

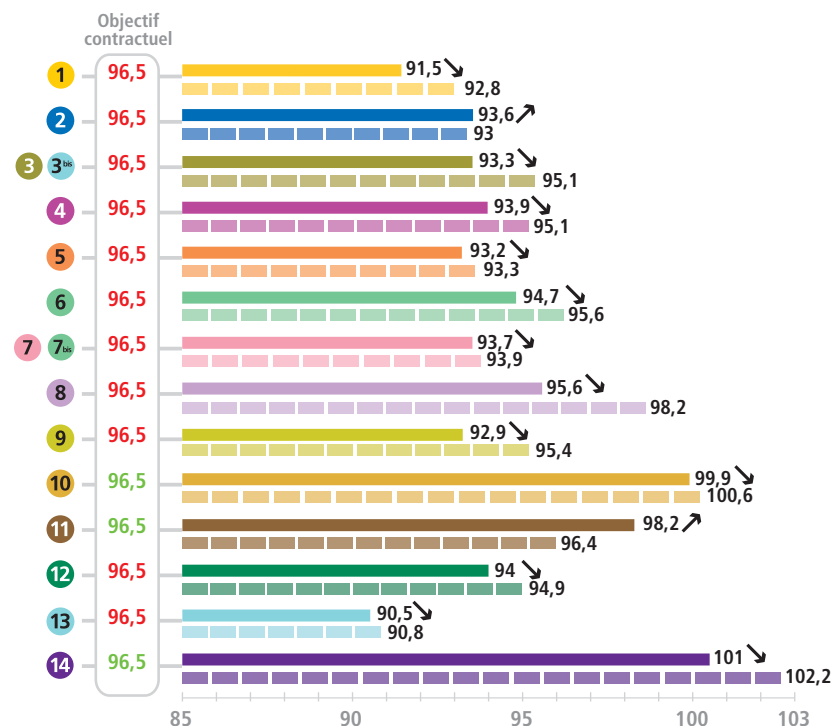
Le quotidien de chaque voyageur dépend de la qualité du service dans les transports franciliens. La régularité, ainsi que l'information, les équipements, la propreté, l'accueil et la vente sont mesurés par des indicateurs – aux normes européennes – qui permettent d'évaluer le niveau de qualité de service dans les métros, RER, trains, bus et tramways.

- Le STIF, autorité organisatrice des transports en Île-de-France, confie l'exploitation de ses réseaux aux transporteurs (RATP, SNCF, OPTILE) avec des objectifs annuels de qualité de service.
- Ces objectifs, qui engagent la responsabilité des transporteurs, sont assortis de bonus ou de malus.
- Afin de permettre aux Franciliens de suivre l'évolution de leurs conditions de déplacement, le STIF a décidé de publier chaque trimestre les données brutes fournies par les transporteurs. Ce premier bilan annuel (Janvier-Décembre 2010) est encore provisoire et en attente de validation par le Conseil du STIF en juin 2011.

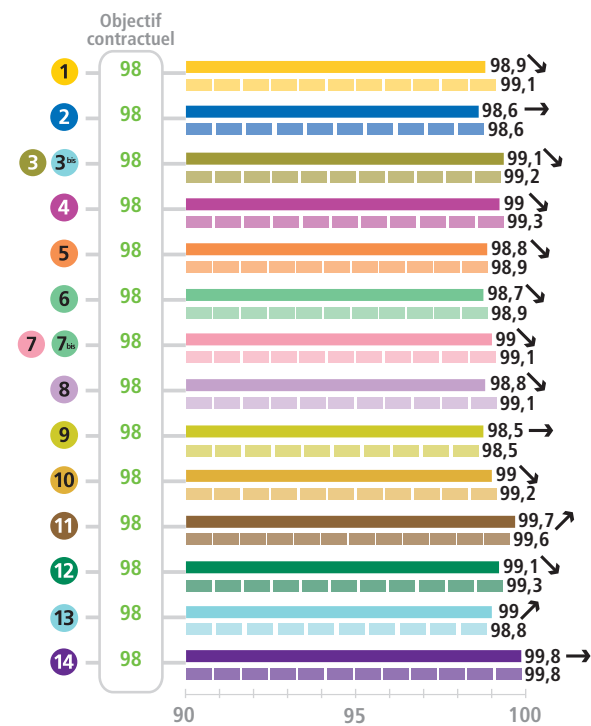
## M La régularité sur les lignes exploitées par la RATP

