

Les chiffres de la qualité de service

(janvier – septembre 2010)

N° 2
Décembre 2010

Bulletin d'information trimestriel sur la qualité de service des transports en Île-de-France

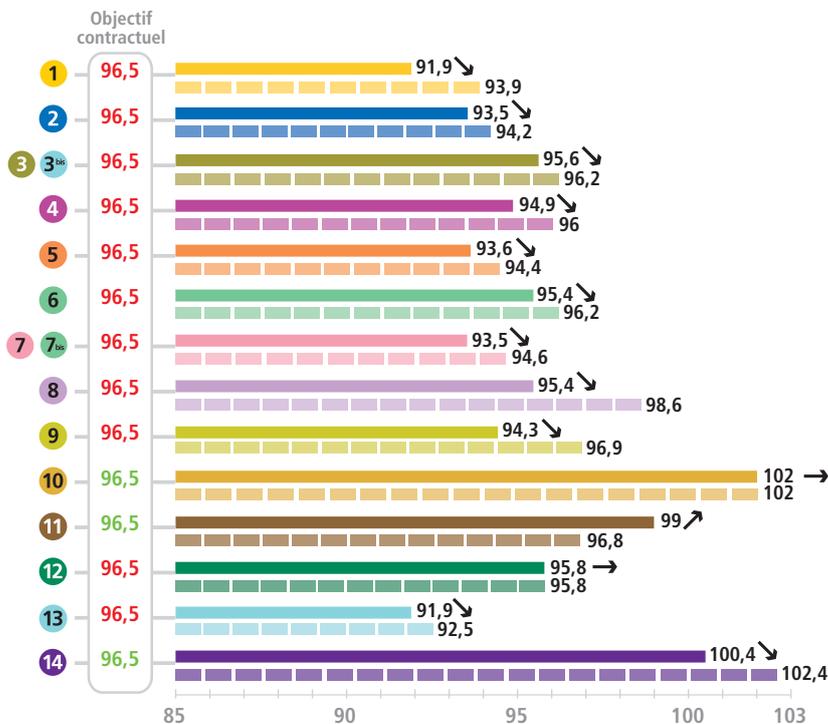
Le quotidien de chaque voyageur dépend de la qualité du service dans les transports franciliens. La régularité, ainsi que l'information, les équipements, la propreté, l'accueil et la vente sont mesurés par des indicateurs – aux normes européennes – qui permettent d'évaluer le niveau de qualité de service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

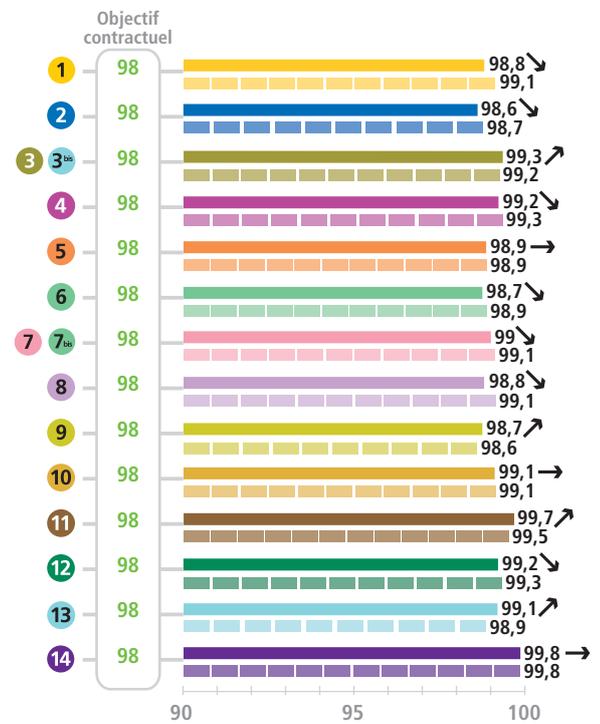
M La régularité sur les lignes exploitées par la RATP

Métro

Offre aux heures de pointe



Temps d'attente



Comment lire les graphiques ?

