s'inscrit dans le cadre juridique défini par la loi d'orientation des mobilités de 2019, dont l'article 28 ouvre les canaux de billettique des systèmes de transports publics, afin de permettre l'émergence d'un marché concurrentiel et dynamique de services numériques multimodaux. La coexistence de plusieurs applications est un gage d'innovation et d'amélioration permanente des services pour les utilisateurs. La RATP dispose d'atouts uniques pour contribuer positivement au plan des mobilités en Île-de-France 2030 grâce à sa maîtrise des enjeux techniques et de l'exploitation, permettant une vision intégrée des différents modes au sein d'une même plateforme.

L'« unification » des applications de calcul d'itinéraire recommandée par la Cour reviendrait en pratique à décommissionner l'application Bonjour RATP, et à passer par pertes et profits les investissements réalisés pour la construire, et dont le report d'audience risquerait d'être essentiellement aux bénéfices des applications de concurrents privées, et notamment des GAFAM.

La RATP convient de l'utilité d'une coordination entre les différentes solutions de calcul d'itinéraire pour la gestion des événements exceptionnels. Mais en situation de crise et de fortes perturbations des réseaux, l'unicité d'une application publique de calcul d'itinéraire serait facteur de risque en cas de panne de celle-ci, la seule alternative pour les voyageurs serait de recourir à des solutions moins pertinentes et efficaces pour orienter les flux.

- 4. Outre l'enjeu de l'accessibilité du métro parisien historique aux personnes à mobilité réduite, il convient de souligner les avancées notables en matière d'accessibilité, appréhendée de manière plurielle, pour répondre à la multiplicité des besoins.**

Au-delà des enjeux d'accessibilité pour les utilisateurs de fauteuil roulant (UFR), les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 ont été l'occasion de mettre l'accent sur l'accompagnement des usagers ayant d'autres types de handicaps (visuels, auditifs, cognitifs), pour lesquels les opérateurs de transport déploient depuis des années des solutions et innovations, notamment sur le réseau du métro historique.



Ainsi, à la RATP, les 27 000 agents au contact du public, sont **sensibilisés et formés pour offrir un service adapté aux différents types de handicaps**. Tout le réseau de métro et de RER, notamment, est certifié « Cap'Handéo Services de mobilité », seule certification nationalement reconnue en matière d'accessibilité. L'outil conversationnel Tradivia a également été déployé sur tout le réseau ferré, permettant aux agents de station d'échanger en 17 langues de l'écrit vers l'oral et réciproquement. En complément de cet accompagnement humain, des solutions techniques ont été développées afin de répondre aux besoins des usagers ayant des déficiences sensorielles.

A titre d'exemple, pour faciliter la mobilité des usagers déficients visuels et leur apporter une réassurance dans leurs trajets, tous les trains de la ligne 10 du métro ont été équipés, en amont des Jeux, d'un dispositif de haut-parleur permettant l'annonce sonore du nom des stations desservies à bord de la voiture centrale des rames, repérable depuis le quai par les bandes d'interception placées au sol, avant le renouvellement du matériel roulant par le nouveau matériel « MF19 » qui sera doté de la fonctionnalité d'annonce sonore. Depuis, tous les trains des lignes 3bis et 7bis ont également été équipés de ce dispositif éprouvé durant les Jeux, et trois autres lignes de métro (7, 8 et 12) le seront prochainement. En outre, afin d'apporter ce service sur les six lignes concernées (3b, 7, 7b, 8, 10 et 12), qui ne disposent pas à date d'un matériel roulant doté de la fonctionnalité d'annonce sonore du nom de la station, avant le déploiement du MF19 selon les calendriers propres à chaque ligne, une solution applicative (« Compagnon Train ») a été développée : elle a été mise en service en amont des Jeux, après des tests concluants effectués avec les associations concernées, et demeure disponible gratuitement en téléchargement sur tous les terminaux mobiles. Ces deux solutions, physique et applicative, ont fait l'objet d'un financement par IDFM.

Par ailleurs, afin d'**améliorer le guidage dans les espaces à destination des personnes déficientes visuels**, en complément du programme Equisens déployé depuis plusieurs années pour équiper les stations de balises sonores (entrées principales, guichets, appareils de vente de tickets), de bandes d'éveil vigilance ou encore d'éléments d'orientation contrastés (nez de marches, première et dernière marche, etc.), la RATP a installé pour les Jeux, avec le financement d'IdFM, 500 manchons en braille dans les stations monolignes des lignes 9 et 10, ainsi qu'à la station biligne Duroc, à titre expérimental (le REX est en cours avec les associations concernées), des panneaux hypersignes (grossissement des logos, numéros de lignes, indications de destination par rapport aux panneaux classiques) dans six stations prioritaires pour les Jeux (100 stations sont prévues d'être traitées dans les cinq prochaines années) et 100 appareils de vente modernes équipés de balises sonores.

Enfin, **pour aider les usagers à préparer au mieux leurs trajets**, le site ratp.fr et l'application BonjourRATP ont vu leurs taux d'accessibilité numérique augmentés respectivement à 80 % et 78 % pour les Jeux – la RATP proposant par ailleurs sur le site ratp.fr des livrets guides par handicap et par ligne.

Tous ces dispositifs sont évolutifs et la RATP travaille en lien étroit avec les associations de personnes handicapées qu'elle consulte *a minima* tous les trimestres sur ses projets, évolutions et dispositifs d'accompagnement, ainsi qu'avec IDFM.

La RATP aurait apprécié que le rapport de la Cour mette davantage en évidence ces avancées importantes, dont l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 a incontestablement été un catalyseur, et dont l'héritage s'inscrit au bénéfice de l'ensemble des voyageurs ayant des handicaps.



5. Enfin, contrairement à ce qu'écrit le relevé d'observations de la Cour, les mesures indemnitaires liées aux Jeux sont exceptionnelles et ne sont en aucun cas des mesures salariales.

Dans son relevé d'observation définitives, la Cour fait état de multiples reprises de « mesures salariales » mises en place au titre des Jeux. Il convient à ce titre de préciser que les mesures d'accompagnement social mises en place par la RATP pour assurer la réussite des Jeux ne sont pas salariales. Une telle confusion de la part d'une juridiction financière est particulièrement étonnante. Il s'agit au contraire d'une gratification indemnitaire à caractère temporaire, reconnaissant l'engagement essentiel des personnels pour assurer la réussite des JOP 2024, individualisées pour prendre en compte spécifiquement les contraintes propres à chaque agent.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

Jean CASTEX