

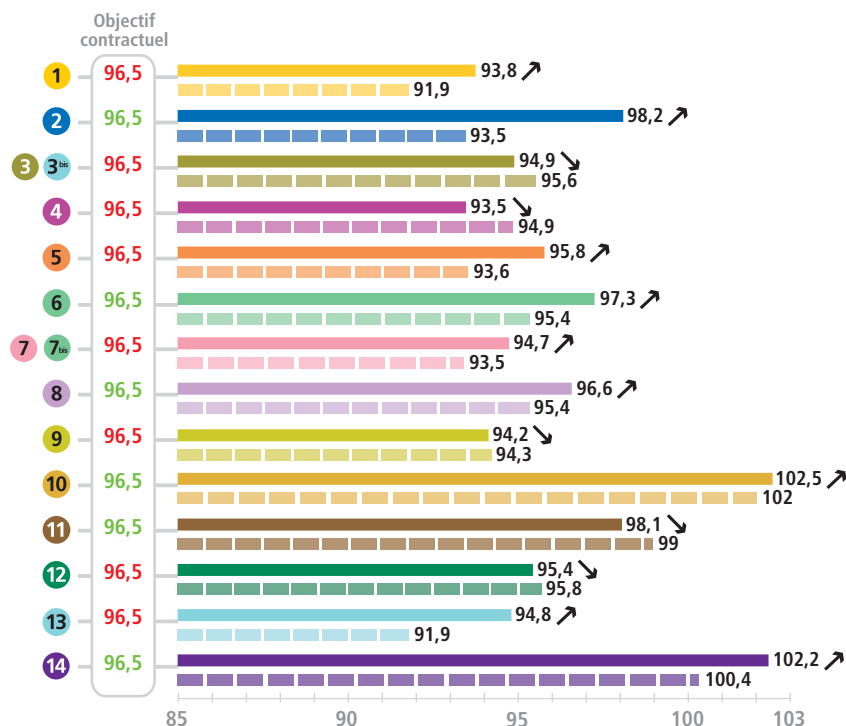
Le quotidien de chaque voyageur dépend de la qualité du service dans les transports franciliens. La régularité, ainsi que l'information, les équipements, la propreté, l'accueil et la vente sont mesurés par des indicateurs – aux normes européennes – qui permettent d'évaluer le niveau de qualité de service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

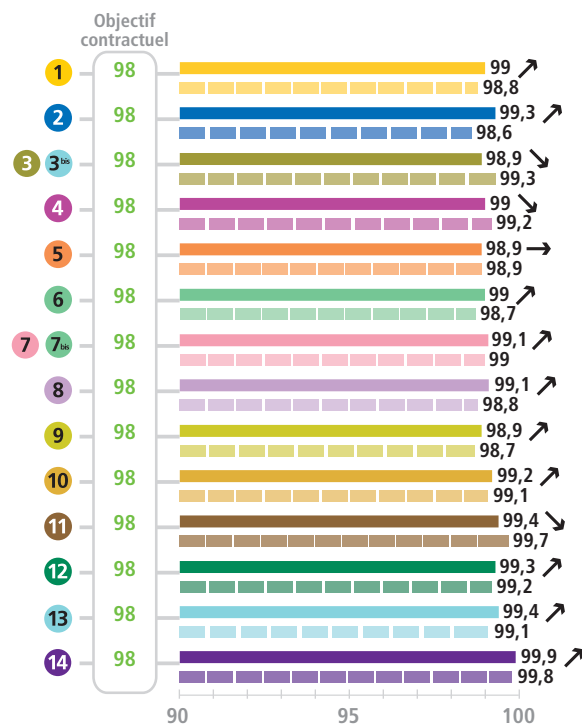
## M La régularité sur les lignes exploitées par la RATP