### Méto

#### Offre aux heures de pointe



#### Temps d'attente



### Comment lire les graphiques ?

Moyenne janvier-décembre 2010 —

Moyenne janvier-décembre 2009 - - - -

Régularité en progression ↗ Régularité en baisse ↘ Régularité stable →

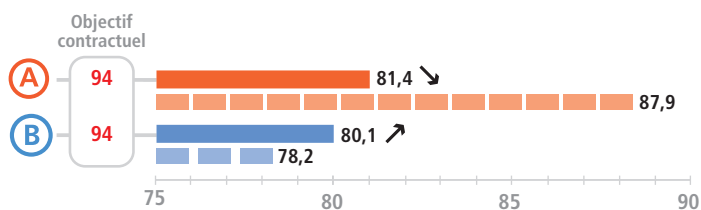
- Ces graphiques comparent les **niveaux de régularité moyens** pour l'année 2010 par rapport à l'année 2009 afin de tenir compte des effets de saisonnalité. Lorsque les objectifs contractuels sont atteints, ils sont représentés en **vert** ; lorsqu'ils ne le sont pas, ils sont représentés en **rouge**.
- L'**indicateur d'offre aux heures de pointe** donne le pourcentage du nombre réel de métros en circulation aux heures de pointe par rapport au service commandé. Les métros qui ne peuvent pas circuler aux heures de pointe compte-tenu des contraintes particulières de cette période sont principalement reportés sur la période d'heure creuse qui lui succède.
- L'**indicateur de temps d'attente** donne le pourcentage de voyageurs ayant attendu moins de 3 mn en heures de pointe, 6 mn en heures creuses et 10 mn en soirée.

### À savoir

- La ligne 1 fait l'objet de travaux lourds préparant l'automatisation de la ligne.
- La ligne 2 est entièrement exploitée avec des rames nouvelles. Leur déploiement sur la ligne 5 s'engage.
- La ligne 8 a fait l'objet de travaux importants pendant l'été.

## RER La régularité sur les lignes exploitées par la RATP et la SNCF

### RER A et B

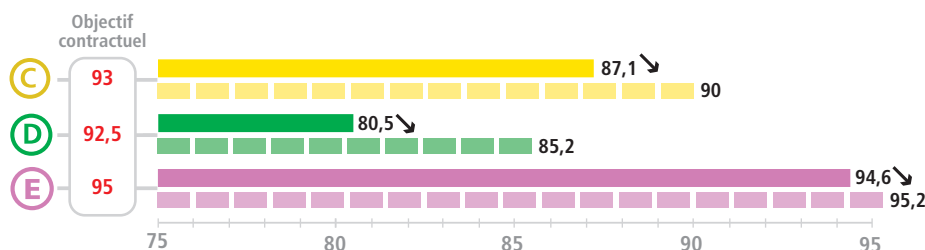


### À savoir

- Sur le RER A, la première rame nouvelle à 2 étages MI09 est en cours d'essais. Le STIF a engagé un Schéma Directeur du RER A en février 2011.
- Sur le RER B, la suppression de la relève des conducteurs demandée par le STIF est intervenue fin 2009. Les 2 premières rames renouvelées circulent depuis fin 2010.

