

Plan Transport des IX^{es} Championnats d'Athlétisme, une réussite reconnue

Du 23 au 31 août 2003, se sont tenus à Paris et à Saint-Denis, les IX^{es} Championnats du monde d'Athlétisme. Environ 550 000 spectateurs et 10 000 personnes accréditées ont pu y participer grâce, notamment, à un effort particulier de la RATP : les spectateurs ont bénéficié des services des transports franciliens renforcés et les «accrédités» profité d'un plan Transport spécial. Objectif du plan ? Des prestations à la carte pour répondre aux demandes spécifiques de déplacements de chacune des familles d'accrédités. L'IAURIF et la RATP se sont associés pour en apprécier l'impact.



© RATP / J.E. Mauboussin

Cette démarche, importante pour le bon déroulement de l'événement, méritait un suivi tout particulier pour en mesurer les éléments de satisfaction ou de dysfonctionnement. En effet, capitaliser de telles données peut être un atout majeur pour l'Île-de-France dans l'organisation d'événements futurs d'ampleur équivalente ou supérieure. L'IAURIF et la RATP se sont associés pour mettre en oeuvre une enquête de satisfaction auprès des trois familles d'accrédités : les délégations (athlètes plus équipes médicales et techniques), les membres de l'IAAF (International Association of Athletics Federations) et les journalistes. Réalisée par l'institut de sondages CSA sur un échantillon de 1 000 personnes, l'enquête a permis d'établir leurs niveaux d'appréciation du plan transport et, d'une manière plus générale, de leur accueil en Île-de-France.

Transport des accrédités

Le plan Transport établi par la RATP a concerné les trois familles d'accrédités. Chacune s'est vu proposer des dispositifs de transport appropriés et à la carte selon son lieu d'hébergement, ses activités et obligations. Si certains dispositifs étaient communs, tels les rames RER dédiées, d'autres étaient destinés à un groupe très précis, comme la flotte de voitures avec ou sans chauffeur des *very important people*

(VIP). Mais tous ont bénéficié d'un titre de transport valable le mois entier sur l'ensemble des cinq zones de la desserte du réseau RATP.

Accueil dès l'aéroport

Le plan transport s'est mis en place une semaine avant le début des épreuves, un dispositif de navettes bus étant prévu pour conduire les accrédités sur leurs lieux d'hébergement dès leur accueil à l'aéroport de Roissy ou d'Orly. Ce dispositif a été ponctuellement renforcé par des voitures. Le retour des accrédités vers les aéroports à la fin du séjour a fonctionné de la même façon.

RER dédié

La Cité universitaire accueillait le village des athlètes de ces championnats, soit plus de 2 000 athlètes. La Cité et le Stade de France, lieu de la compétition, étant desservis par la même ligne B du RER, il a été possible de leur dédier un service de rames pour transporter les délégations d'un point à un autre. Et pour ne pas créer d'interférences avec les flux de spectateurs, l'ancienne gare «La Plaine-Voyageurs»

Méthodologie

L'institut de sondage CSA a réalisé l'enquête de satisfaction auprès de 448 athlètes et accompagnateurs, 285 journalistes et 233 invités de l'IAAF, grâce à un questionnaire adapté à leur catégorie afin de tenir compte de leur situation et des spécificités des transports utilisés. Bien sûr, l'enquête a été menée après le début des épreuves (du 26 au 29 août), pour donner le temps aux interviewés de juger des transports. L'enquête a eu lieu dans la «Gare de l'Athlétisme» de Saint-Denis pour les athlètes, au centre de presse P4 du Stade de France pour les journalistes, et dans les hôtels parisiens Sofitel pour les invités de l'IAAF. Le questionnaire auto-administré (rempli par l'interviewé) était disponible en français, anglais, espagnol, les trois langues officielles des Championnats.

Plan Transport
des IX^{es} Championnats d'Athlétisme,
une réussite reconnue



© RATP / G. Alligon

a été réouverte pour l'occasion sous le nom de «Gare de l'Athlétisme», le parcours final se faisant par navettes bus. Le succès de cette offre de transport a été immédiat : 6 000 usagers dès le premier jour, un nombre bien au-delà des prévisions estimées à 1 000 utilisateurs. Le dispositif prévu entre six heures du matin et minuit trente, avec un départ à la demi-heure, a donc été renforcé très rapidement pour offrir une desserte de retour au quart d'heure aux moments d'affluence.

Les deux exploitants de la ligne, RATP et SNCF, ont réussi à gérer de front deux offres exceptionnelles, le RER des accredités d'un côté et le RER B renforcé pour les spectateurs de l'autre, sans incident notable et le respect des horaires à 94 %.

