

# La qualité de service en chiffres

N° 11

Mars 2013

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

**2012**  
Janvier - décembre

## Le STIF a choisi de **renforcer encore davantage la place du voyageur**

dans la mise en œuvre des nouveaux contrats (pour la période 2012-2015).

Le suivi de la qualité de l'offre est ainsi plus fin et plus précis et les exigences en matière de qualité de service sont renforcées. La priorité est donnée à la ponctualité et à l'information, principales attentes des voyageurs.

La RATP et la SNCF ont accepté de relever le défi de ces contrats ambitieux afin d'offrir une meilleure qualité de service aux voyageurs.

Afin de rapprocher le plus possible la mesure de la qualité de service du quotidien des voyageurs, ces contrats se traduisent par de nouveaux indicateurs et une évolution de certaines méthodes de calcul.

Les résultats concernant ces nouveaux indicateurs ont été intégrés au Bulletin de la Qualité de Service au fur et à mesure de leur mise en œuvre. Ainsi, les comparatifs avec l'année précédente ne sont pas toujours possibles et ne figurent donc pas dans l'ensemble des graphes.

Afin de suivre l'évolution des conditions de déplacement des Franciliens, **le STIF publie chaque trimestre les données fournies par les transporteurs**. Ces données concernent les indicateurs liés à un système de bonus/malus.

---

Différents niveaux ont été introduits dans les contrats :

- **le seuil minimal** est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus,
  - **l'objectif contractuel** est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum,
  - **entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.**
-

# Enquête perception

Cette enquête permet un **suivi de la perception des voyageurs** portant sur différents éléments de l'offre et du service : ponctualité, information, sûreté, accueil, propreté, aménagement des espaces, accessibilité... Elle **concerne désormais 120 000 voyageurs par an** (contre 20 000 dans les précédents contrats) et son poids financier passe de 1 à 10 % de l'enveloppe globale d'incitation financière.

Les résultats seront soumis à incitations financières dès 2013 sur la base de l'évolution de la perception des voyageurs : une **hausse de l'indice de perception conduira à un bonus** tandis qu'une baisse de celui-ci engendrera un malus pour l'opérateur. Leur montant est ventilé par mode pour la

RATP (RER, métro, bus) alors qu'un montant global est affecté à l'ensemble du réseau SNCF.

En 2010, la note globale de qualité de service du réseau SNCF est de **77,5**. Elle est de **79,9** pour le réseau RATP.

## À savoir

Le contenu de la thématique Ambiance est identique pour les deux opérateurs, bien que scindée en deux sous-catégories pour le réseau RATP (Ambiance-Accueil et Ambiance-Propreté).

## Les niveaux de satisfaction des voyageurs réguliers par opérateur et par thématique

RATP	Surface (hors Noctilien)	Métro	RER RATP
Ambiance - Accueil	91,3 %	90,9 %	89,0 %
Accessibilité	87,9 %	75,9 %	72,0 %
Ambiance - Propreté	84,9 %	73,1 %	65,4 %
Information	84,8 %	94,2 %	87,5 %
Ponctualité	83,4 %	89 %	71 %
Gestion des situations perturbées	66,2 %	71,4 %	60 %
Vente		89,2 %	91 %
Indice global	81,6 %	82,9 %	75 %

SNCF	RER SNCF	Train	Tramway T4
Ambiance	83,5 %	85,3 %	88,5 %
Accessibilité	65,4 %	71,2 %	
Information	88,2 %	89,5 %	75,7 %
Ponctualité	75,5 %	79,3 %	81,8 %
Gestion des situations perturbées	65,4 %	64 %	71 %
Vente	86,1 %	87,8 %	73,9 %
Indice global	76,5 %	78,8 %	79,6 %

# La qualité de service

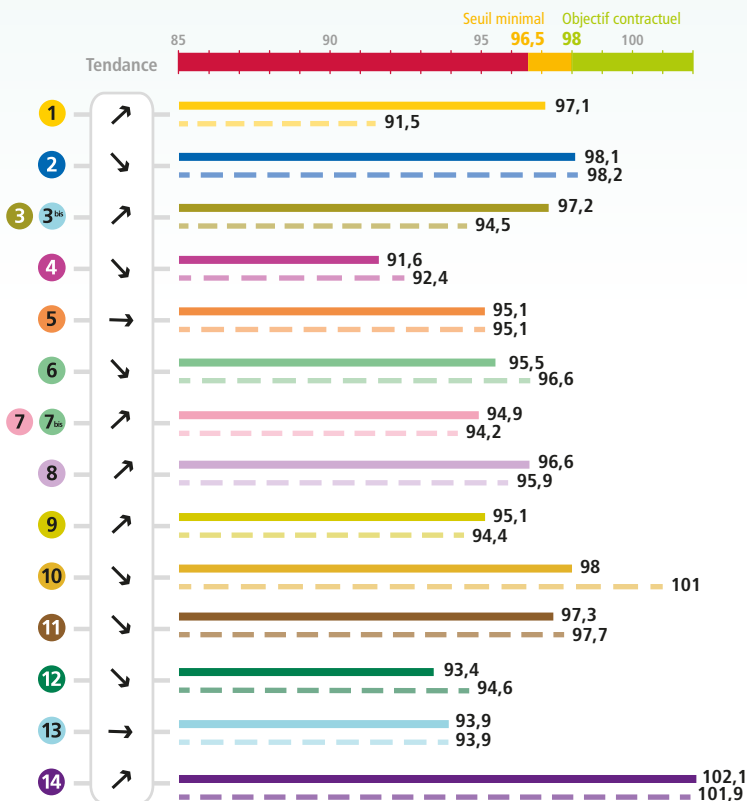
## ponctualité

La ponctualité a vu son poids s'accroître passant de 35 % à 55 % de l'enveloppe globale d'incitation financière pour les trains et les RER, de 23 % à 40 % pour le métro et de 28 % à 30 % pour les tramways et les bus.

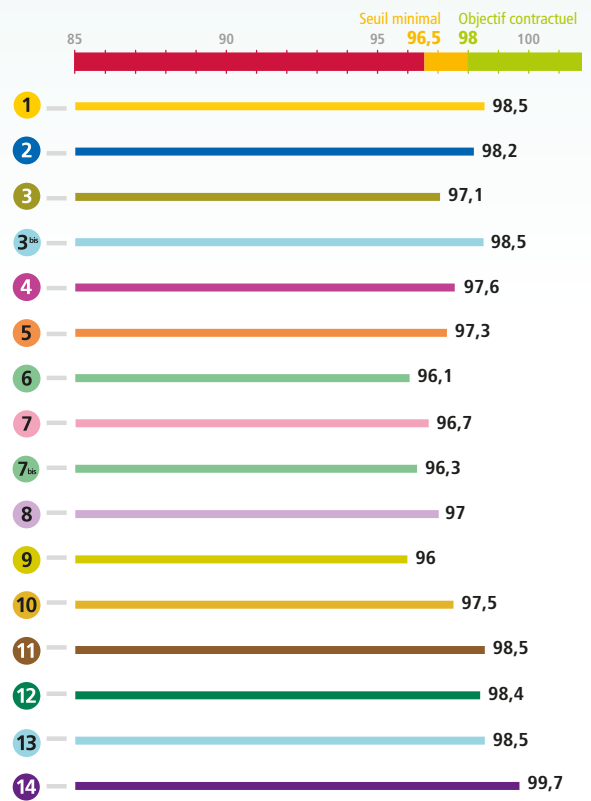
### M La ponctualité sur les lignes exploitées par la RATP

#### Métro

#### Offre aux heures de pointe



#### Temps d'attente en heures creuses



#### À savoir

- **Ligne 1** : la ligne est entièrement automatisée depuis fin 2012.
- **Ligne 4** : la mise en service commerciale de la station Mairie de Montrouge est intervenue le 23 mars. Cette mise en service marque la 1<sup>ère</sup> étape du prolongement au sud de la ligne jusqu'à Bagneux prévu à l'horizon 2019.
- **Ligne 5** : 46 rames MF01 circulent sur la ligne. La ligne 5 sera intégralement équipée de ce nouveau matériel d'ici mi-2013.
- **Ligne 11** : le Conseil du STIF de février 2013 a approuvé le schéma de principe du prolongement de la ligne 11 à Rosny-sous-Bois.
- **Ligne 12** : la mise en service commerciale de la station Front Populaire est intervenue le 18 décembre. Cette mise en service marque la 1<sup>ère</sup> étape du prolongement au nord de la ligne jusqu'à Mairie-d'Aubervilliers prévu à l'horizon 2017.

#### Comment lire les graphiques ?

- Moyenne janvier-décembre 2012
- Moyenne janvier-décembre 2011

Tendance par rapport à la même période de l'année 2011 :

- ↗ Ponctualité en progression
- ↘ Ponctualité en baisse
- Ponctualité stable

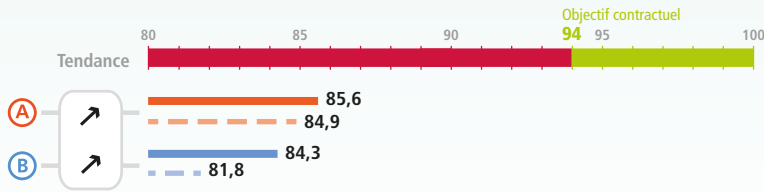
- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.

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 en heures creuses correspond au pourcentage de voyageurs ayant attendu moins que l'intervalle de référence.

**RER** La punctualité sur les lignes exploitées par la RATP et la SNCF

RER A et B

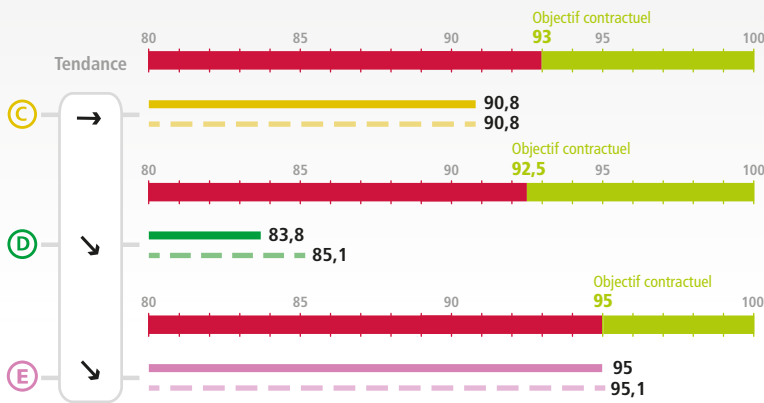


À savoir

- **RER A** : l'arrivée des nouvelles rames MI09, ayant vocation à remplacer dans un premier temps 59 rames MI84 d'ici 2014, se poursuit : 39 rames circulent sur la ligne. Le Conseil du STIF de février 2013 a également décidé du renfort de l'offre à l'été 2013, ainsi que du renfort de l'offre en soirée vers Cergy fin 2013.
- **RER B** : 33 rames MI79 rénovées circulent sur la ligne sur un parc de 117 rames. 12 rames MI84 ont été transférées en provenance du RER A, notamment pour créer des réserves d'exploitation aux terminus. Enfin, le Conseil du STIF de février 2013 a par ailleurs approuvé les premières mesures du Schéma Directeur du RER B.

