



30^{ème} Cérémonie des Prix Nationaux de la Qualité : La ligne 14 de la RATP remporte le Grand Prix France

D'ici 2024, la ligne 14 de la RATP va doubler sa longueur et son nombre de voyageurs. Convaincue que seules des démarches de qualité et d'excellence managériale peuvent lui permettre de relever ce défi d'un chantier d'une ampleur inédite, l'ensemble de l'équipe a redoublé d'efforts pour poursuivre et intensifier son plan d'amélioration continue. L'objectif : conforter sa position de leader du métro automatique dans le monde, malgré ces travaux de transformation. Elle est aujourd'hui la 1^{ère} ligne de métro francilien à obtenir 6 étoiles du diplôme EFQM. Un modèle à suivre pour toute entité qui doit mener des transformations profondes et de grande ampleur !

Paris, le 16 juin 2023. [France Qualité](#), l'association de référence des professionnels de la Qualité, de la maîtrise des risques et des approches d'amélioration continue, remet chaque année depuis 1992 les « Prix Nationaux de la Qualité » qui distinguent une dizaine de lauréats venus de toute la France (entreprises, institutions, étudiants et auteurs) pour leurs bonnes pratiques / ouvrage.

Parmi les [9 lauréats de l'édition 2023](#), la ligne 14 de la RATP remporte une nouvelle fois le Grand Prix, celui qui récompense une organisation ayant mis en œuvre une politique globale de management par la qualité dans ses démarches opérationnelles, sur tous les critères du modèle EFQM®. La ligne 14 avait déjà remporté ce Prix en 2020, cette nouvelle récompense souligne la façon exemplaire dont l'entité pérennise, consolide et renforce une dynamique de progrès global et partagé.

La Ligne 14 de la RATP est la première ligne de métro 100% automatique de grande capacité ouverte dans le monde (mise en service 1998) . A l'issue de ses prolongements vers Orly et Saint-Denis Pleyel, la ligne accueillera 1 million de voyageurs par jour. Paris (75)



Le point de départ

La ligne 14 est la première ligne de métro automatique de grande capacité mise en service dans le monde. Ouverte en 1998 entre Madeleine et Bibliothèque François Mitterrand, elle a déjà été prolongée à trois reprises (Saint-Lazare : 2003 - Olympiades : 2007 – Mairie de Saint-Ouen : 2020).

Le prolongement de la Ligne 14 de Saint-Lazare à Mairie de Saint-Ouen marque le lancement du réseau de transport du Grand Paris Express. Les deux futurs prolongements prévus en 2024 aux stations Saint Denis Pleyel et Aéroport d'Orly s'inscrivent également **dans le cadre du projet du Grand Paris Express.**

Plus de 24 ans après sa mise en service, la ligne 14 constitue toujours **une référence mondiale en termes de qualité de service, et est plébiscitée par ses clients, toujours plus nombreux** (650 000 par jour, soit 6 fois plus qu'à l'ouverture). **La ligne 14 accueillera en 2024, 1 million de voyageurs par jour.**

La ligne 14 est également **une ligne pilote** au service de l'entreprise et de ses agents : elle est en pointe dans les innovations de services, bénéficie d'espaces modernes et agréables pour les clients et les agents, possède une organisation spécifique avec **l'intégration exploitation-maintenance**, et joue **un rôle d'entité-école pour la montée en compétence des équipes.**

Aujourd'hui, **la ligne 14 organise la mobilisation du groupe RATP autour d'un objectif central : amener la ligne 14, à l'horizon 2024, à un niveau d'excellence** qui permet de conforter la position de leader du métro automatique.

Cet objectif majeur porté par le COMEX du groupe RATP se traduit par **le plan stratégique Objectif Grand14** piloté par la direction de la ligne 14 avec le concours de plusieurs départements. **Il est aligné avec la raison d'être de l'entité**, celle du groupe également : « S'engager chaque jour pour une meilleure qualité de ville ».

Pour mener à bien ses projets de développement, **la ligne 14 connaît en parallèle une transformation sans précédent sur une période de 10 ans.** D'un point de vue technique, c'est un défi encore unique dans le monde des transports : l'automatisation d'une ligne avec le renouvellement complet de son système de pilotage et de tous ses systèmes d'exploitation, ainsi que la mise en service d'un nouveau type de train plus capacitaire.

C'est un changement d'échelle pour la ligne qui se fait en même temps que la transformation du groupe, dans un contexte externe complexe (crise sanitaire, crise économique, sobriété énergétique) tout en conservant des résultats (production transport, qualité de service, perception) de haut niveau.

C'est un véritable challenge technique, financier et organisationnel attendu pour les JOP 2024. Elle sera la seule ligne de métro automatique de grande capacité dans le monde à pouvoir relier le centre d'une métropole à un aéroport en moins de 20 minutes.

Verbatims

Le Jury de France Qualité : « *Le dossier de la Ligne 14 est remarquable. Il est complet, concret et simple à la fois. Il souligne l'engagement de l'ensemble des parties prenantes, et en particulier celui des équipes - très motivées -, et démontre des résultats de performance tout à fait équilibrés dans un contexte plus que perturbé. Un modèle à suivre pour toute entité qui connaît des transformations profondes et de grande ampleur ! Ce dossier mériterait un prolongement par une candidature au Prix européen EFQM.* »

Cliquez sur ce lien pour obtenir :

- [Le communiqué de presse global incluant les informations sur les 9 lauréats 2023](#)
- [Le dossier de presse France Qualité](#)
- [Les visuels HD](#)

Contact presse : Clémence Rebours - 06 60 57 76 43 - c.rebours@nouvelles-graines.com

A propos de France Qualité – Créée en 2012, France Qualité (ou AFQP pour *Association France Qualité Performance*) est l'association de référence des professionnels de la Qualité, de la maîtrise des risques et des approches d'amélioration continue. Elle rassemble 2 000 adhérents, organismes publics et privés, 8 000 contacts individuels, en France à travers ses 11 composantes territoriales. Bien au-delà de la certification, l'association promeut une « Nouvelle Qualité » qui intègre le Management, la Stratégie, la QVCT, l'Expérience client, la RSE et l'Excellence Opérationnelle, pour un pilotage de l'ensemble des composantes de la performance de l'organisation. France Qualité mise pour cela sur le partage des bonnes pratiques, produit des publications de référence telles que Quali'Bord ou des Livres blancs et organise des forums et événements en région et au plan national (plus de 300 par an) ainsi que les Prix Nationaux de la Qualité et le Trophée Leader Qualité.

A propos des Prix de la Qualité – Créés en 1992, les Prix Nationaux de la Qualité récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs d'ouvrage pour leurs démarches/analyses de Management par la Qualité et d'Excellence Opérationnelle au service de la performance. Le dispositif dédié à ces Prix est organisé et piloté par France Qualité.