## RER La régularité sur les lignes exploitées par la SNCF

### RER C, D et E

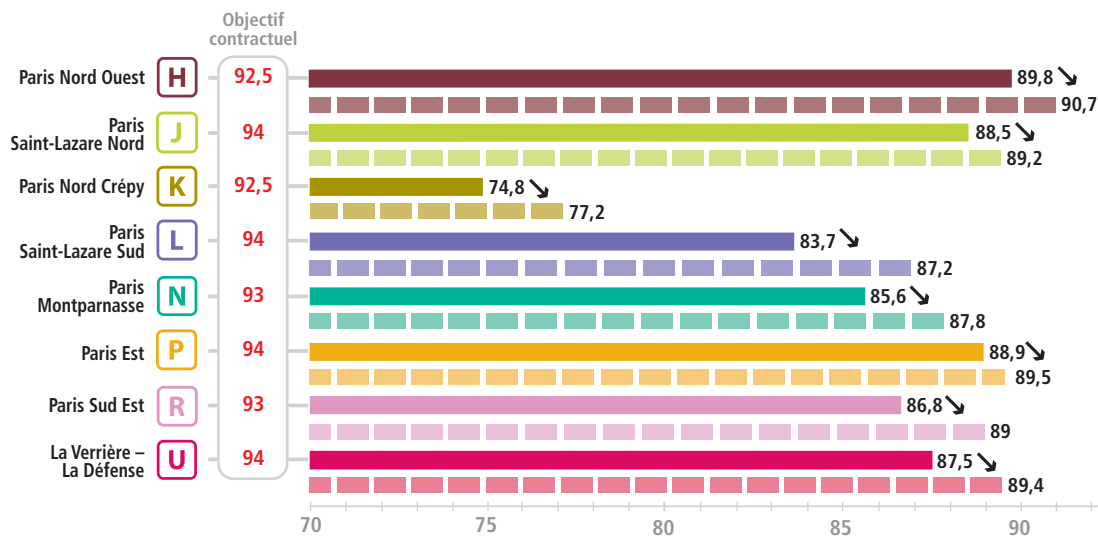


### À savoir

- Sur le RER C, les retards liés aux infrastructures ont doublé en 2010. 21 rames renouvelées circulent.
- Sur le RER D, les retards liés aux matériels roulants ont doublé en 2010. Le STIF a engagé un audit indépendant sur les dysfonctionnements de la fin d'année. 81 rames renouvelées circulent.

## Train La régularité sur les lignes exploitées par la SNCF

### Train



### À savoir

- Les retards liés aux infrastructures ont augmenté en 2010, malgré un financement du STIF renforcé sur la maintenance des voies par RFF. Des travaux importants sont intervenus sur les réseaux Est et Montparnasse.
- Sur Saint-Lazare Sud, les voies sont en partie partagées avec le RER A. Sur Crépy, les voies sont en partie partagées avec le RER B. Sur Sud Est, le parc de matériel roulant est partagé avec le RER D. Sur Montparnasse, le STIF a engagé un audit indépendant sur les dysfonctionnements de la fin d'année.
- 18 rames nouvelles Francilien déployées sur le réseau Nord Ouest en 2010, sont encore en rodage.
- 15 rames renouvelées circulent sur les réseaux Est, Sud Est et la ligne La Verrière – La Défense.

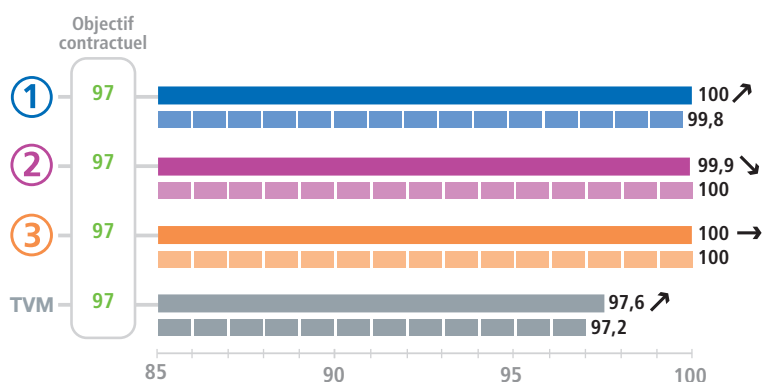
## Comment lire les graphiques ?