**RER** La punctualité sur les lignes exploitées par la SNCF

RER C, D et E

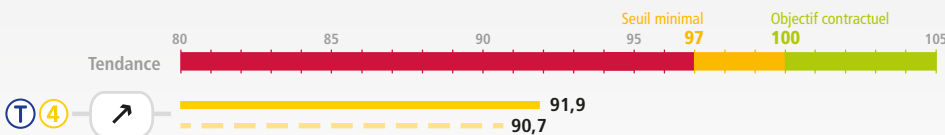


À savoir

- **RER C** : le STIF a organisé un Comité de ligne le 6 février 2013. Le Conseil du STIF de février 2013 a décidé du renfort de la desserte des gares d'Ivry et Vitry aux heures de pointe à partir de fin 2013, accompagnant plusieurs mesures d'amélioration de la régularité et du confort des voyageurs.
- **RER D** : le Conseil du STIF de février 2013 a décidé de l'évolution de la desserte prévue fin 2013, associée à la mise en service des 120 M€ d'investissements du Schéma Directeur du RER D. Elle consistera notamment au retour à 12 trains par heure au Nord de la ligne en heure de pointe, et en une modification de l'offre au Sud de la ligne, accompagnant la création de la gare nouvelle de Pompadour.
- **RER E** : le projet de prolongement à l'Ouest du RER E a fait l'objet d'une Déclaration d'Utilité Publique le 31 janvier 2013.

**T** La punctualité sur les lignes exploitées par la SNCF

Tramway



Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2012  
 - - - Moyenne janvier-décembre 2011

Tendance par rapport à la même période de l'année 2011 :

- ↗ Punctualité en progression
- ↘ Punctualité en baisse
- Punctualité stable

Dès que l'objectif contractuel est atteint, les transporteurs bénéficient du bonus maximum. En dessous, ils ont un malus.

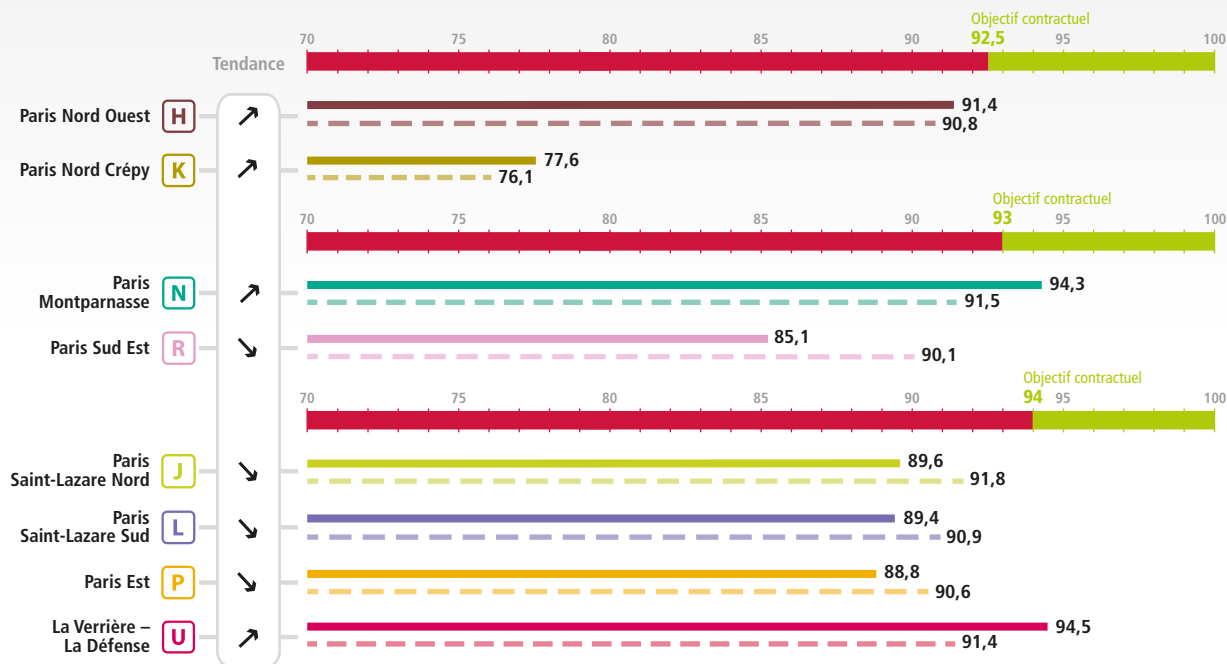
Dans le cadre du nouveau contrat STIF-SNCF, les résultats 2011 et 2012 présentés ici sont ceux transmis par la SNCF et élaborés avec un nouvel outil dont les modalités sont en cours d'analyse par le STIF.

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 min 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.

**TRAIN** La ponctualité sur les lignes exploitées par la SNCF

Train



**À savoir**

- **Francilien** : le déploiement des nouvelles rames Francilien sur le réseau Nord Ouest s'est achevé fin 2012, avec la circulation de 82 rames. Le déploiement se poursuit désormais sur le réseau Est, où la première rame a été inaugurée le 27 février sur l'axe Paris Meaux. 35 rames y seront déployées d'ici 2015.
- **Réseau Nord Ouest** : le Conseil du STIF de février 2013 a décidé d'améliorations de l'offre intervenant fin 2013.

**Comment lire les graphiques ?**

— Moyenne janvier-décembre 2012  
 - - - Moyenne janvier-décembre 2011

**Tendance par rapport à la même période de l'année 2011 :**

- ↗ Punctualité en progression
- ↘ Punctualité en baisse
- Punctualité stable

Dès que l'**objectif contractuel** est atteint, les transporteurs bénéficient du bonus maximum. En dessous, ils ont un malus.

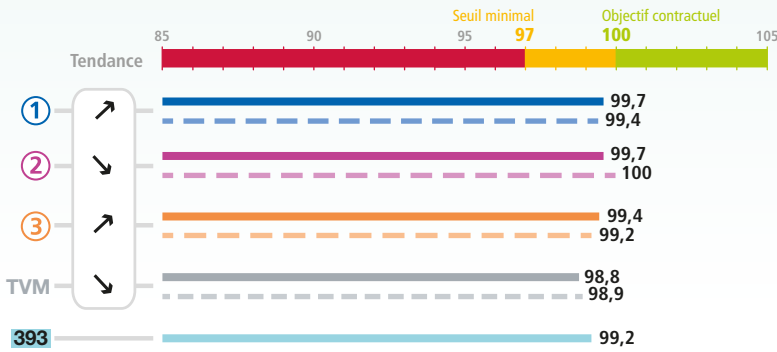
Dans le cadre du nouveau contrat STIF-SNCF, les résultats 2011 et 2012 présentés ici sont ceux transmis par la SNCF et élaborés avec un nouvel outil dont les modalités sont en cours d'analyse par le STIF.

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 min 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 punctualité sur les lignes exploitées par la RATP

Tramway et TCSP (Transport en Commun en Site Propre)



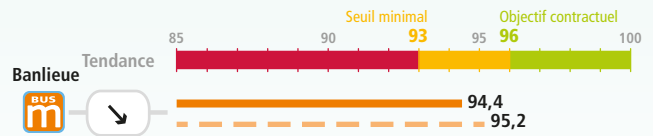
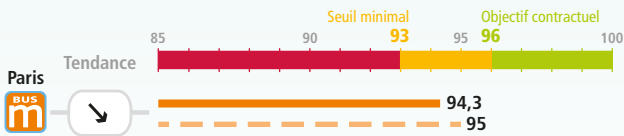
### À savoir

En 2012, trois lignes de tramways ont été prolongées :

- le T1 prolongé entre Saint-Denis et Les Courtilles (Asnières-Gennevilliers),
- le T2 prolongé entre La Défense et Pont de Bezons,
- le T3 prolongé entre Porte d'Ivry et Porte de la Chapelle.

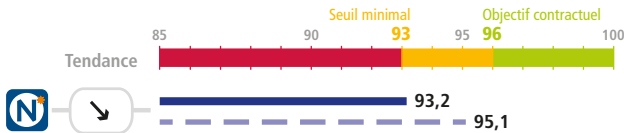
## BUS m La punctualité sur les lignes exploitées par la RATP

Bus Mobilien



## N La punctualité sur les lignes exploitées par la RATP

Noctilien



### Comment lire les graphiques ?

- Moyenne janvier-décembre 2012
- - - Moyenne janvier-décembre 2011

Tendance par rapport à la même période de l'année 2011 :

- ↗ Punctualité en progression
- ↘ Punctualité en baisse
- ↔ Punctualité stable

- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.

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 min pour les lignes à la fréquence et 5 min pour les lignes à l'horaire.

# La qualité de service hors ponctualité

L'accent est mis sur l'information, deuxième préoccupation des voyageurs après la ponctualité.

Les nouveaux contrats prennent en compte l'expérience des voyageurs et la diversité des situations auxquelles ils peuvent être confrontés : situation normale, situation perturbée prévue, situation perturbée imprévue.

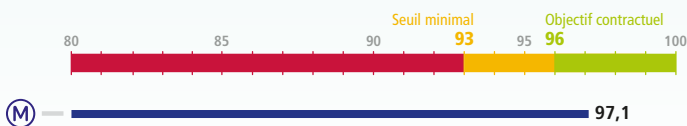
Le suivi de ces indicateurs a été approfondi et les exigences renforcées. À fin 2012, l'ensemble des nouveaux indicateurs a pu être mis en place.

