

## Héritage des JO : ce que demandent les associations d'usagers

**En poursuivant votre navigation, vous acceptez l'utilisation de cookies pour améliorer votre expérience sur notre site, réaliser des statistiques**

d'audiences et vous permettre de partager des informations sur les réseaux sociaux. En savoir plus

Que restera-t-il des JO? Les transports publics, qui ont joué un rôle clé dans la réussite des Jeux en acheminant spectateurs, athlètes et accrédités, vont pouvoir tirer des leçons de tout ce qui a bien fonctionné. Ils ont certes bénéficié de l'extension -dans les temps- de plusieurs lignes (ligne de métro automatique 14, Eole à l'ouest ou T3B jusqu'à la Porte Dauphine), qui ont permis de mieux absorber un trafic accru. Mais ils ont surtout mis les moyens pour réussir l'épreuve.

Leurs équipes étaient sur le pont et des volontaires (7000 côté SNCF, 2700 à la RATP) ont aidé et guidé les visiteurs pour faciliter leurs déplacements. Les métros, les RER et les trains ont été globalement à l'heure. Côté Transilien, la ponctualité pendant les Jeux paralympiques serait du même niveau que pendant les JO, de l'ordre de 95 %. La RATP annonce avoir fait tourner plus de rames de métro (+ 100 %) que celles commandées par IDFM, l'autorité organisatrice des transports.

Les transporteurs, qui ont accéléré leurs recrutements, ne manquent a priori plus de conducteurs. La RATP en a embauché 250 qui vont évidemment rester. Côté SNCF, 8400 embauches ont été réalisées en 2024, incluant outre des conducteurs, des agents de maintenance et des contrôleurs parmi les principaux métiers recherchés.

Des associations d'usagers ont déjà fait savoir qu'elles souhaitent voir perdurer des services mis en place à l'occasion des Jeux. En particulier les équipes mobiles de vente dans les grandes gares et stations, qui ont contribué à réduire les files d'attente aux guichets. C'est prévu, répond notamment la Régie qui a mis à disposition de ses agents 1000 tablettes permettant de vendre des billets. Les agents disposaient aussi d'applis de traduction en plusieurs dizaines de langues spécialement développées pour l'occasion (130 côté SNCF!).

Des équipes mobiles très visibles

Les personnels chargés de l'accueil dans les gares et stations, en grand nombre et vêtus de chasubles uniformisées leur donnant

beaucoup de visibilité, ont également été appréciés. « Mais entre les JO et les paralympiques, on a déjà eu l'impression que l'on revenait peu à peu à la situation antérieure », regrette Marc Pélissier, le président de la Fnaut Ile-de-France.

Restera les nouveaux panneaux d'affichages « Panam », plus grands et plus lisibles, qui indiquent le temps d'attente entre deux métros. Et des boîtiers ont été embarqués dans des rames de la ligne 10 (qui dessert l'Institut national des jeunes aveugles) pour diffuser des annonces sonores... en attendant mieux avec l'arrivée progressive de rames nouvelles sonorisées pour remplacer les plus anciennes. Il était temps!

Pour mieux gérer les flux, la RATP a mis en place un nouveau dispositif comprenant notamment un PC « Canalisation » qu'elle souhaite maintenir lors de grands événements. Ce dispositif, qui permet d'adapter l'offre en fonction des flux visualisés via des écrans, prévoit aussi le déploiement de coordinateurs locaux sur les lignes, chargés de faire le lien entre ce PC Canalisation et les agents de station et de gare.

La SNCF disposait aussi de PC assurant une grande réactivité. L'affichage de l'affluence dans les trains franciliens va être généralisée. Enfin, la coordination des transporteurs, travaillant tous ensemble, avec les autorités publiques et les différentes institutions (police, pompiers...), a facilité les prises de décisions.

#### Un traitement accéléré des objets abandonnés

Cela a permis d'accélérer le traitement des objets oubliés. D'autant que des renforts ont aussi été obtenus pour les JO, notamment des équipes avec des chiens qui seront maintenues. Mais les habitudes ont la vie dure et les procédures lourdes pourraient reprendre leur cours, même si IDFM assure que la collaboration avec les forces de l'ordre va rester étroite. « Les procédures pourraient être revues en profondeur avec l'adoption d'une méthode permettant de déterminer, comme on l'a fait à Londres par exemple, quand un colis est suspect et quand il ne l'est pas. Il y a peu de risques qu'un sac abandonné à 23 heures dans une petite gare de banlieue soit un colis dangereux... », commente Marc Pélissier.

Le traitement des malaises légers de voyageurs a aussi été revu. « A la RATP, il est possible de sortir la personne du train pour éviter de bloquer tout le trafic. Le problème, c'est que ce n'est pas le même protocole à la SNCF, c'est plus compliqué », souligne encore le représentant de la Fnaut. « Nous allons certainement améliorer les procédures. Nous avons lancé des REX et nous en tirerons les enseignements », répond Didier Schwartz, directeur du programme JO pour la SNCF.

#### Des transports propres

Les efforts en matière de propreté ont été salués. Pourront-ils être maintenus? La Fnaut le demande, même s'ils nécessiteront peut-être aussi un effort financier. Le coût des Jeux olympiques et paralympiques pour Ile-de-France Mobilités a été évalué à au moins 250 millions d'euros. C'est l'autorité organisatrice qui décidera de ce qu'elle souhaite conserver, répondent les transporteurs en train de dresser le bilan de leur parcours olympique.

#### Une maintenance préventive efficace

Quelques autres points forts méritent, sans attendre, d'être soulignés. La mise en accessibilité des gares a été accélérée. 229 gares sont désormais accessibles en Ile-de-France, souligne la SNCF. Et des gares ont été réaménagées (comme la gare du Nord) pour en améliorer la fluidité et l'intermodalité.

La maintenance prédictive et préventive des métros et des trains, qui a été planifiée en amont des Jeux par les transporteurs, a permis de diminuer le nombre d'incidents. Le délai de résolution des pannes a aussi été accéléré grâce à des équipes renforcées et mobilisées. Enfin, l'arrêt des chantiers sur les voies a fortement contribué à la bonne marche de l'ensemble.

Les navetteurs de tous les jours, en Ile-de-France comme en Province, demandent aujourd'hui le même traitement. Tous les jours de l'année, et pas seulement lorsque les touristes et les TV du monde entier sont là. C'est possible... mais avec les mêmes recettes. C'est-à-dire avec un niveau d'investissement humain élevé -ce qui suppose aussi l'arrêt de l'attrition des personnels dans les gares, en stations et aux guichets. Et avec une meilleure planification des travaux de rajeunissement du réseau puisque la modernisation et le renouvellement des infrastructures ferroviaires restent incontournables.

Marie-Hélène Poingt



<https://www.ville-rail-transports.com/wp-content/uploads/2024/09/gare-de-lyon-pendant-les-jo-2024-e1725899089195-1200x628.jpg>

©