Services spéciaux : bus et voitures

En plus des RER dédiés, les 2 500 membres de l'IAAF présents lors des championnats ont bénéficié d'un service de navettes de bus entre leur hôtel et le Stade de France, ainsi que de services spéciaux pour rejoindre les diverses manifestations officielles hors compétitions. Les 4 000 journalistes présents ont également profité des navettes de bus, et en particulier des services nocturnes, entre leur hôtel, le Stade et les sites d'entraînement. Certains services ont été peu fréquentés, les journalistes semblant avoir pleinement utilisé les services normaux grâce au titre de transport offert. Les VIP ont, quant à eux, eu à leur disposition une flotte de près de 200 voitures dont certaines avec chauffeur.

Enquête de satisfaction : principaux résultats

Réussite reconnue

Les résultats de l'enquête réalisée par l'institut de sondage, à la demande de l'Iaurif et de la RATP, sont sans équivoque : le plan Transport est une réussite, 82 % des accredités interrogés sont satisfaits.

Comparaisons

L'organisation des transports parisiens semble avoir fait jeu égal avec celle des précédents Championnats du monde. Parmi les accredités déjà présents à Séville en 1999, les avis sont équilibrés : 35 % estiment que l'organisation de Paris est la meilleure, alors que 37 % estiment que c'est Séville qui l'emporte sur ce point. Les journalistes ont placé au même niveau l'organisation parisienne et celle d'Edmonton en 2001 (34 % pour Paris contre 39 % pour Edmonton), mais les

athlètes et les invités IAAF ont considéré que les transports ont été meilleurs dans la cité canadienne.

La référence en terme d'organisation des transports reste dans le monde de l'athlétisme les Jeux olympiques de Sydney en 2000 : 59 % des accredités déjà présents à ces jeux l'ont citée comme meilleure.

L'accueil, une grande satisfaction

Une grande majorité des accredités (79 %) sont arrivés par avion. Parmi eux, 84 % se sont dit satisfaits de l'accueil et de leur prise en charge dès l'aéroport. Les bus affectés aux transferts des accredités jusqu'aux lieux d'hébergement ont transporté plus de la moitié d'entre eux et les athlètes en ont donc été les plus grands utilisateurs. Plus de 75 % des bénéficiaires de cette première prestation de transport s'en sont déclarés satisfaits.

L'accueil et les prestations fournies dans les centres d'accréditation ont satisfait 92 % des accredités. Chacun devait s'y rendre personnellement pour être enregistré et recevoir son badge d'accréditation ainsi que différentes informations. Neuf personnes sur dix ont jugé précis le dépliant remis par la RATP pour expliquer le plan Transport.

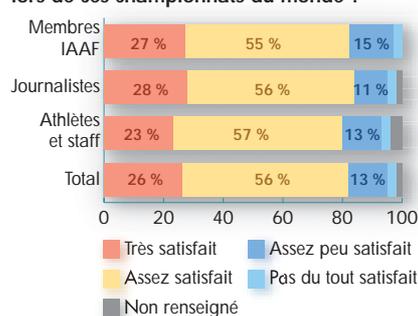
Les transports, globalement satisfaisants

Les accredités ont recouru massivement aux différents moyens de transport mis en place lors de l'événement. Ainsi, 78 % des journalistes, 98 % des athlètes et accompagnateurs, et 100 % des membres IAAF ont utilisé un des moyens de transport offerts.

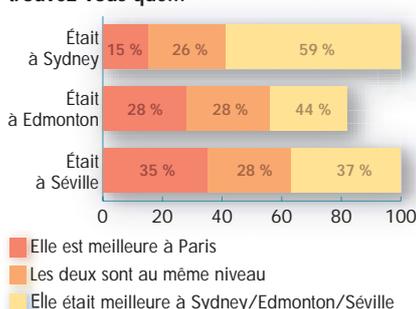
La satisfaction concernant les moyens de transport est globalement bonne avec un recueil de 77 % de satisfaits pour les navette bus, 77 % également pour le RER dédié et un maximum de 87 % pour les voitures en libre service.

Les accredités ont apprécié les qualités du personnel présent (disponibilité,

Êtes-vous satisfait(e) de vos transports lors de ces championnats du monde ?



En comparant l'organisation des transports à Paris et à Séville/Edmonton/Sydney, trouvez-vous que...