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

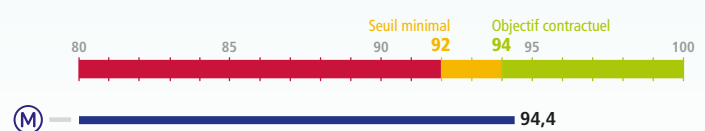
Métro

### Ambiance

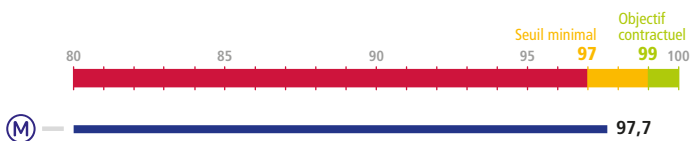
Accueil aux comptoirs d'information et guichets



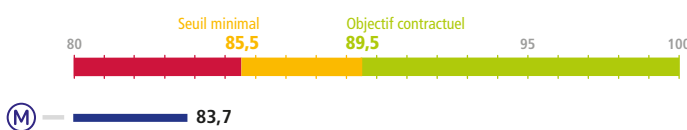
Disponibilité de la vidéo-protection



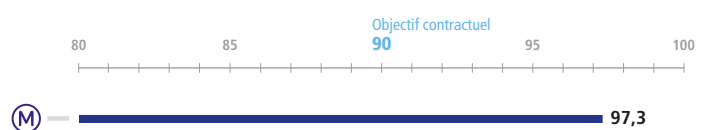
Disponibilité des bornes d'appel



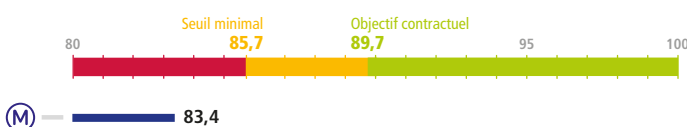
Propreté des trains



Délai d'assistance aux voyageurs par un agent



Propreté des stations



### À savoir

Le délai d'assistance correspond au délai de réponse de l'entreprise aux demandes formulées par un voyageur via un interphone d'appel. Il doit être de 3 minutes maximum. Au-delà de ce délai, l'entreprise est sanctionnée par une pénalité lorsque le taux de réponses supérieures à ce délai dépasse 90 %. Lorsque le taux de réponses inférieures à ce délai atteint les 90 %, l'entreprise ne touche pas pour autant de bonus de la part du STIF. Cette exigence contractuelle n'est pas soumise à incitation financière car l'entreprise est dans l'obligation d'atteindre ce niveau de performance.

### Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2012

- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.

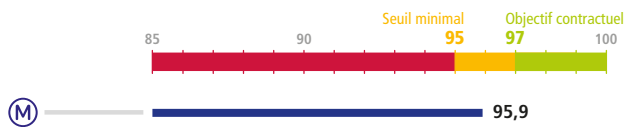
Le contenu de la thématique Ambiance est identique pour les deux opérateurs, bien que scindée en deux sous-catégories pour le réseau RATP (Ambiance-Accueil et Ambiance-Propreté).

La disponibilité des équipements de sécurité est désormais soumise à incitation financière.

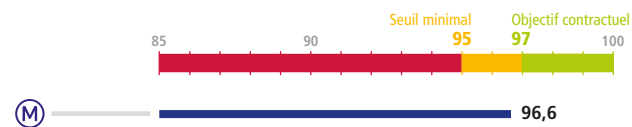
Deux nouveaux indicateurs mesurent ainsi de façon exhaustive le taux de disponibilité de la vidéosurveillance et des bornes d'appel.

## Accessibilité

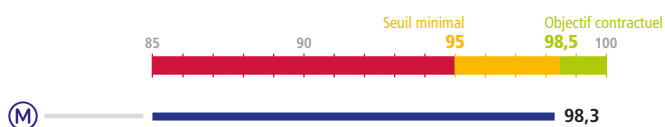
Disponibilité des équipements de confort (escaliers mécaniques et ascenseurs)



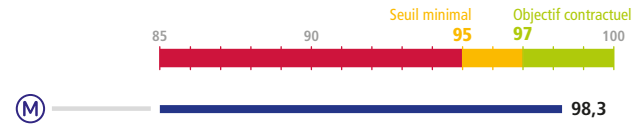
Disponibilité des équipements d'accessibilité (ascenseurs de la ligne 14)



Respect des délais de remise en service des équipements de confort

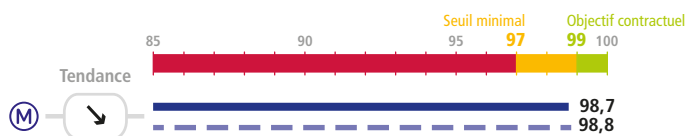


Respect des délais de remise en service des équipements d'accessibilité

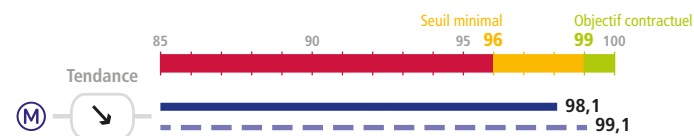


## Vente

Disponibilité des appareils de distribution



Disponibilité des lignes de contrôle

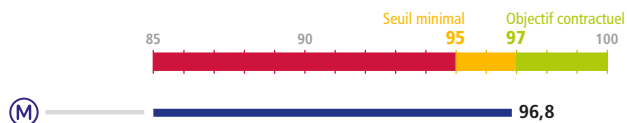


### À savoir

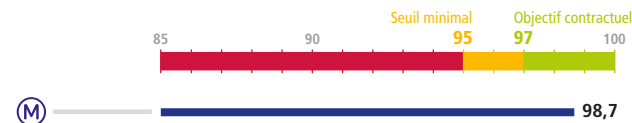
Pour la RATP, l'indicateur relatif aux lignes de contrôle est un taux de disponibilité. Exemple : fin 2012, 98,7 % des lignes de péage du métro fonctionnent correctement.

## Information voyageurs

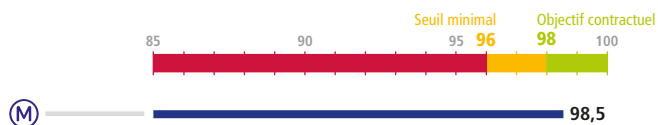
Information dynamique en situation normale à bord des trains



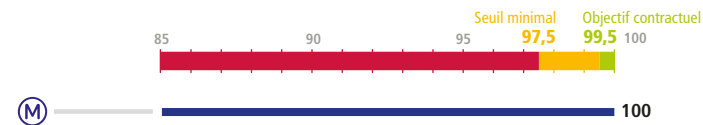
Information dynamique en situation normale en station



Information théorique en situation normale en station



Information en situation perturbée prévue en station



## Comment lire les graphiques ?

- Moyenne janvier-décembre 2012
- Moyenne janvier-décembre 2011

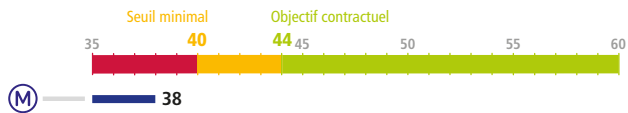
Tendance par rapport à la même période de l'année 2011 :

- ↗ Ponctualité en progression
- ↘ Ponctualité en baisse
- Ponctualité stable

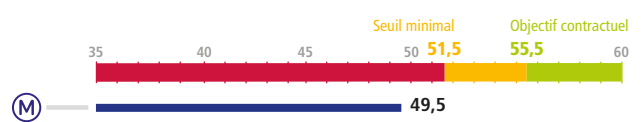
- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.



## Information en situation perturbée imprévue à bord des trains



## Information en situation perturbée imprévue en station

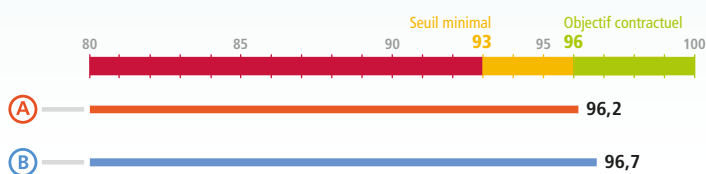


## RER La qualité de service (hors ponctualité) sur les lignes exploitées par la RATP

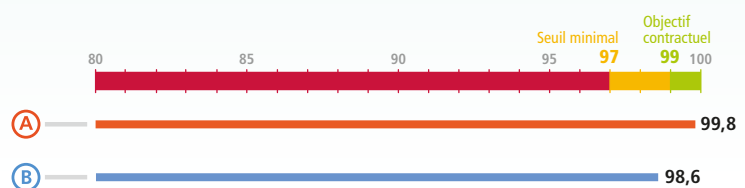
### RER A et B

#### Ambiance

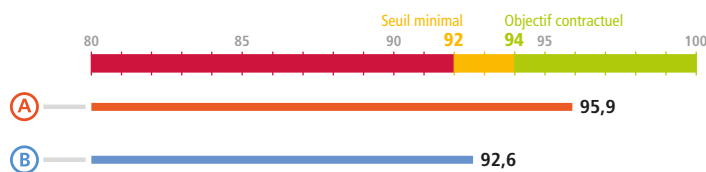
##### Accueil aux comptoirs d'information et guichets



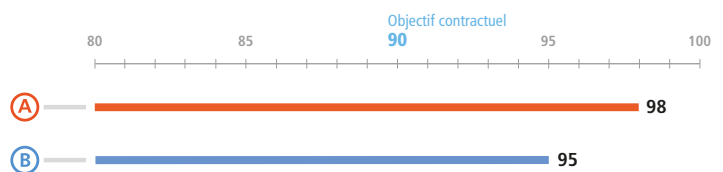
##### Disponibilité des bornes d'appel



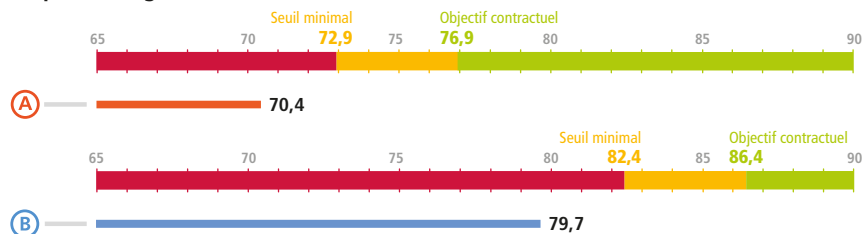
##### Disponibilité de la vidéo-protection



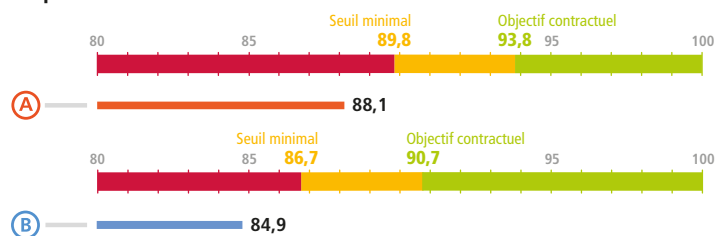
##### Délai d'assistance aux voyageurs par un agent



#### Propreté des gares



#### Propreté des trains



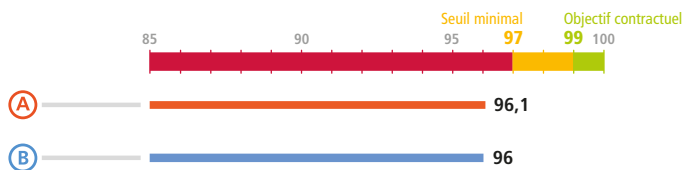
## Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2012

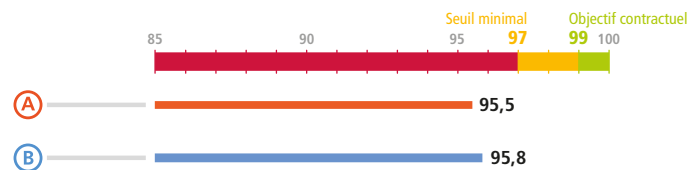
- Le **seuil minimal** est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'**objectif contractuel** est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.