Moyenne janvier–septembre 2010 — Moyenne janvier–septembre 2009
Régularité en progression ↑ Régularité en baisse ↓ Régularité stable →

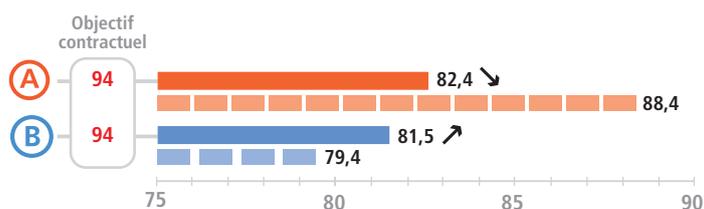
- Ces graphiques comparent les **niveaux de régularité moyens** pour les trois premiers trimestres afin de tenir compte des effets de saisonnalité. Lorsque les objectifs contractuels sont atteints, ils sont représentés en **vert** ; lorsqu'ils ne le sont pas, ils sont représentés en **rouge**.
- L'**indicateur 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 a rencontré des difficultés début 2010 liées à la cohabitation entre les rames nouvelles et anciennes.
- 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

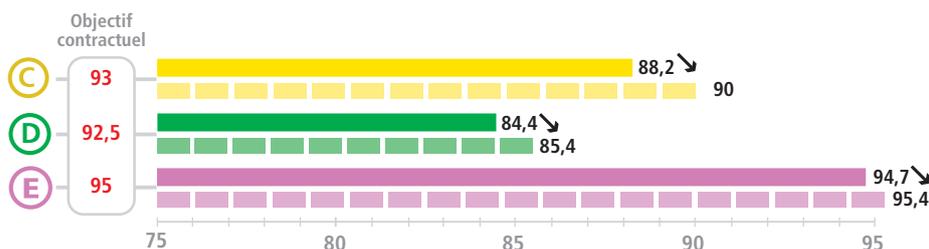


À savoir

- La suppression de la relève des conducteurs est intervenue sur la ligne B en novembre 2009. Cette même ligne fait l'objet de travaux lourds en 2010 dans le cadre du projet RER B Nord +, notamment au cours de l'été.

RER La régularité sur les lignes exploitées par la SNCF

RER C, D et E

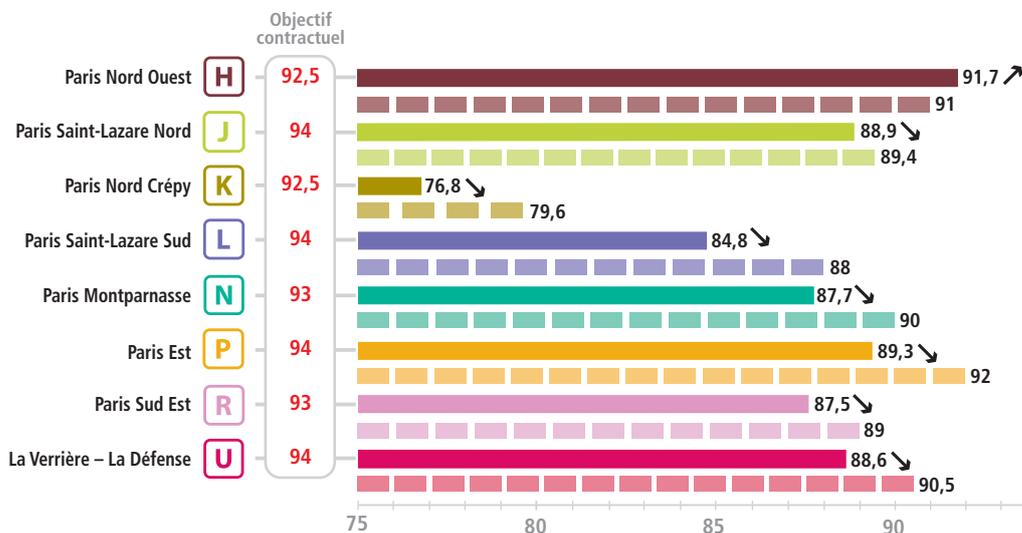


À savoir

- La ligne C a connu un accident important à Choisy-le-Roi fin 2009, qui a nécessité début 2010 d'importants travaux sans interruption des circulations.
- La ligne D a connu des problèmes liés à la fiabilité du matériel roulant.