Moyenne janvier-décembre 2010 — Moyenne janvier-décembre 2009  
 Régularité en progression ↗ Régularité en baisse ↘ Régularité stable →

- Ces graphiques comparent les **niveaux de régularité moyens** pour l'année 2010 par rapport à l'année 2009 afin de tenir compte des effets de saisonnalité. Lorsque les objectifs contractuels sont atteints, ils sont représentés en **vert** ; lorsqu'ils ne le sont pas, ils sont représentés en **rouge**.
- Les **indicateurs des lignes RER et trains de banlieue** mesurent le pourcentage de voyageurs arrivant à l'heure ou avec un retard de moins de 5 mn à leur gare de destination, sur l'ensemble de la ligne, pendant toute la journée.
- Les **indicateurs des RER A et B** sont communs à la RATP et à la SNCF qui les exploitent conjointement.

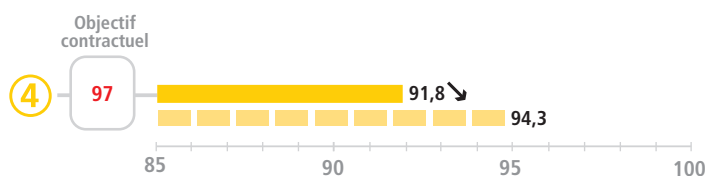
## T La régularité sur les lignes exploitées par la RATP

Tramway et TCSP (transport en commun en site propre)



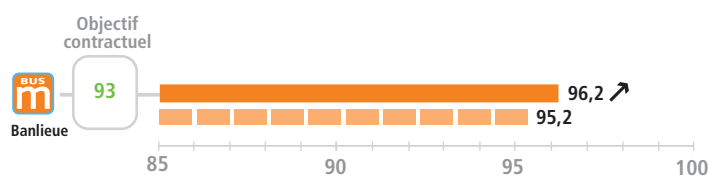
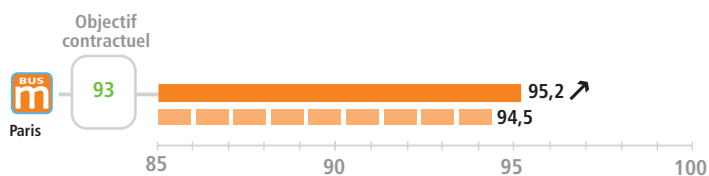
## T La régularité sur la ligne exploitée par la SNCF

Tramway



## BUS m La régularité sur les lignes exploitées par la RATP

Bus Mobilien



## Comment lire les graphiques ?

Moyenne janvier-décembre 2010 ——— Moyenne janvier-décembre 2009 - - - - -  
 Régularité en progression ↗ Régularité en baisse ↘ Régularité stable →

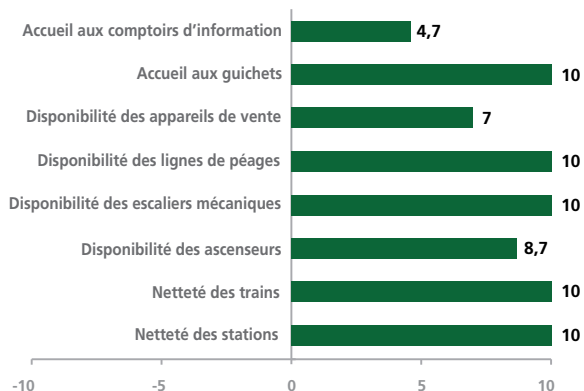
- Ces graphiques comparent les **niveaux de régularité moyens** pour l'année 2010 par rapport à l'année 2009 afin de tenir compte des effets de saisonnalité. Lorsque les objectifs contractuels sont atteints, ils sont représentés en **vert** ; lorsqu'ils ne le sont pas, ils sont représentés en **rouge**.
- La mesure porte sur le passage effectif des tramways, des TCSP (transport en commun en site propre) et des bus Mobilien aux points d'arrêt de plus fort trafic.
- L'indicateur compare l'intervalle réellement observé à l'intervalle théorique dans une plage de conformité de 2 mn.