## Accessibilité

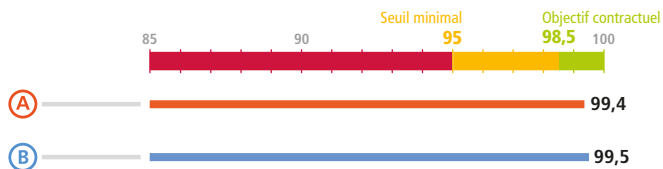
Disponibilité des équipements de confort (escaliers mécaniques et ascenseurs)



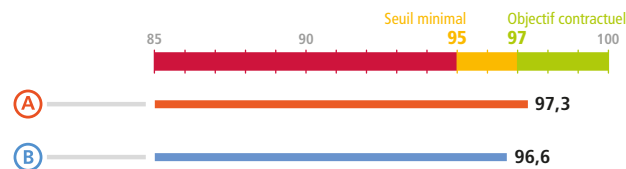
Disponibilité des équipements d'accessibilité (ascenseurs)



Respect des délais de remise en service des équipements de confort

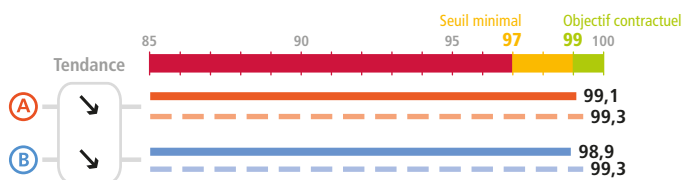


Respect des délais de remise en service des équipements d'accessibilité

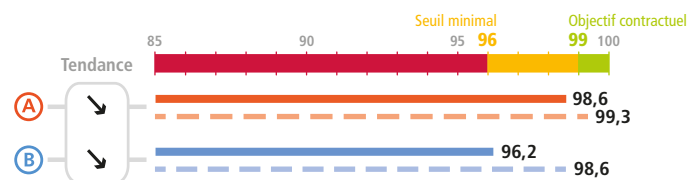


## Vente

Disponibilité des appareils de distribution

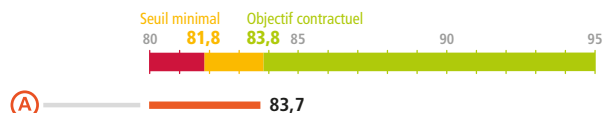


Disponibilité des lignes de contrôle

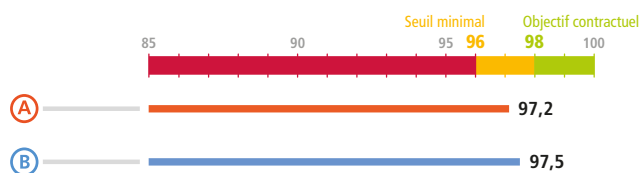


## Information voyageurs

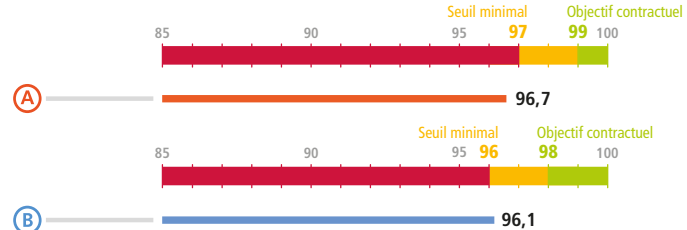
Information dynamique en situation normale à bord des trains



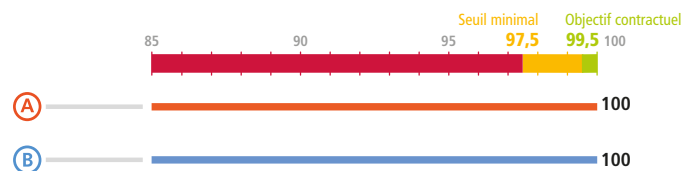
Information théorique en situation normale en station



Information dynamique en situation normale en station



Information en situation perturbée prévue en station



## Comment lire les graphiques ?

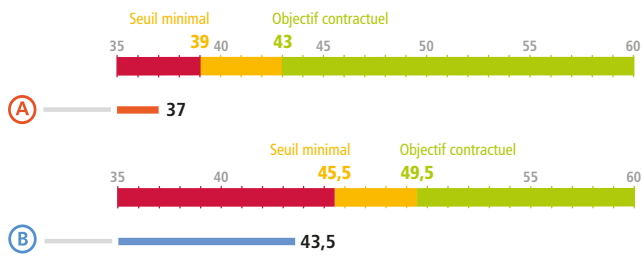
— Moyenne janvier-décembre 2012  
 - - Moyenne janvier-décembre 2011

Tendance par rapport à la même période de l'année 2011 :

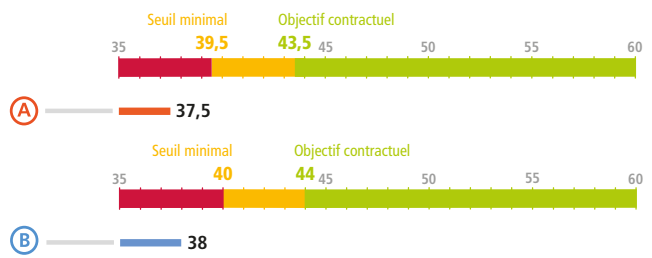
- ↗ Ponctualité en progression
- ↘ Ponctualité en baisse
- Ponctualité stable

- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.

## Information en situation perturbée imprévue à bord des trains



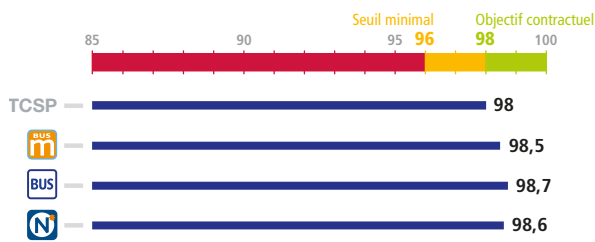
## Information en situation perturbée imprévue en station



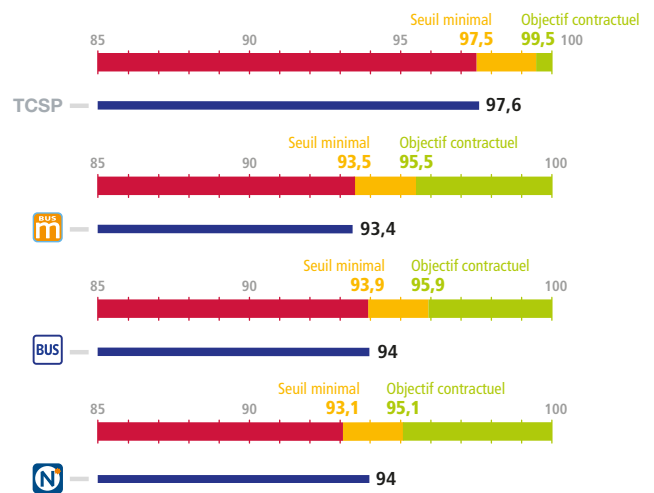
## T BUS La qualité de service (hors ponctualité) sur les lignes exploitées par la RATP Tramway, TCSP, Mobilien, hors Mobilien et Noctilien

### Ambiance

#### Service rendu par le machiniste

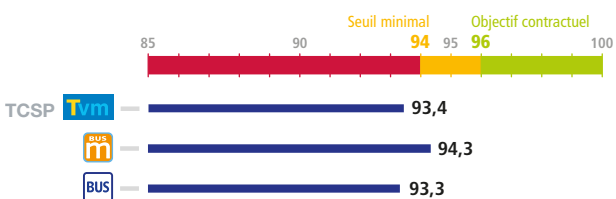


### Propreté des véhicules

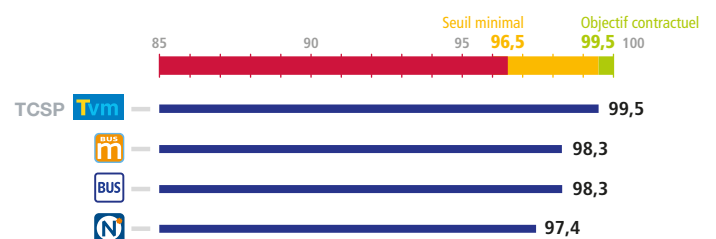


### Accessibilité

#### Disponibilité des palettes bus



#### Arrêt au trottoir des bus



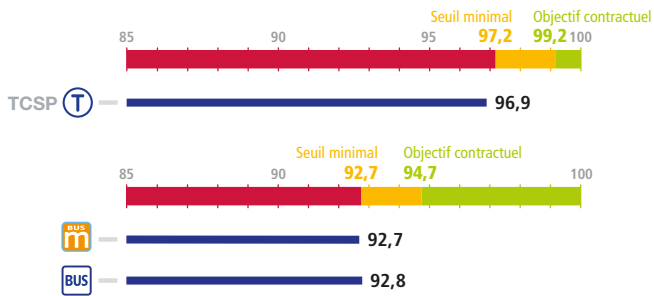
## Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2012

- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.

## Information voyageurs

### Information dynamique en situation normale à bord des véhicules



### À savoir

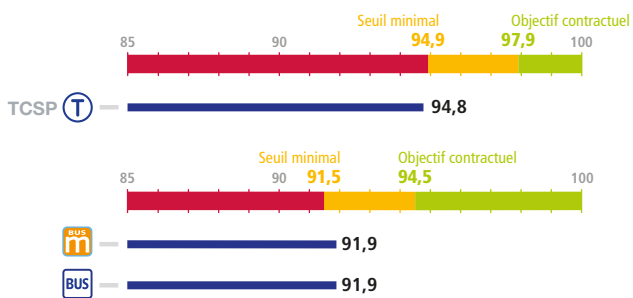
L'ancien contrat mesurait peu l'information voyageurs et uniquement à travers la disponibilité technique des équipements. Le nouveau contrat mesure l'ensemble de l'information diffusée, sur la base du service de référence du SDIV :

- en situation normale : statique/dynamique, sol/bord,
- en situation perturbée prévue,
- en situation perturbée imprévue.

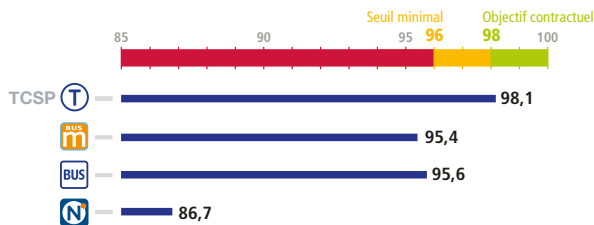
Chaque item est mesuré à travers la lisibilité, la disponibilité, la mise à jour et la pertinence.