TRAIN La régularité sur les lignes exploitées par la SNCF

Train



À savoir

- Les réseaux Est et Montparnasse, ainsi que la ligne Verrière - La Défense, ont connu d'importants travaux de renouvellement des infrastructures au premier semestre.
- Le réseau Nord Ouest a accueilli fin 2009 les premières rames du Francilien.
- Le réseau Sud Est a connu, comme le RER D dont il partage le matériel, des problèmes liés à la fiabilité du matériel roulant.
- Le réseau Crépy dépend fortement du RER B.

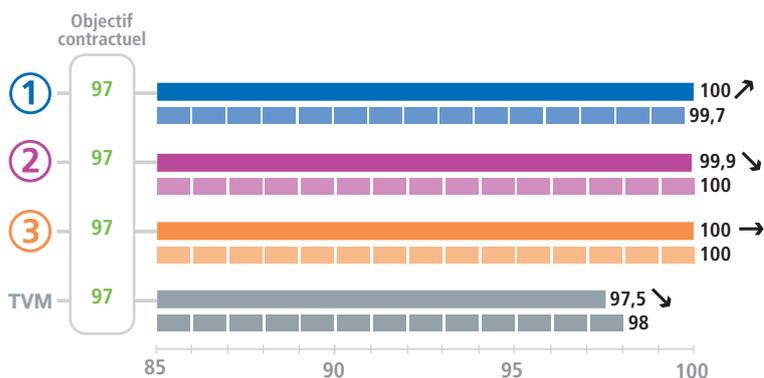
Comment lire les graphiques ?

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

- Ces graphiques comparent les **niveaux de régularité moyens** pour les trois premiers trimestres 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)

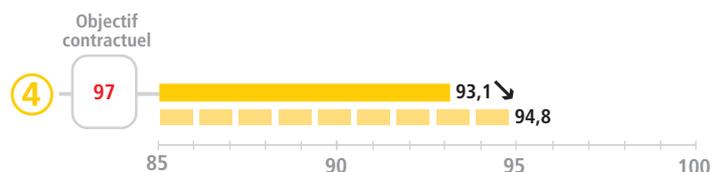


À savoir

- Après un premier trimestre difficile (intempéries, neige et verglas) le TVM a retrouvé un très bon niveau de régularité au second et troisième trimestre.

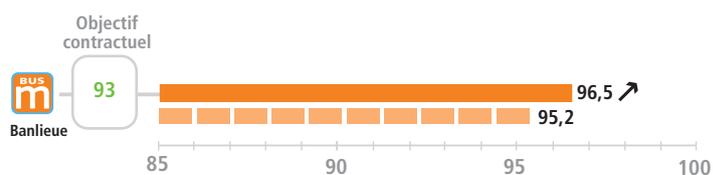
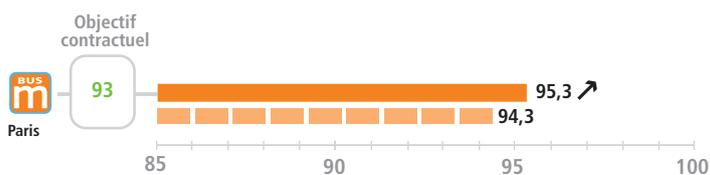
T La régularité sur la ligne exploitée par la SNCF

Tramway



BUS La régularité sur les lignes exploitées par la RATP

Bus Mobilien



Comment lire les graphiques ?