### Métro

#### Offre aux heures de pointe



#### Temps d'attente



### Comment lire les graphiques ?

Moyenne janvier–septembre 2011

Moyenne janvier–septembre 2010

Régularité en progression ↑ Régularité en baisse ↓ Régularité stable →

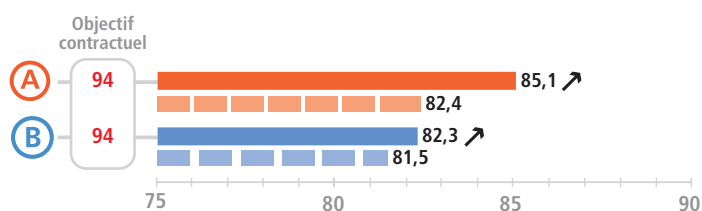
- Ces graphiques comparent les **niveaux de régularité moyens** des trois premiers trimestres 2011 par rapport aux trois premiers trimestres 2010 afin de tenir compte des effets de saisonnalité. Lorsque les objectifs contractuels sont atteints, ils sont représentés en **vert** ; lorsqu'ils ne le sont 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

- Sur la **ligne 1**, la 1<sup>re</sup> rame automatique a circulé le 3 novembre. Le déploiement des rames automatiques sera progressif d'ici 2013.
- Les **lignes 4 et 5** accueillent depuis l'été les premières rames nouvelles, qui remplaceront progressivement les rames actuelles d'ici 2013.
- Sur la **ligne 14**, les travaux d'aménagement de la sortie supplémentaire à Gare de Lyon s'achèvent.

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

### RER A et B

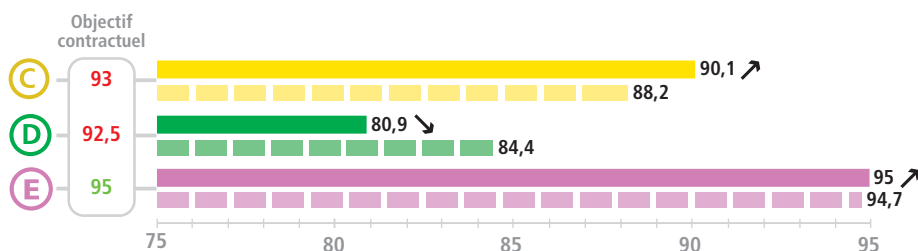


### À savoir

- Sur le **RER A**, la 1<sup>re</sup> rame MI09 à deux étages circule depuis le 5 décembre. 4 rames circuleront fin 2011, puis 2 supplémentaires par mois.
- Sur le **RER B**, le STIF a demandé à la RATP la mise en œuvre d'un plan d'urgence, suite à l'immobilisation de 15 rames rénovées depuis le 13 septembre. Les trains longs seront généralisés le dimanche à partir du mois de mars. Un nouveau Schéma Directeur B Sud est engagé sous l'impulsion du STIF.