C'est le premier bulletin où l'ensemble des indicateurs d'information voyageur est désormais disponible ; les niveaux d'objectifs ont été construits sur la période écoulée depuis la signature des contrats, à partir des niveaux observés et de la volonté d'inciter les transporteurs à progresser dans l'information délivrée aux voyageurs.

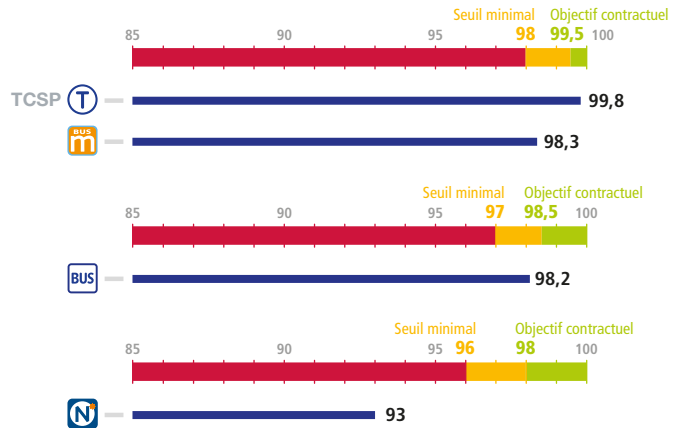
### Information dynamique en situation normale aux points d'arrêts



### Information théorique en situation normale à bord des véhicules



### Information théorique en situation normale aux points d'arrêt



## Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2012

- Le **seuil minimal** est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'**objectif contractuel** est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.

**N** La qualité de service (hors ponctualité) sur les lignes exploitées par la SNCF

Noctilien

**Information voyageurs**

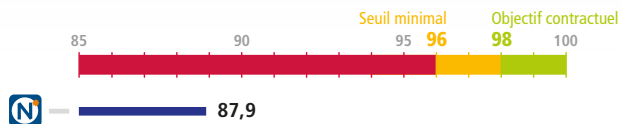
Information dynamique en situation normale à bord des véhicules



**À savoir**

Dans les nouveaux contrats, la qualité de service délivrée par le Noctilien est soumise au système d'incitations financières. Les items observés sont l'Information Voyageurs, l'Ambiance et l'Accessibilité.

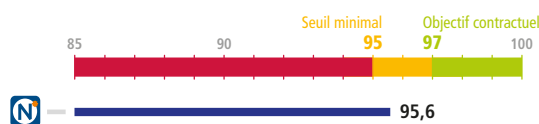
Information théorique en situation normale à bord des véhicules



Information théorique en situation normale aux points d'arrêt

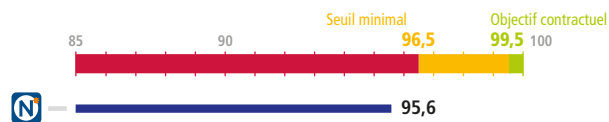


Information en situation perturbée prévue à bord et aux points d'arrêt

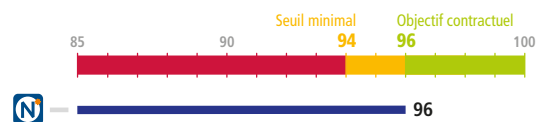


**Accessibilité**

Arrêt au trottoir des véhicules

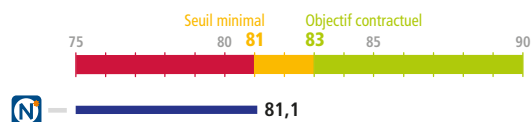


Disponibilité des palettes des véhicules

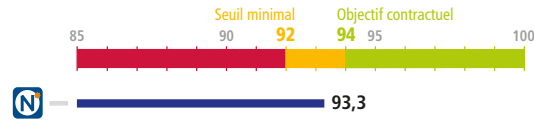


**Ambiance**

Propreté des véhicules



Service rendu par l'équipage



Comment lire les graphiques ?

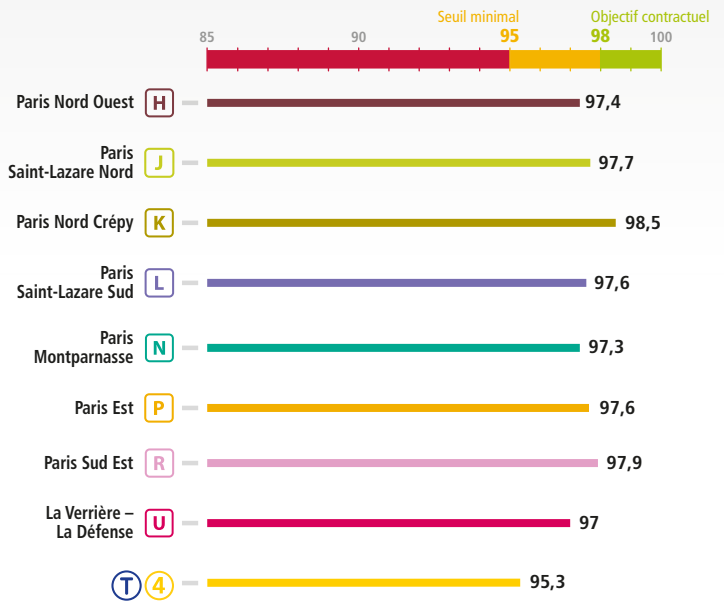
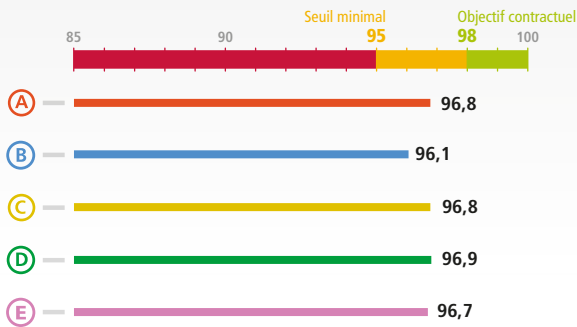
— Moyenne janvier-décembre 2012

- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.

**RER TRAIN T La qualité de service (hors ponctualité) sur les lignes exploitées par la SNCF**  
RER, Train et Tramway

**Ambiance**

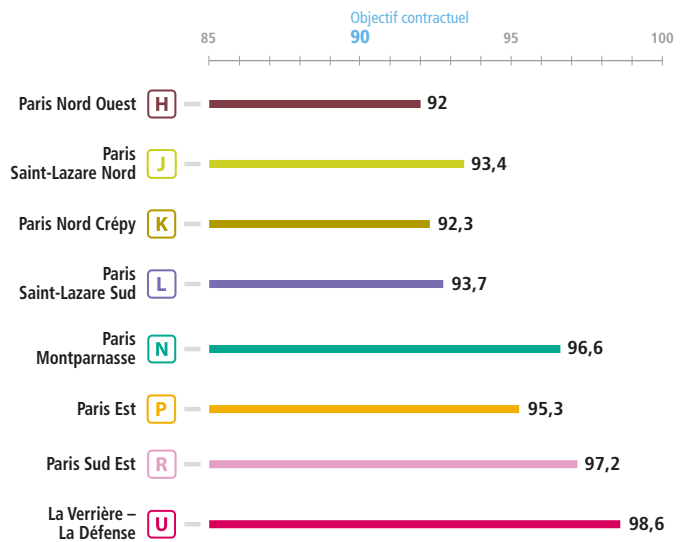
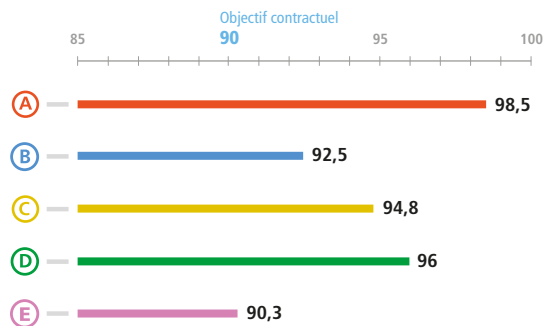
**Accueil en gare**



**À savoir**

La qualité de l'accueil se mesure pendant les heures d'ouverture des gares. Il s'agit d'apprécier la qualité des relations commerciales et d'assistance, l'attente du voyageur avant celles-ci, ainsi que la qualité de l'ambiance des espaces d'accueil. Le pourcentage exprime un taux de voyageurs ayant reçu un accueil conforme à un niveau de service de référence.

**Délai d'assistance aux voyageurs par un agent**

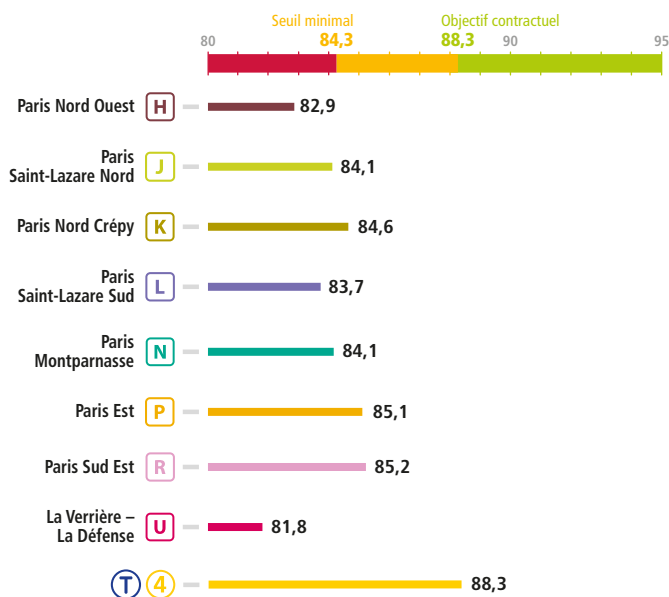
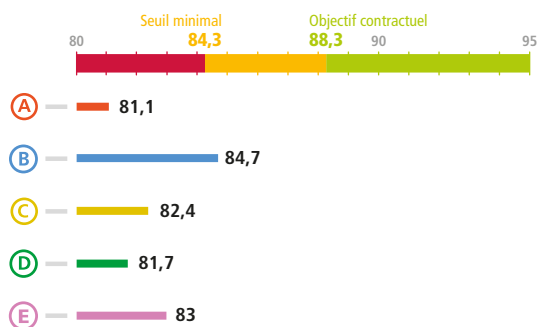