Moyenne janvier–septembre 2010 ——— Moyenne janvier–septembre 2009 - - - - -

Régularité en progression ↗ Régularité en baisse ↘ Régularité stable →

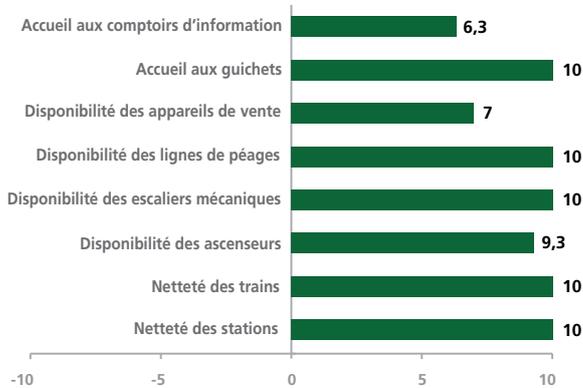
- Ces graphiques comparent les **niveaux de régularité moyens** pour les trois premiers trimestres afin de tenir compte des effets de saisonnalité. Lorsque les objectifs contractuels sont atteints, ils sont représentés en **vert** ; lorsqu'ils ne le sont pas, ils sont représentés en **rouge**.
- La mesure 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

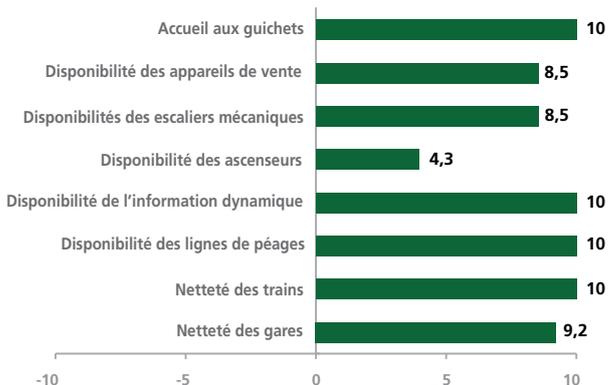
Métro



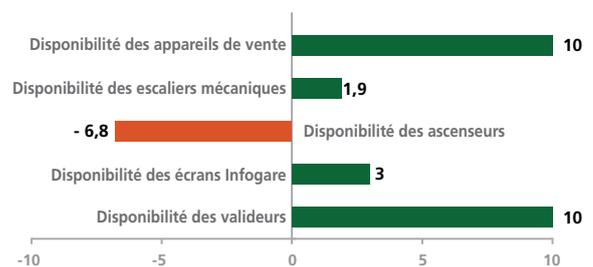
RER A et B La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la RATP et la SNCF

RER A et B

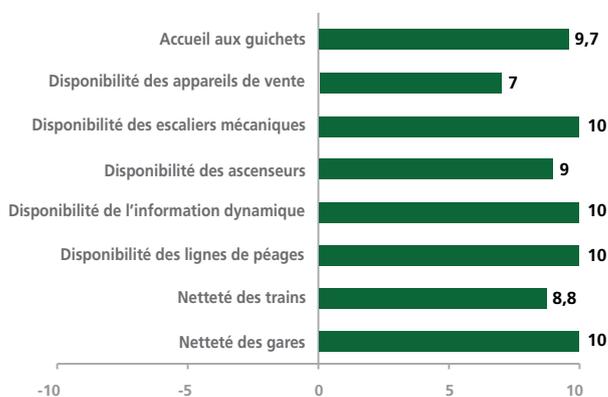
RER A Saint-Germain-en-Laye/Boissy-Saint-Léger ; Saint-Germain-en-Laye/Marne-la-Vallée-Chessy (exploités par la RATP).