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

### RER C, D et E

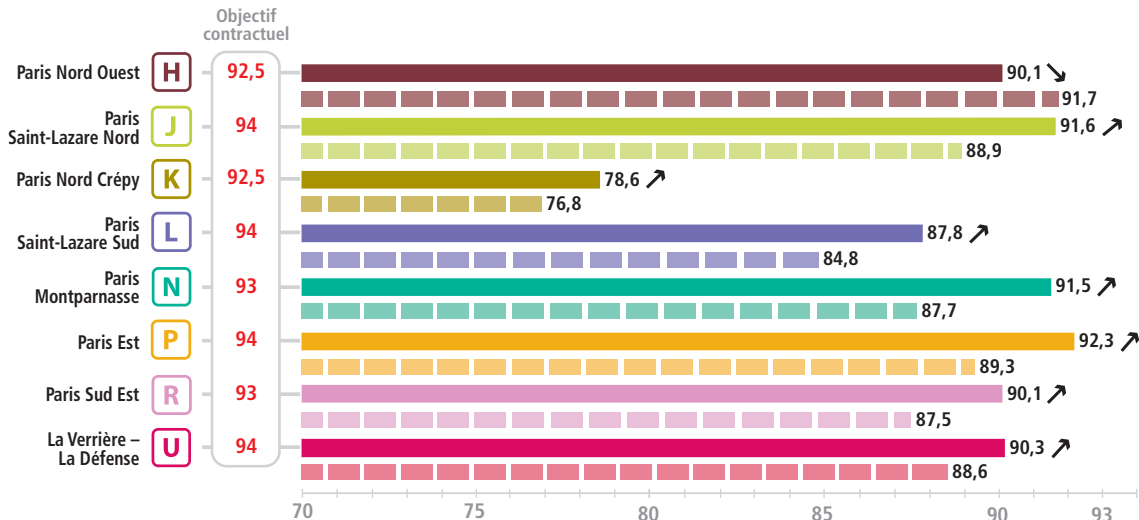


### À savoir

- Sur le **RER D**, 50 rames ont déjà été équipées d'un système anti-enrayage pour réduire les retards imputables au matériel roulant. Un comité de ligne s'est tenu le 14 octobre. Davantage de trains longs le week-end à partir du mois d'avril.

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

### Train



### À savoir

- Sur le réseau Est, le STIF finance l'étude RFF d'électrification de la ligne Meaux - la Ferté Milon.

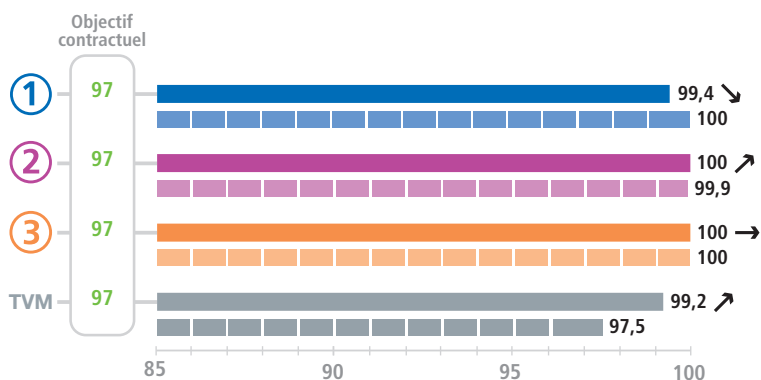
## Comment lire les graphiques ?

Moyenne janvier-septembre 2011 (barre pleine) Moyenne janvier-septembre 2010 (barre rayée)  
 Régularité en progression (↑) Régularité en baisse (↓) Régularité stable (→)

- Ces graphiques comparent les **niveaux de régularité moyens** des trois premiers trimestres 2011 par rapport aux trois premiers trimestres 2010 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.

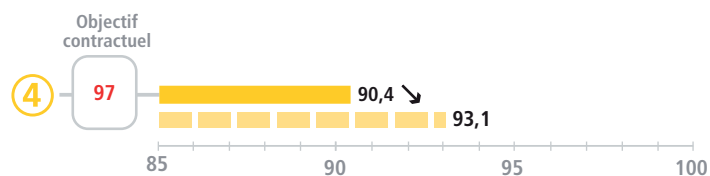
## T La régularité sur les lignes exploitées par la RATP

Tramway et TCSP (transport en commun en site propre)



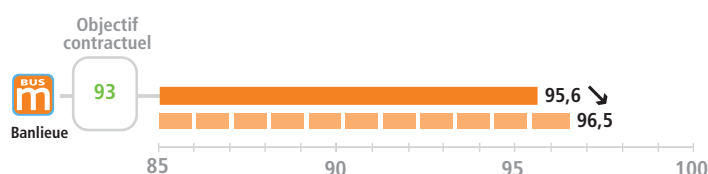
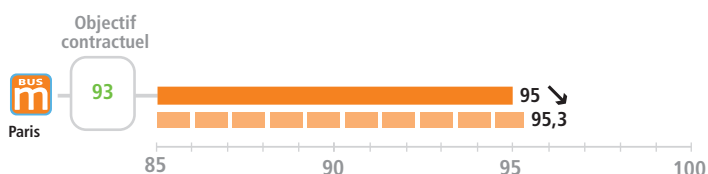
## T La régularité sur la ligne exploitée par la SNCF