## La qualité de service (hors régularité)

l'information voyageurs, le fonctionnement des équipements, l'accueil et la vente, la propreté et la perception de la qualité par les voyageurs

### M La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la RATP

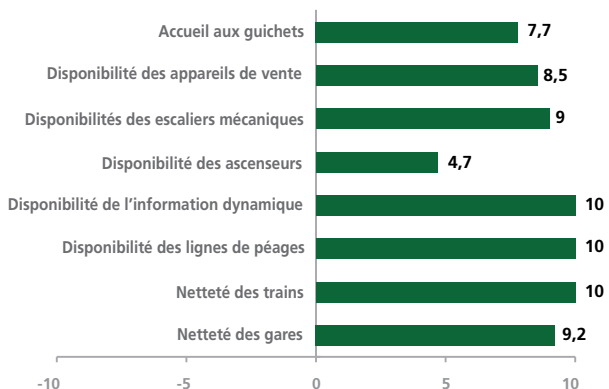
#### Méto



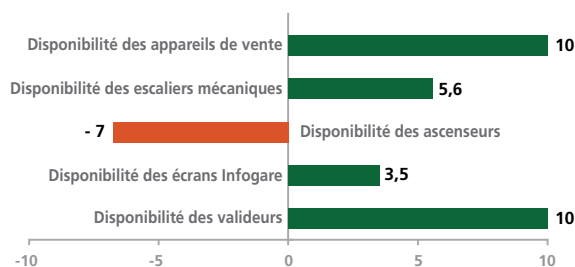
### RER A et B La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la RATP et la SNCF

#### RER A et B

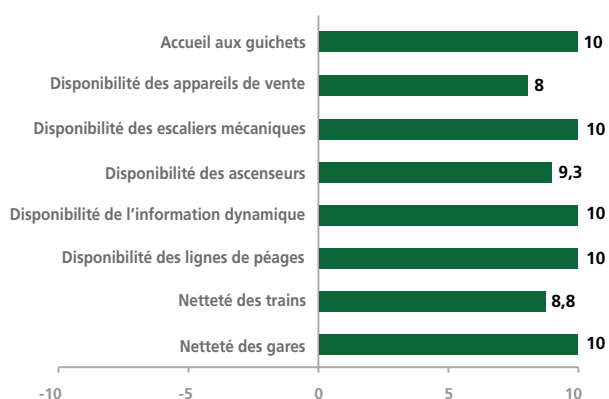
**RER A** Saint-Germain-en-Laye/Boissy-Saint-Léger ; Saint-Germain-en-Laye/Marne-la-Vallée-Chessy (exploités par la RATP).



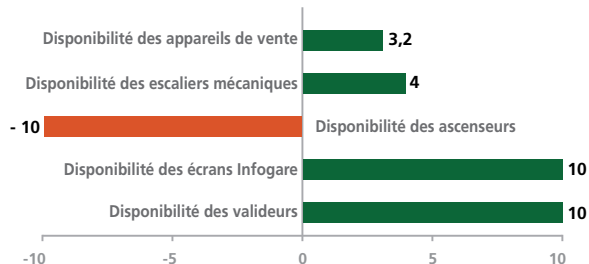
**RER A** Cergy Le Haut/Nanterre Préfecture ; Poissy/Nanterre Préfecture (exploités par la SNCF).



**RER B** Saint-Rémy-lès-Chevreuses/Gare du Nord ; Robinson/Gare du Nord (exploités par la RATP).



**RER B** Gare du Nord/Aéroport Charles de Gaulle 2 - TGV ; Gare du Nord/Mitry-Claye (exploités par la SNCF).



### Comment lire les graphiques ?

Les graphiques ci-dessus comparent le niveau de qualité de service moyen mode par mode à l'aide d'indicateurs variant de -10 à +10.

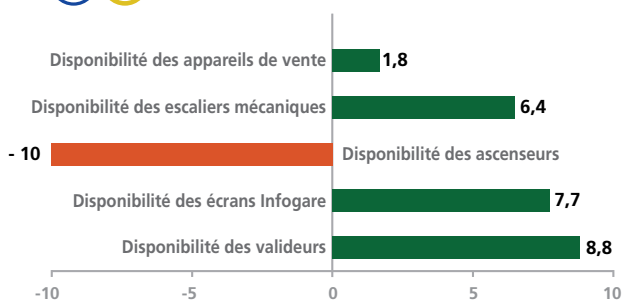
#### A savoir

- Pour les lignes exploitées par la SNCF, l'indicateur « Accueil aux guichets » est manquant car la SNCF ne dispose de cet indicateur qu'à la mi-mars.