**Comment lire les graphiques ?**

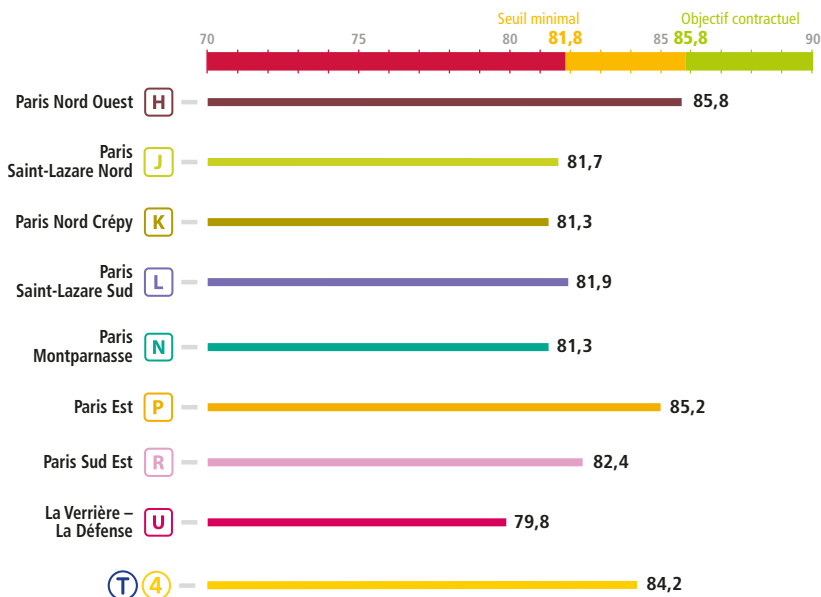
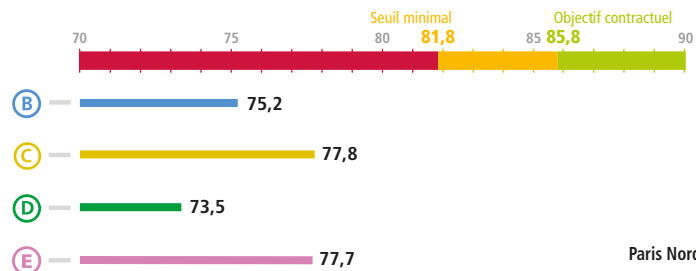
— Moyenne janvier-décembre 2012

- Le **seuil minimal** est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'**objectif contractuel** est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.

## Propreté des gares



## Propreté des trains



### À savoir

Les indicateurs de propreté reflètent la vision des voyageurs dans les gares et dans les trains. Il s'agit d'indicateurs synthétiques, tenant compte d'éléments gênants liés au nettoyage, ainsi qu'à la maintenance des équipements et des supports d'information. L'indicateur exprime un pourcentage de gares conformes à un niveau de service de référence.

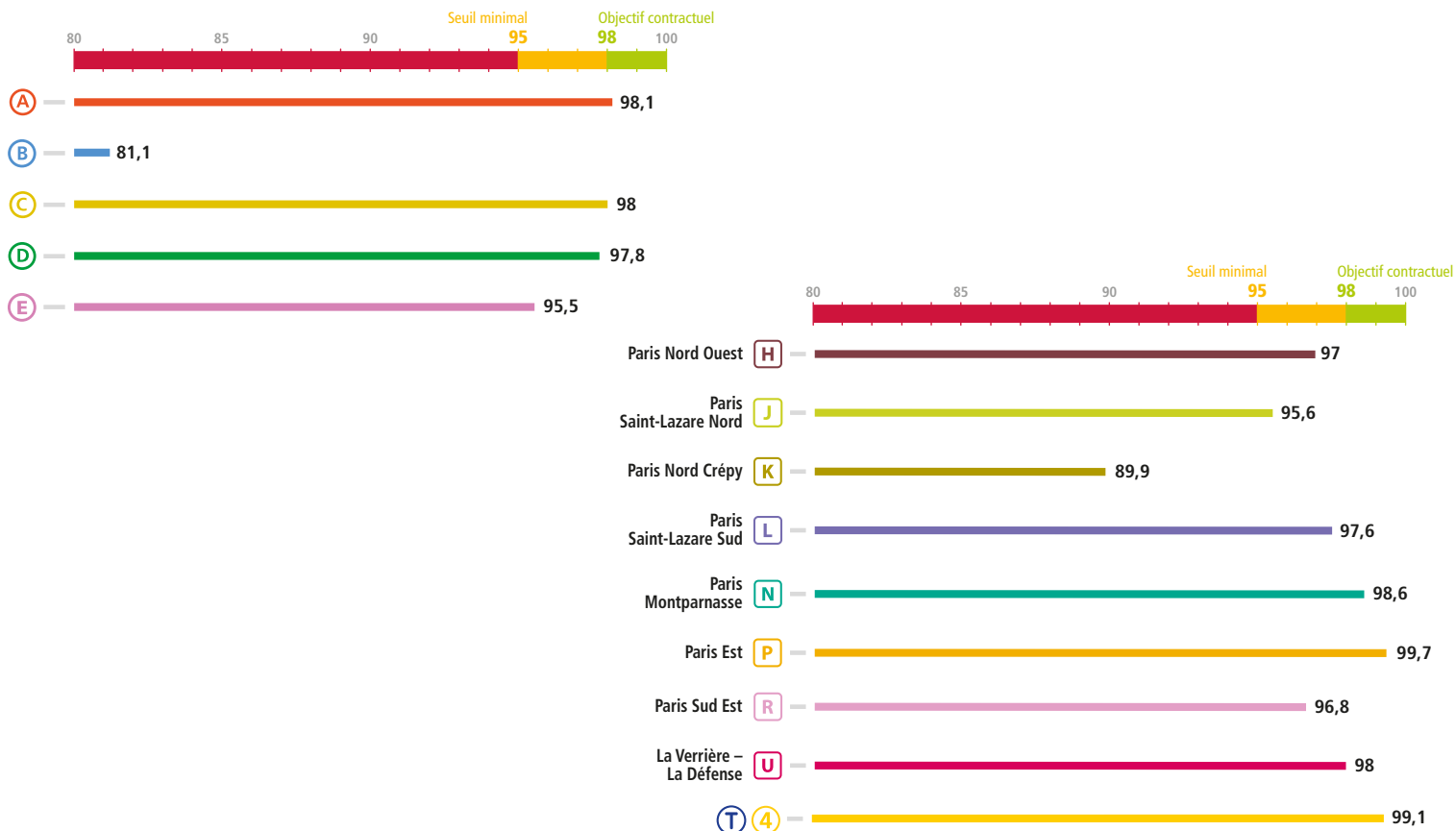
Dans les contrats, le STIF demande aux opérateurs de progresser par rapport à la situation existante, d'où des seuils différents en fonction des modes et des lignes.

## Comment lire les graphiques ?

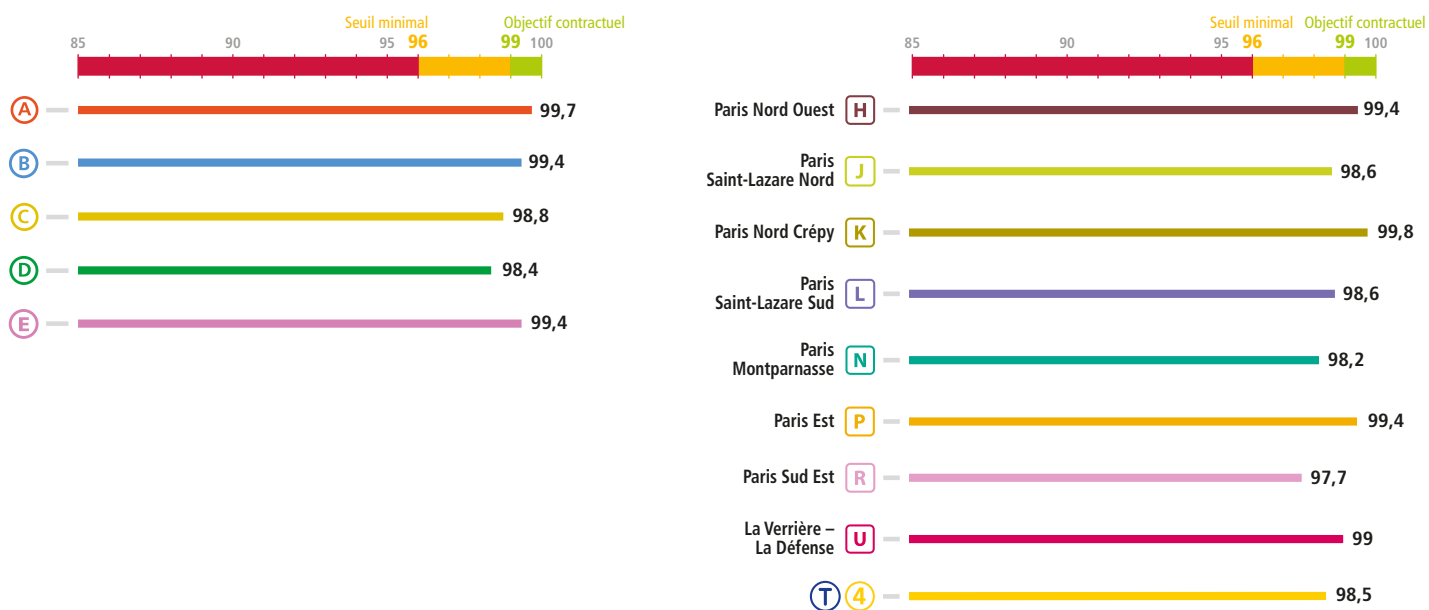
— Moyenne janvier-décembre 2012

- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.

## Disponibilité de la vidéo-protection



## Disponibilité des bornes d'appel



## Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2012

- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.



## Accessibilité

### Disponibilité des ascenseurs de confort



### À savoir

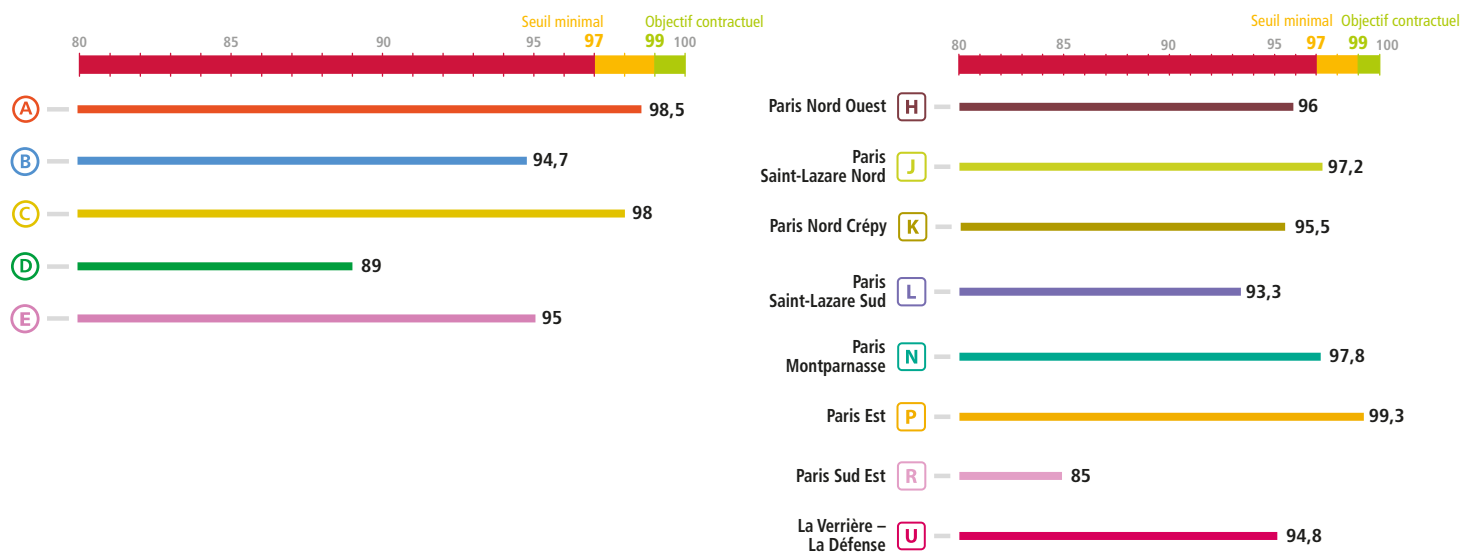
Dans les contrats, le terme « équipements d'accessibilité » recouvre les ascenseurs ayant une fonction de déplacement pour les personnes à mobilité réduite et en particulier pour les voyageurs en fauteuil roulant. C'est-à-dire qu'ils se situent dans une gare déclarée accessible aux personnes handicapées. Les ascenseurs dits de confort sont eux situés dans les autres gares.

### Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2012

- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.

## Disponibilité des escaliers mécaniques



## Disponibilité des ascenseurs d'accessibilité

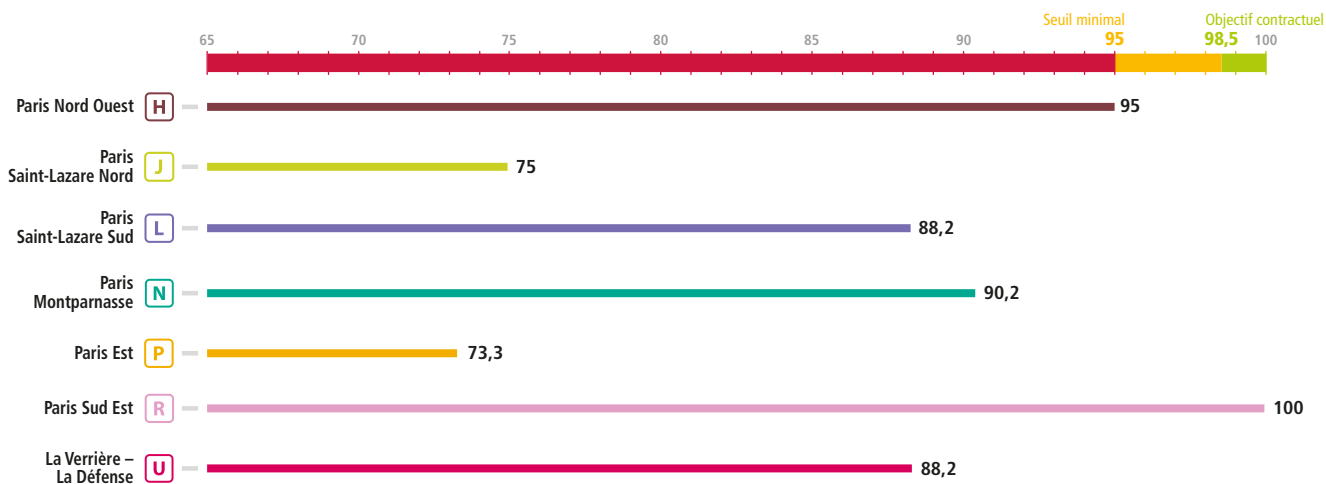
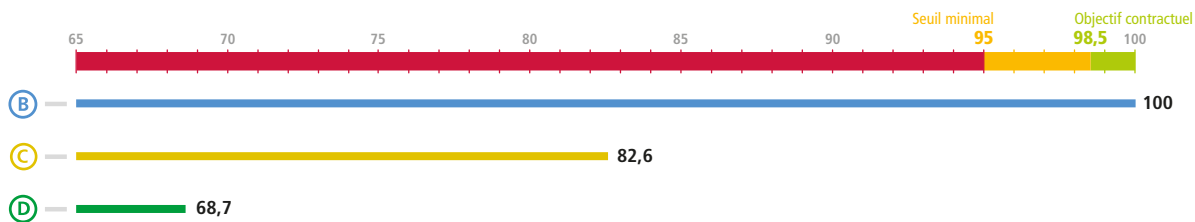


## Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2012

- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.

## Respect des délais de remise en service des ascenseurs de confort



### À savoir

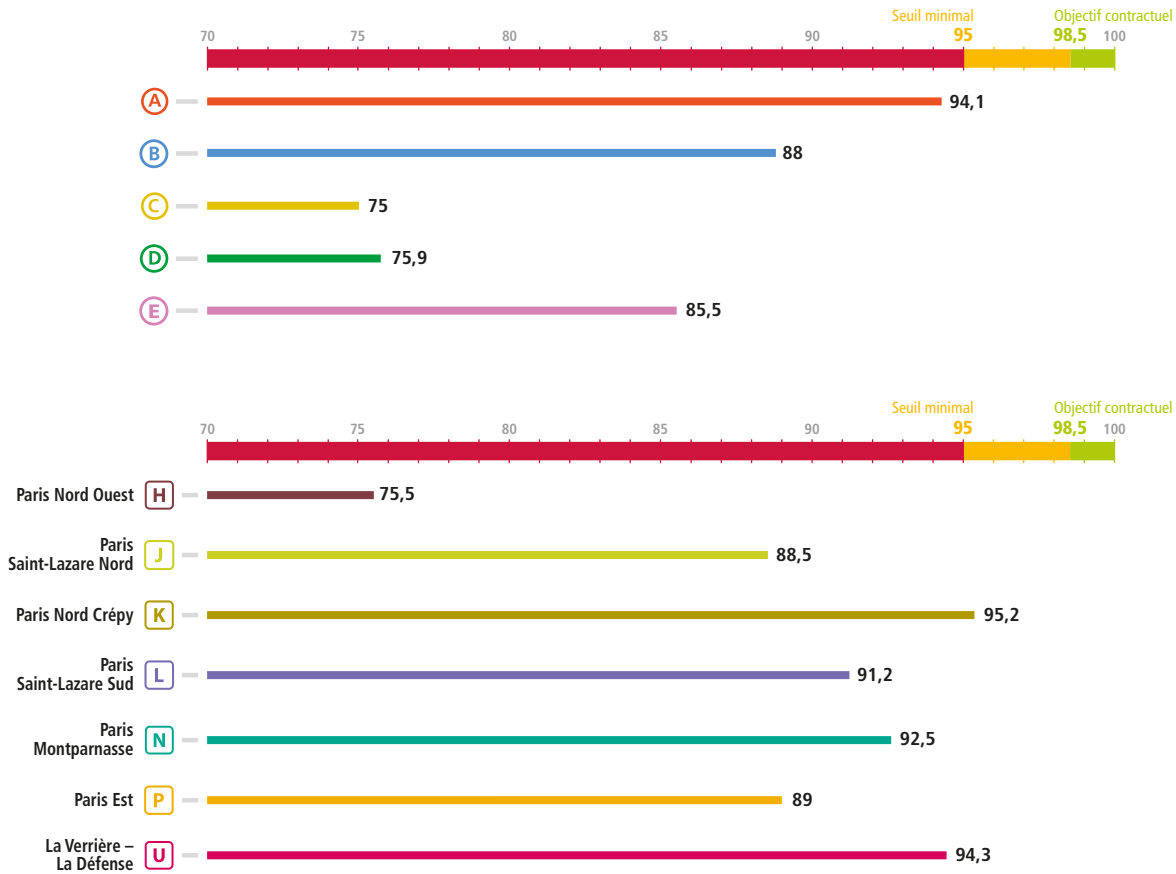
Pour le suivi des indicateurs, le contrat accorde un niveau de bonus/malus plus important pour les équipements d'accessibilité proportionnellement à la gêne que tout dysfonctionnement génère. Toute panne perturbe en effet la libre circulation des voyageurs en fauteuil roulant dans les gares et stations déclarées accessibles aux personnes handicapées. Quant aux équipements de confort, situés dans les espaces non accessibles, leurs pannes pénalisent de manière moindre l'ensemble des voyageurs.

### Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2012

- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.