Tramway



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

Bus Mobilien



## Comment lire les graphiques ?

Moyenne janvier–septembre 2011 █ Moyenne janvier–septembre 2010 █  
 Régularité en progression ↗ Régularité en baisse ↘ Régularité stable →

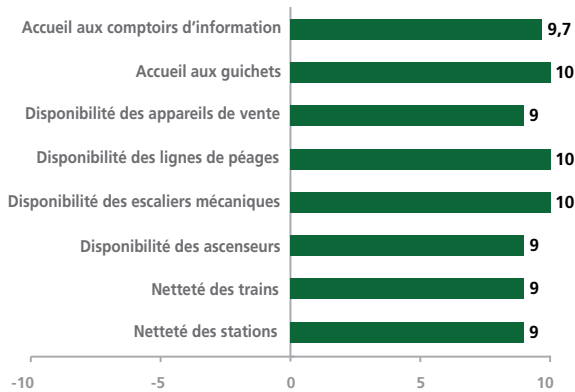
- Ces graphiques comparent les **niveaux de régularité moyens** des trois premiers trimestres 2011 par rapport aux trois premiers trimestres 2010 afin de tenir compte des effets de saisonnalité. Lorsque les objectifs contractuels sont atteints, ils sont représentés en **vert** ; lorsqu'ils ne le sont 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

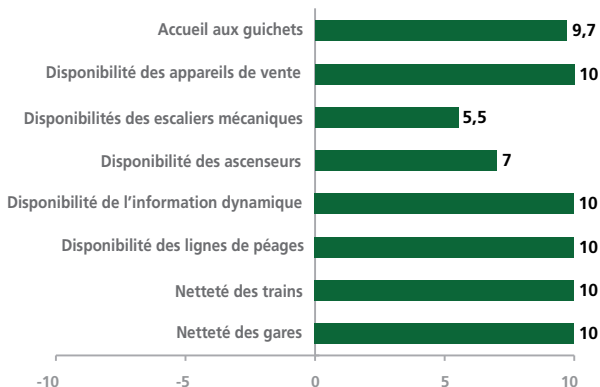
#### Métro



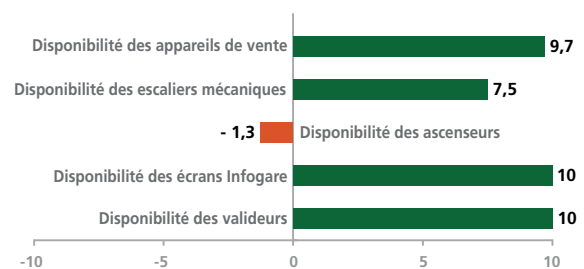
### RER La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la RATP et la SNCF

#### RER A et B

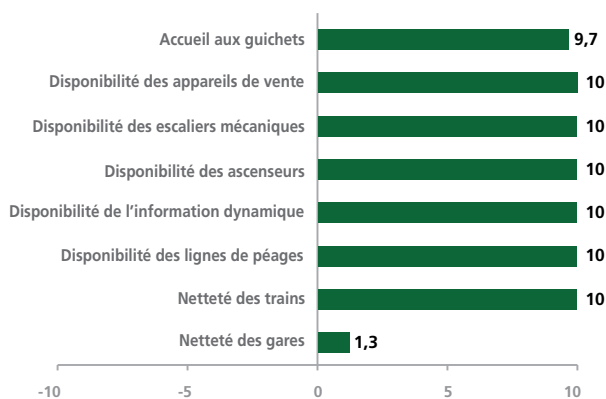
**RER A** Saint-Germain-en-Laye/Boissy-Saint-Léger ; Saint-Germain-en-Laye/Marne-la-Vallée-Chessy (exploités par la RATP).