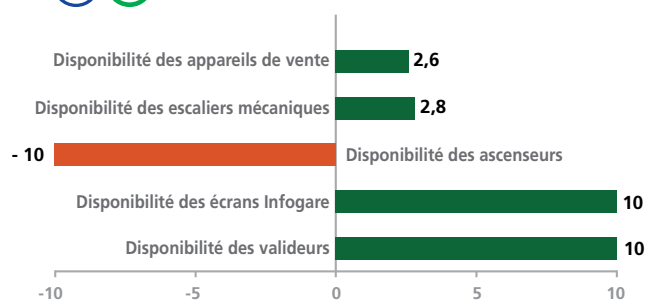
# La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la SNCF

RER C, D et E

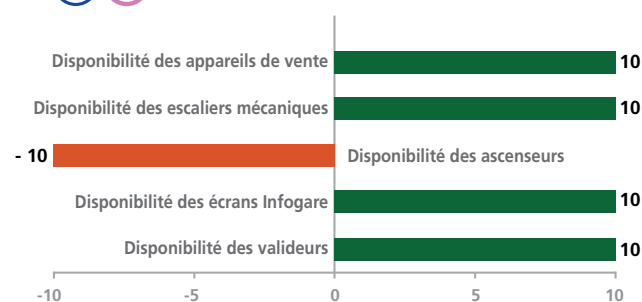
RER C



RER D



RER E



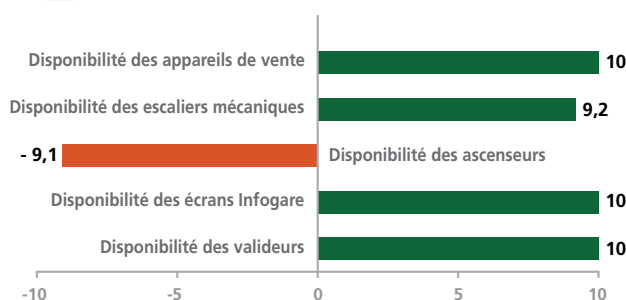
## À savoir

- Pour les lignes exploitées par la SNCF, l'indicateur « Accueil aux guichets » est manquant car la SNCF ne dispose de cet indicateur qu'à la mi-mars.

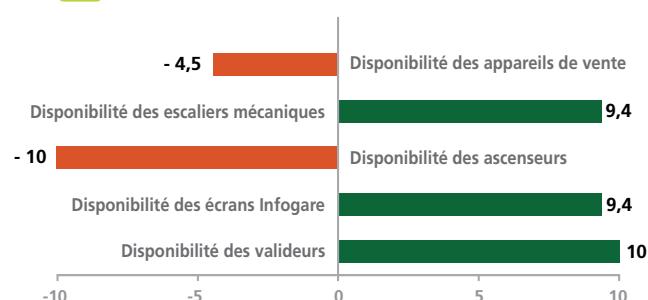
# La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la SNCF

Train

H Paris Nord Ouest



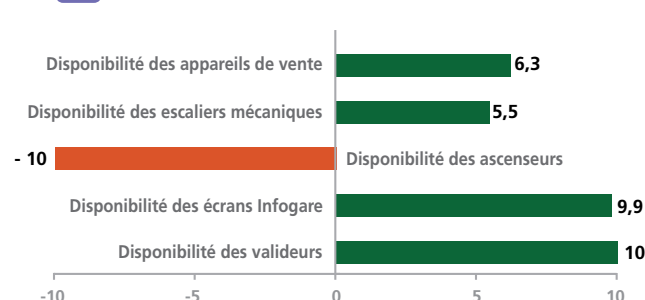
J Paris Saint-Lazare Nord



K Paris Nord Crépy



L Paris Saint-Lazare Sud



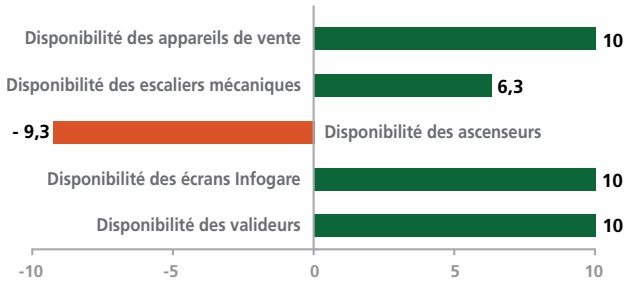
## Comment lire les graphiques ?