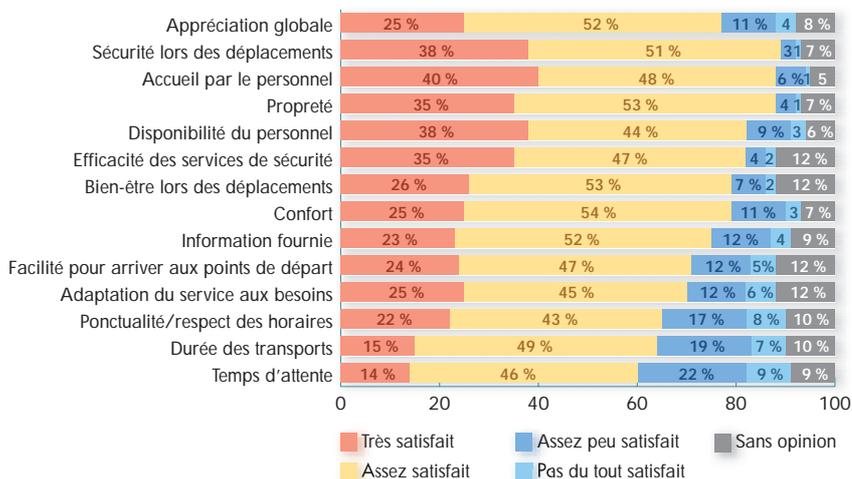


efficacité, accueil), la sécurité, le confort et la propreté dans les voitures comme dans les bus et le RER. Toutes ces caractéristiques importantes pour de telles catégories de voyageurs ont recueilli plus de 75 % d'adhésion.

Toutefois, l'aspect temps a été jugé de façon beaucoup moins satisfaisante. Les griefs se sont particulièrement portés sur les navettes bus en raison des temps d'attente et des durées de trajet (64 % de satisfaction pour les durées de transport et 60 % pour les temps d'attente). Ce sont les journalistes qui ont été les plus critiques, surtout en ce qui concerne leur trajet entre leur lieu de résidence et le Stade de France. Il est vrai que de nombreux services ont été perturbés par des difficultés de circulation, notamment lors des épreuves de marathon et de marche se déroulant dans les rues de Saint-Denis et de Paris. Mais très vite, un accompagnement systématique des navettes et des autocars, par des motards de la Police nationale, a été mis en place. Quant au RER dédié, il a permis aux journalistes d'être en contact avec les athlètes et de nombreuses interviews s'y sont déroulées. L'inconfort du temps d'attente a été compensé par la ponctualité ainsi que par la faible durée de trajet.

L'autre principale source d'insatisfaction du plan Transport est liée au nombre de changements imposés aux accrédités lors de leur trajet : 70 % en ont effectués et parmi eux 42 % en ont ressen-

Satisfaction détaillée des bus (athlètes/journalistes/IAAF)



ti de la gêne. À cet égard, le confort d'attente entre bus et RER en «Gare de l'Athlétisme» a été insuffisant, surtout lors de l'affluence de fin de journée après les épreuves. À noter également, l'information fournie dans les hôtels pour les invités IAAF qui a parfois fait défaut.

Avec le titre de transport offert, 71 % des accrédités ont effectué des déplacements dans Paris avec les transports en commun «classiques» et 21 % ont effectué des déplacements vers des destinations franciliennes. Le dépliant d'information Transport a été jugé précis (91 %) et beaucoup d'accrédités l'ont utilisé. Lors de leurs déplacements «hors compétition», 75 % des accrédités ont apprécié les contacts qu'ils ont eus. Parmi les membres IAAF, ils étaient même 84 % à le souligner.

L'hébergement, des appréciations modérées et diverses

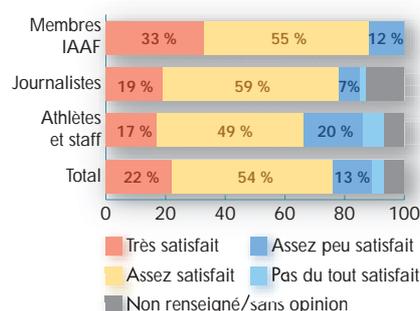
76 % seulement des accrédités se sont déclarés satisfaits de leurs conditions de logement. Ce sont les athlètes qui ont exprimé le moins de satisfaction (66 %) sur le sujet. En effet, ces derniers étaient principalement logés à la Cité universitaire dans des conditions de confort relativement modestes. Les chambres et installations sanitaires communes ont suscité un niveau de satisfaction modéré, en particulier de la part des Nord-américains.

En contrepartie, l'atmosphère conviviale et festive du lieu a été très appréciée de tous, d'autant qu'elle faisait écho à l'ambiance très enthousiaste et chaleureuse que connaissait le Stade de France.

Un recours massif et globalement satisfaisant à l'offre spéciale de transport

Utilisation de l'offre transport spéciale	Athlètes et accrédités	Journalistes	Invités IAAF
A utilisé au moins un moyen de transport	98 %	78 %	100 %
Bus, du lieu d'hébergement au Stade de France	42 %	36 %	
Bus, pour le Stade de France ou les déplacements dans Paris			73 %
Bus, du lieu d'hébergmt aux stades d'entraînement	33 %	16 %	
Bus, du RER au Stade de France	76 %	31 %	
RER, du village des Athlètes au Stade de France	90 %	33 %	
Voitures en libre-service du car pool			61 %
Voiture réservée avec chauffeur			22 %

Concernant vos conditions d'hébergement, vous êtes...