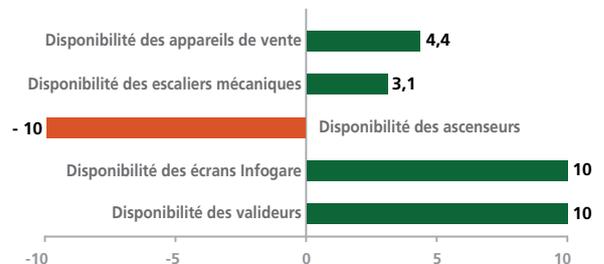
RER A Cergy Le Haut/Nanterre Préfecture ; Poissy/Nanterre Préfecture (exploités par la SNCF).



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).



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-décembre.

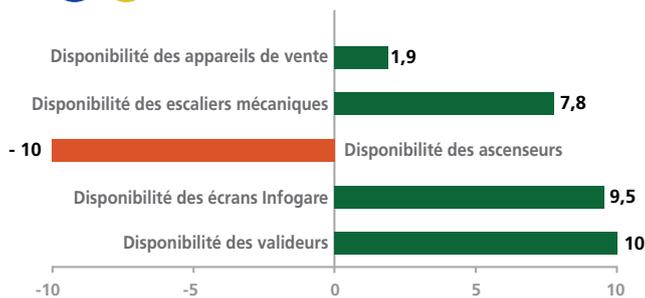
Comment lire les graphiques ?

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.

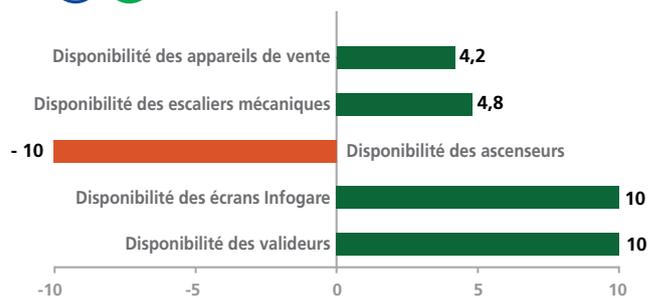
La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la SNCF

RER C, D et E

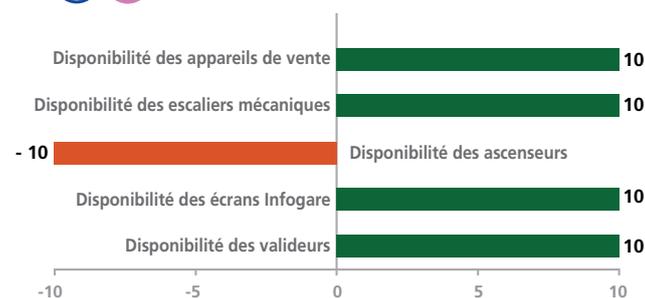
RER C



RER D



RER E



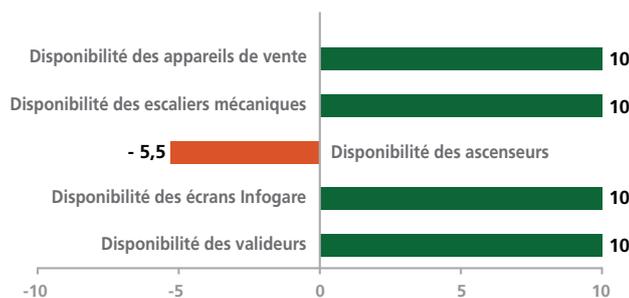
À savoir

- 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-décembre.

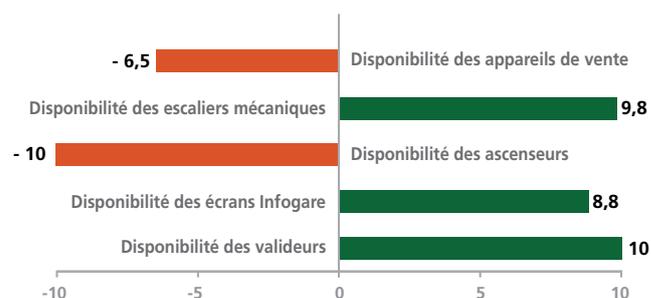
La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la SNCF