Les graphiques ci-dessus comparent le niveau de qualité de service moyen mode par mode à l'aide d'indicateurs variant de -10 à +10.

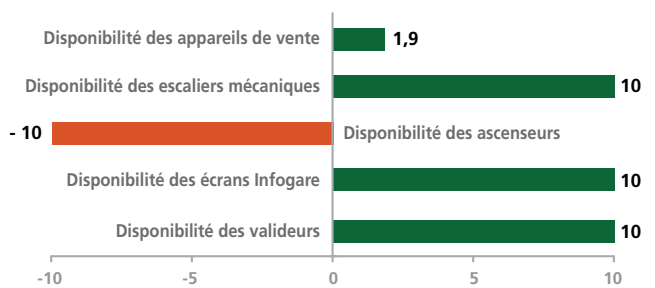
## TRAIN La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la SNCF

Train

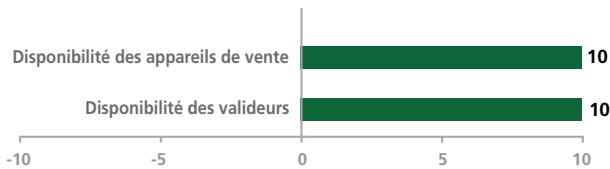
### N Paris Montparnasse



### P Paris Est



### R Paris Sud Est



#### À savoir

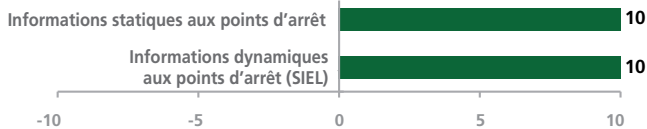
- Pour les lignes exploitées par la SNCF, l'indicateur « Accueil aux guichets » est manquant car la SNCF ne dispose de cet indicateur qu'à la mi-mars.

## T La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la RATP

Tramway et TCSP (transport en commun en site propre)

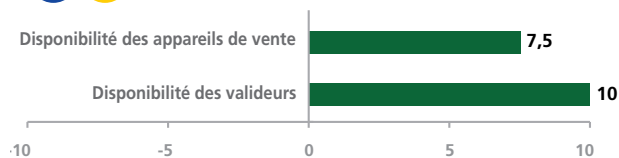


(Indicateurs globalisés pour toutes les lignes de tramway et TCSP exploitées par la RATP)



## T La qualité de service (hors régularité) sur la ligne exploitée par la SNCF

Tramway



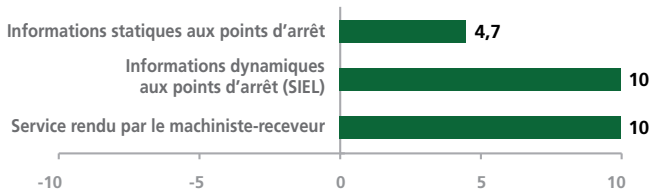
#### Comment lire les graphiques ?

Les graphiques ci-dessus comparent le **niveau de qualité de service moyen mode par mode** à l'aide d'indicateurs variant de -10 à +10.

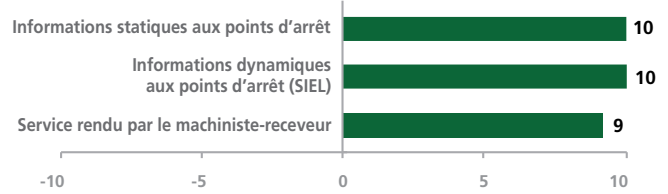
## BUS La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la RATP