Plan Transport
des IX^{es} Championnats d'Athlétisme,
une réussite reconnue

Bilan positif

Globalement, le plan Transport mis en place par la RATP pour l'ensemble des athlètes, des journalistes et des membres IAAF lors de ces IX^{es} Championnats du monde d'Athlétisme, a tenu ses promesses.

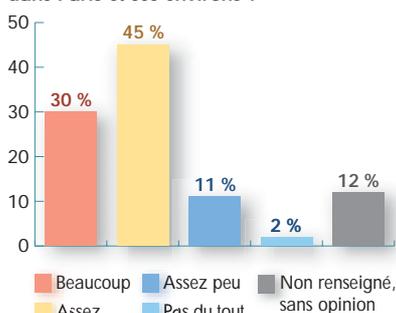
Les trois catégories d'accrédités ont massivement utilisé les différentes facilités de transport mises spécialement à leur disposition (navettes de bus, RER dédié, flotte de voitures), mais aussi les transports réguliers grâce au titre fourni.

Au final, l'enquête a montré que la satisfaction globale du système de transport est forte. Certains aspects capitaux ont même été plébiscités (personnel, sécurité, confort) et le système original de navette RER a emporté l'adhésion. Le plan Transport s'est montré néanmoins perfectible sur la question de durée des trajets. Temps d'attente, durée, ponctualité, limitation du nombre de correspondances sont des points sensibles pour l'ensemble des accrédités et tout particulièrement la famille des journalistes.



© RATP / B. Chahrol

Avez-vous apprécié les contacts avec les personnes que vous avez rencontrées lors de vos déplacements personnels dans Paris et ses environs ?



Points de satisfaction :

- les qualités du personnel présent (disponibilité, efficacité, accueil) ;
- la sécurité ;
- le confort et la propreté dans les voitures comme dans les bus et le RER.

Points d'insatisfaction

- la ponctualité (sauf RER) ;
- les durée (sauf RER) ;
- les temps d'attente (y compris RER) ;
- de trop nombreux changements ;
- le confort de l'attente (salle de la gare du stade trop exigüe).

Les mots de la fin

Les résultats de l'enquête l'attestent : près de 80 % des accrédités ont exprimé leur satisfaction à l'égard du plan de Transport de la RATP. Si l'on ajoute que 90 % des athlètes ont pris les rames RER dédiées pour se rendre au Stade de France, l'épine dorsale de notre Plan de transport, et qu'ils ont exprimé pour 77 % d'entre eux leur satisfaction à l'égard de cette prestation, une première mondiale je le rappelle, nous pouvons estimer que la RATP a bien accompli sa mission. Une réussite que le monde sportif et politique n'a pas manqué de souligner, confirmant ainsi les compétences de notre pays à organiser des événements sportifs de dimension planétaire. Mais il faut prendre en compte des résultats de satisfaction moindre avancés par les accrédités. Si, par exemple, 31 % des accrédités n'ont pas apprécié le temps d'attente des bus et 26 % la durée du trajet, cela tient au fait que les navettes bus RATP ont d'abord été victimes des conditions de circulation et de stationnement. À cet égard et à l'avenir, nous devons impérativement mieux coordonner les dispositifs policiers consacrés à la circulation et les dispositifs transport pour mieux réguler le trafic et assurer ainsi une meilleure rotation de ces navettes. Celle-ci ont été, par ailleurs, également victimes de leur succès avec un afflux hors normes... Le transport des accrédités est une prestation très particulière, extrêmement exigeante, tant en termes de qualité de service qu'en termes de sécurité. À la lumière des résultats, j'ai la conviction que nous devons toujours être très vigilants, notamment dans le domaine de la communication et de l'information. Les accrédités (qu'ils soient à leur hôtel, au Village olympique, au Centre international des médias ou au Stade des compétitions) doivent être informés, de manière claire et précise, des horaires des services bus ou RER mis à leur disposition et des temps d'attente correspondants. Ainsi informés, ils pourront mieux gérer ces temps d'attente et ressentir beaucoup moins de gêne. Je terminerai en rappelant que la réussite des Championnats du monde d'Athlétisme 2003, tant dans l'organisation que dans le domaine de la popularité contribue sans doute à renforcer la candidature de Paris aux JO 2012, un atout précieux avant les résultats en juillet 2005.

Christian Garcia, chef de projet des Championnats du monde d'Athlétisme Paris Saint Denis 2003 et chef de projet des JO Paris 2012 pour la RATP