Train

H Paris Nord Ouest



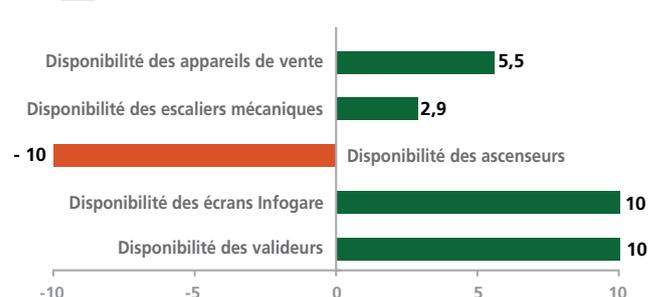
J Paris Saint-Lazare Nord



K Paris Nord Crépy



L Paris Saint-Lazare Sud



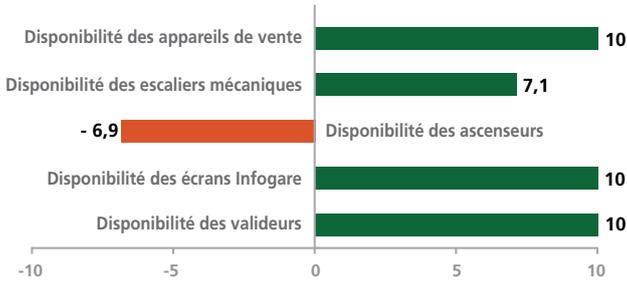
Comment lire les graphiques ?

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.

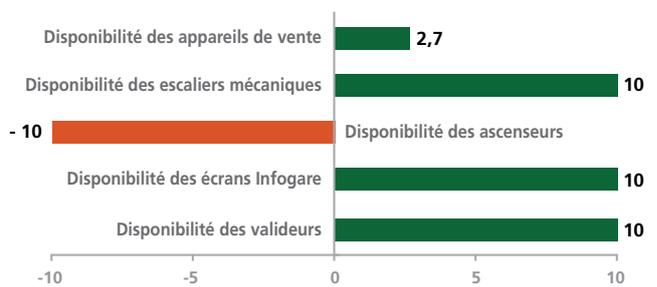
TRAIN La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la SNCF

Train

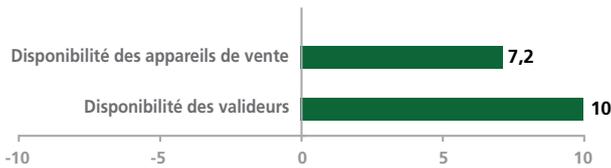
N Paris Montparnasse



P Paris Est



R Paris Sud Est



À savoir

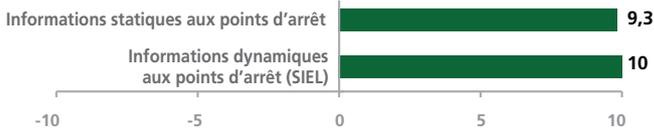
- Pour les lignes exploitées par la SNCF, l'indicateur « accueil aux guichets » est manquant car la SNCF ne dispose de cet indicateur qu'à la mi-décembre.

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

Tramway et TCSP (transport en commun en site propre)

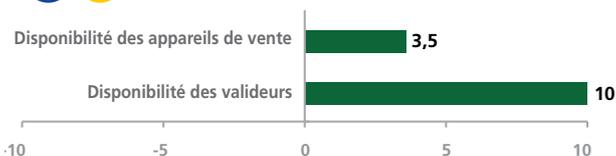


(Indicateurs globalisés pour toutes les lignes de tramway et TCSP exploitées par la RATP)



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

Tramway



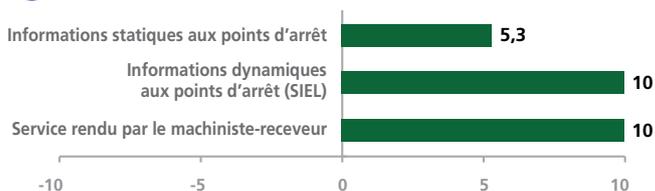
Comment lire les graphiques ?