Bus

### BUS Bus Paris

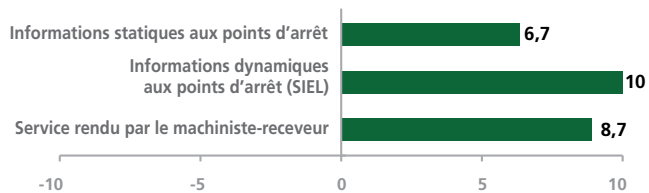


### BUS Bus Banlieue



### BUS Bus Mobilien

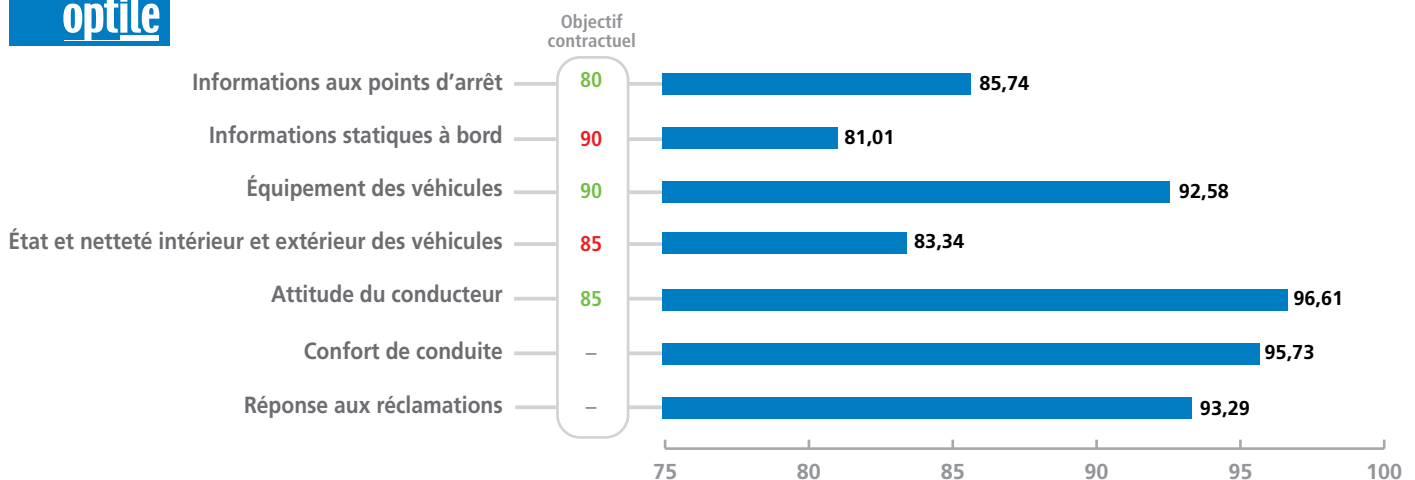
(Indicateurs globalisés pour toutes les lignes de bus Mobilien Paris et Banlieue exploitées par la RATP)



## La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par OPTILE – Année 2009

Bus

optile



### Comment lire le graphique ?

- Le graphique indique, pour chaque indicateur, **la moyenne des résultats des entreprises, qu'elles exploitent une seule ligne ou un réseau**. Lorsque les objectifs contractuels sont atteints, ils sont représentés en **vert** ; lorsqu'ils ne le sont pas, ils sont représentés en **rouge**.
- L'**indicateur concernant l'information aux points d'arrêt** représente le pourcentage de voyageurs bénéficiant des informations contractuelles (nom de l'arrêt, code de ligne, fiche horaire, plan de la ligne).
- Les autres indicateurs** sont mesurés à bord des véhicules, et représentent un pourcentage de conformité, c'est-à-dire le nombre de mesures conformes aux exigences du contrat par rapport au nombre total de mesures réalisées.

### À savoir

- Le réseau Optile regroupe environ 75 entreprises privées de transport et 1000 lignes de bus et de cars.
- En début d'année, chaque entreprise du réseau transmet au STIF les résultats annuels des indicateurs de l'année précédente. Les chiffres de la qualité de service (hors régularité) portent sur les résultats de 2009. Les chiffres associés aux résultats de l'année 2010 seront disponibles mi-2011.
- La mesure de la régularité est en cours depuis le début de l'année 2010. Les premiers résultats annuels seront connus mi-2011.