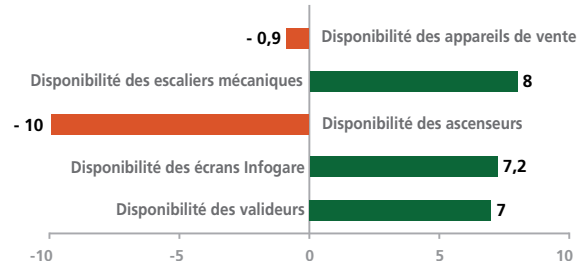
**RER A** Cergy Le Haut/Nanterre Préfecture ; Poissy/Nanterre Préfecture (exploités par la SNCF).



**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).



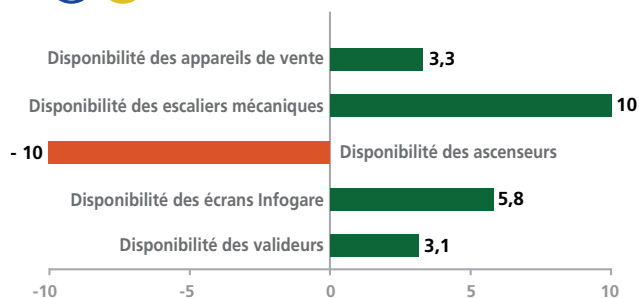
### Comment lire les graphiques ?

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.

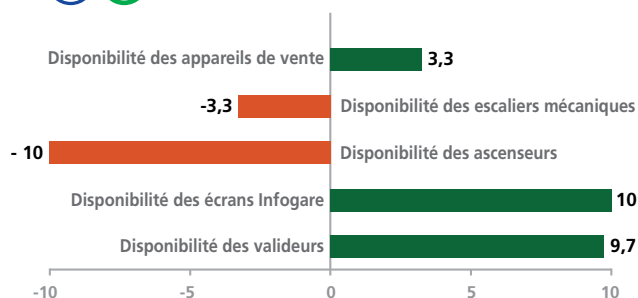
# RER La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la SNCF

RER C, D et E

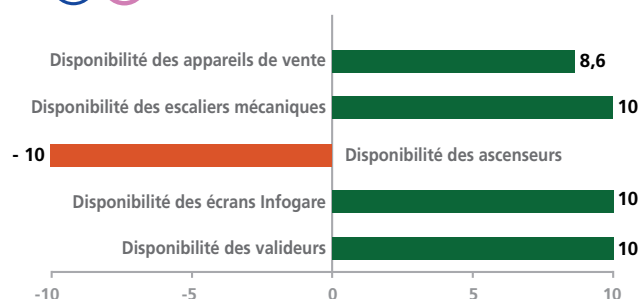
RER C



RER D



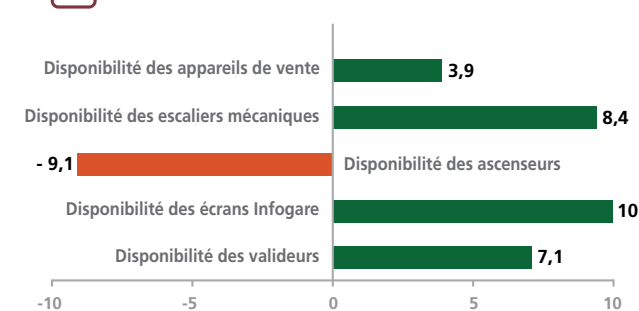
RER E



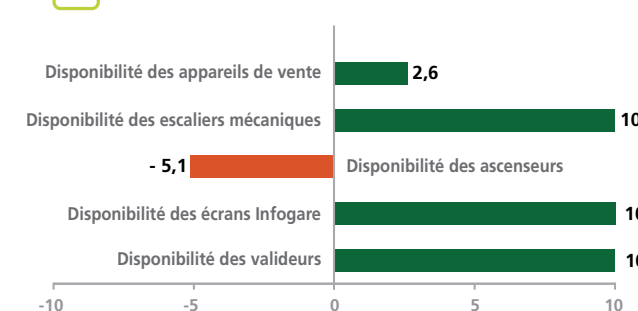
# Train La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la SNCF