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.

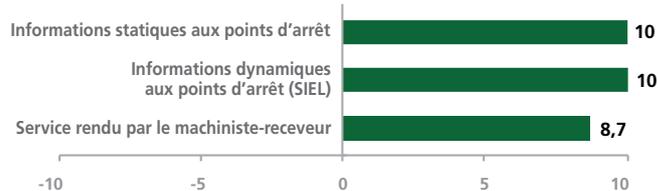
BUS La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la RATP

Bus

BUS Bus Paris

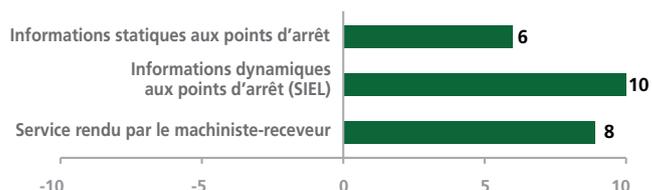


BUS Bus Banlieue



BUS Bus Mobilien

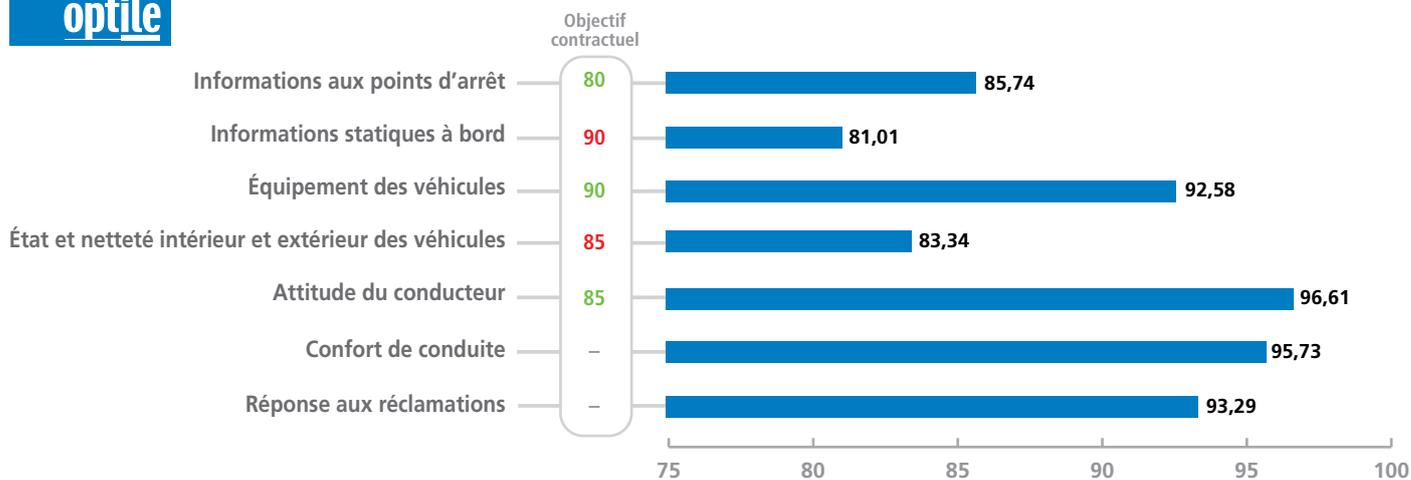
(Indicateurs globalisés pour toutes les lignes de bus Mobilien Paris et Banlieue exploitées par la RATP)



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 1 000 lignes de bus et de cars.
- Les chiffres de la qualité de service (hors régularité) portent sur les résultats de 2009. En début d'année, chaque entreprise du réseau transmet au STIF les résultats annuels des indicateurs de l'année précédente.
- La mesure de la régularité est en cours depuis le début de l'année 2010. Les premiers résultats annuels seront connus début 2011.