Train

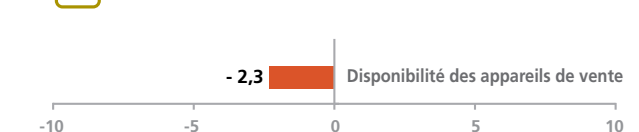
H Paris Nord Ouest



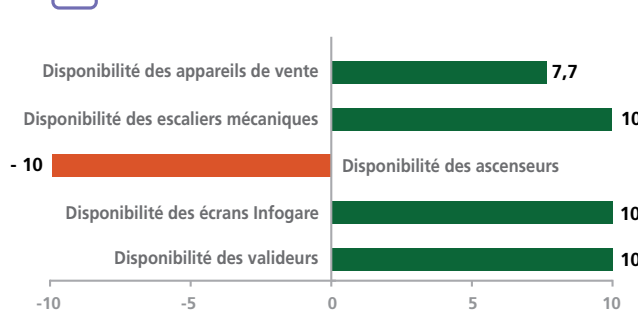
J Paris Saint-Lazare Nord



K Paris Nord Crépy



L Paris Saint-Lazare Sud



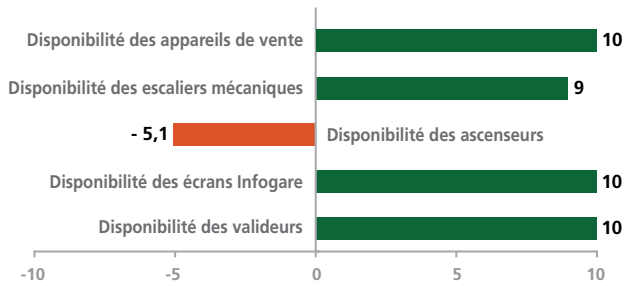
## Comment lire les graphiques ?

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.

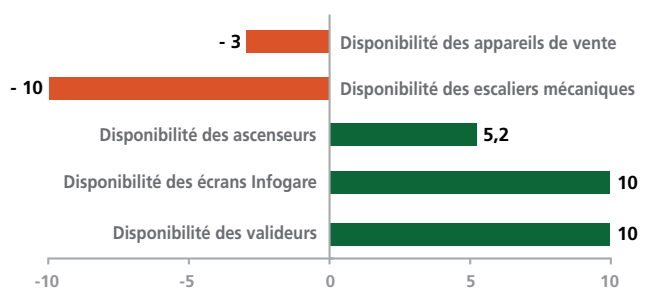
## TRAIN La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la SNCF

Train

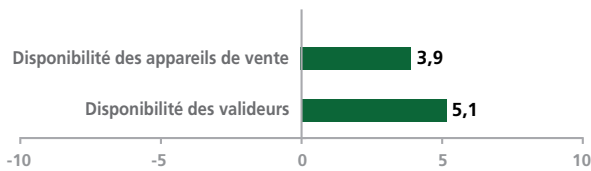
### N Paris Montparnasse



### P Paris Est



### R Paris Sud Est

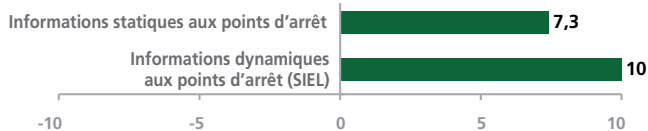


## T La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la RATP

Tramway et TCSP (transport en commun en site propre)

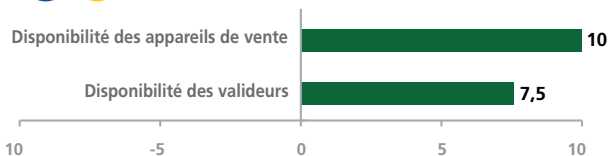


(Indicateurs globalisés pour toutes les lignes de tramway et TCSP exploitées par la RATP)



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

Tramway



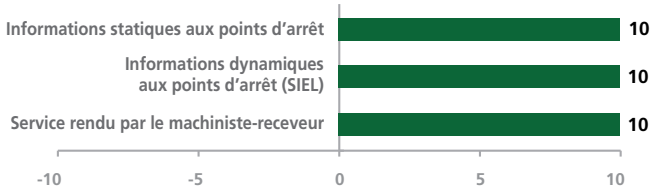
### Comment lire les graphiques ?

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.

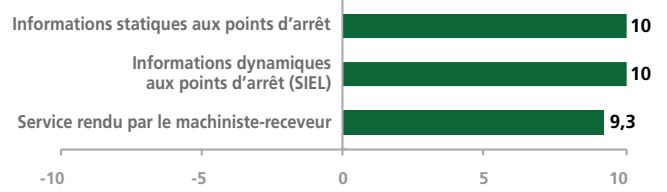
## BUS La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la RATP

Bus

### BUS Bus Paris

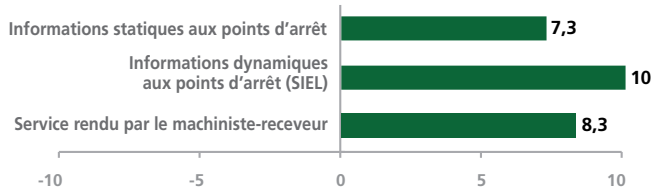


### BUS Bus Banlieue



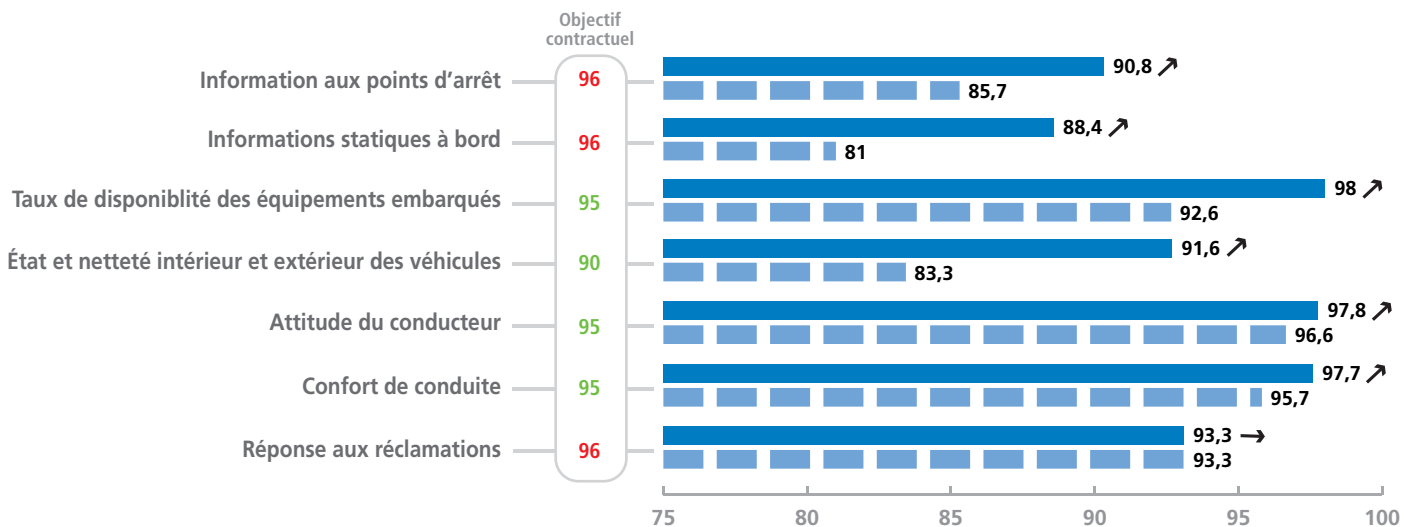
### BUS Bus Mobilien

(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 2010

Bus



### Comment lire le graphique ?

Moyenne janvier-septembre 2010

Moyenne janvier-septembre 2009

Régularité en progression ↗ Régularité en baisse ↘ Régularité stable →

- 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.