## Respect des délais de remise en service des ascenseurs d'accessibilité

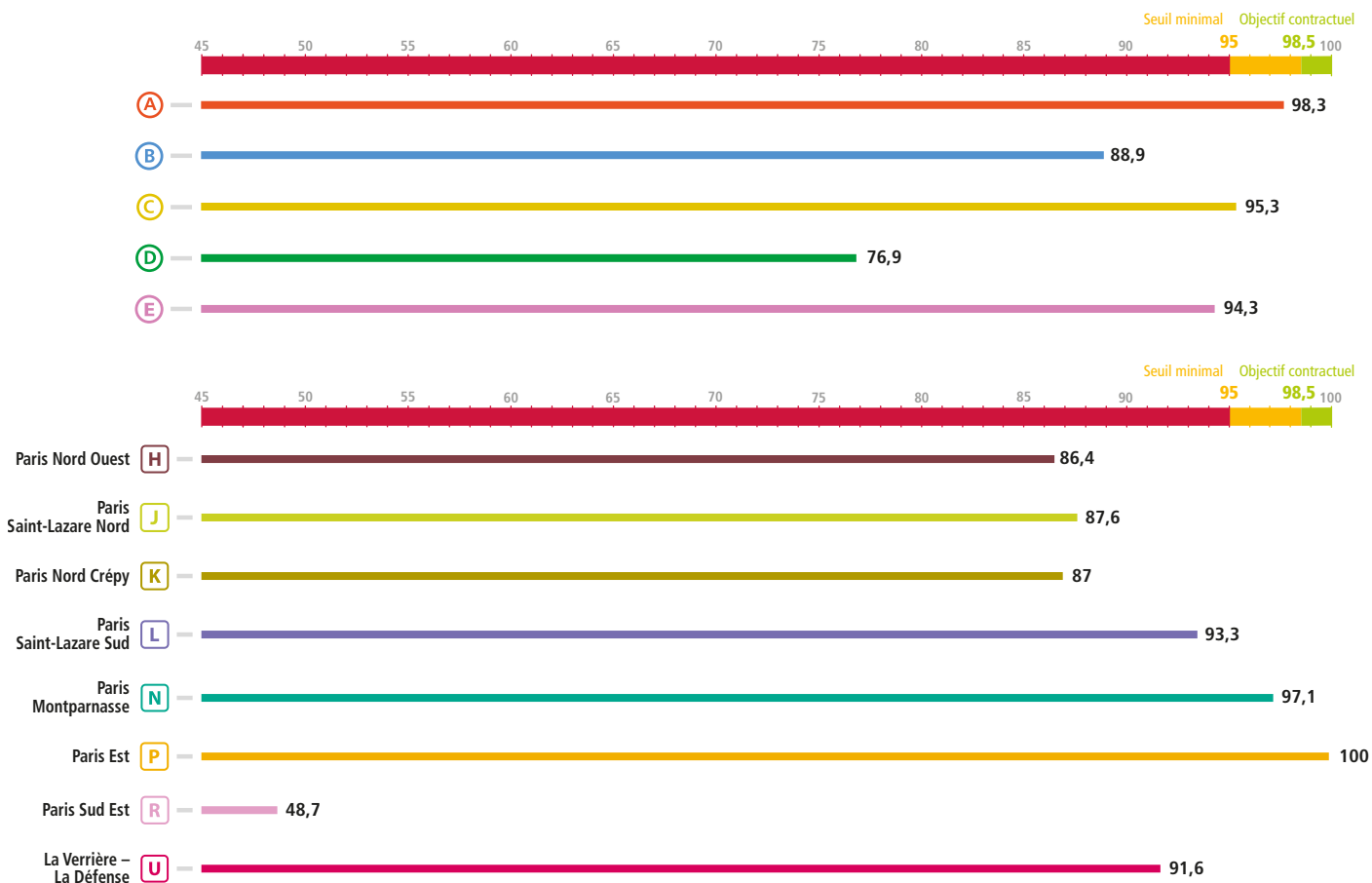


## Comment lire les graphiques ?

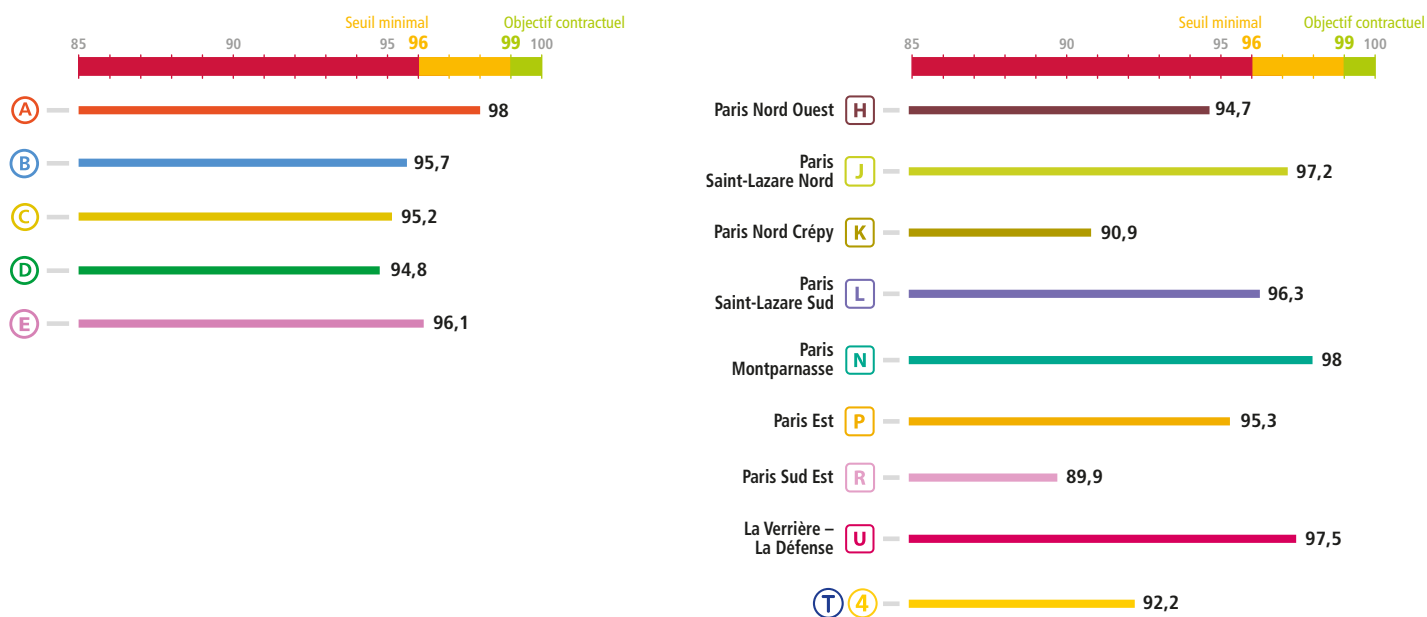
— Moyenne janvier-décembre 2012

- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.

## Respect des délais de remise en service des escaliers mécaniques



## Vente Disponibilité des automates

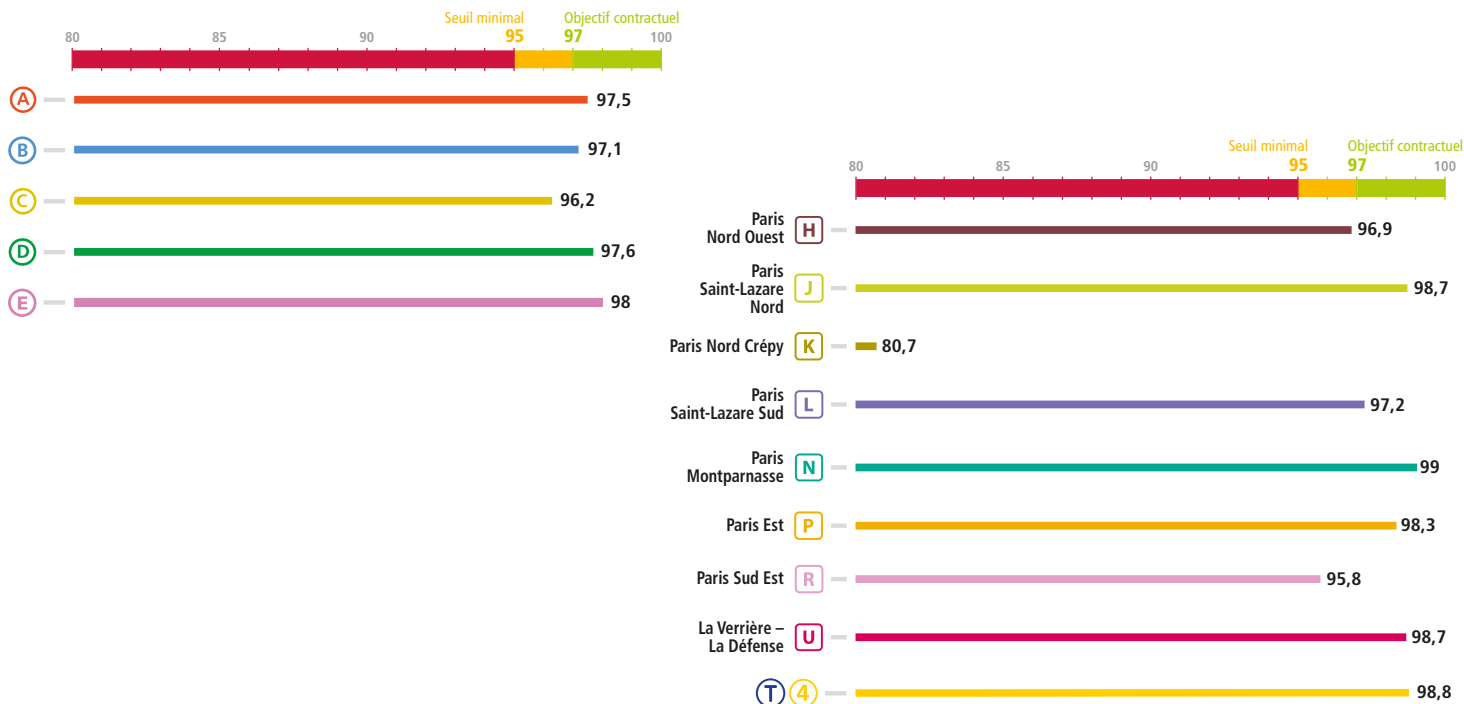


## Comment lire les graphiques ?

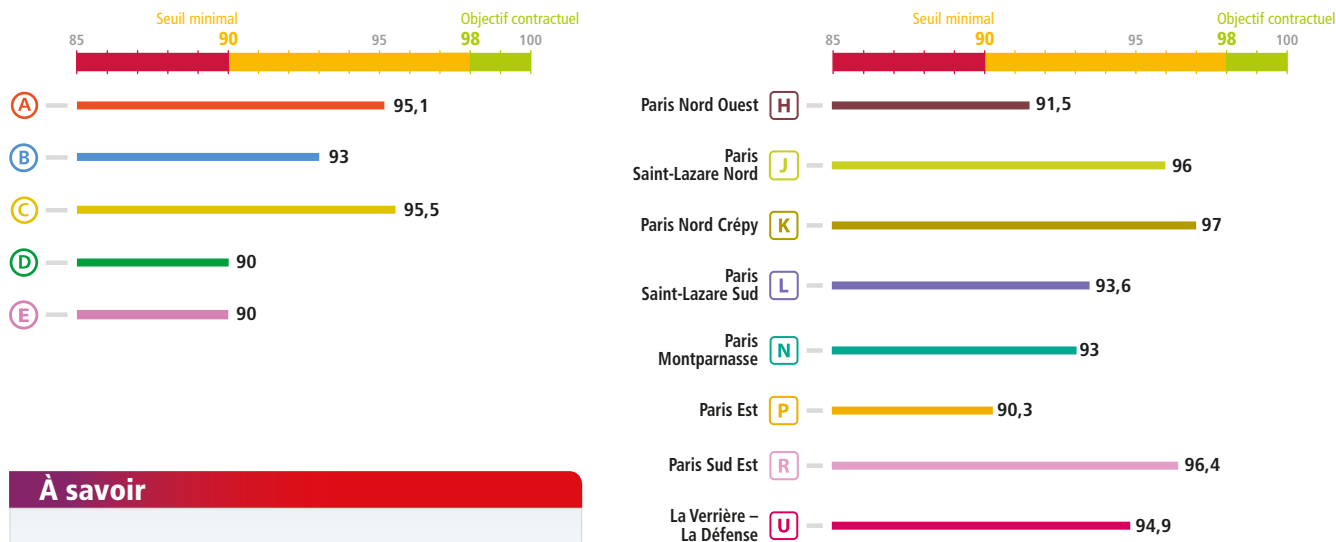
— Moyenne janvier-décembre 2012

- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.

## Disponibilité des lignes de contrôle



## Efficacité des lignes de contrôle



### À savoir

Pour la SNCF, l'indicateur relatif aux lignes de contrôle est un taux de conformité mesurant la fermeture effective de celles-ci. Exemple : dans les gares équipées, 95,1 % des lignes de contrôle du RER A sont fermées.

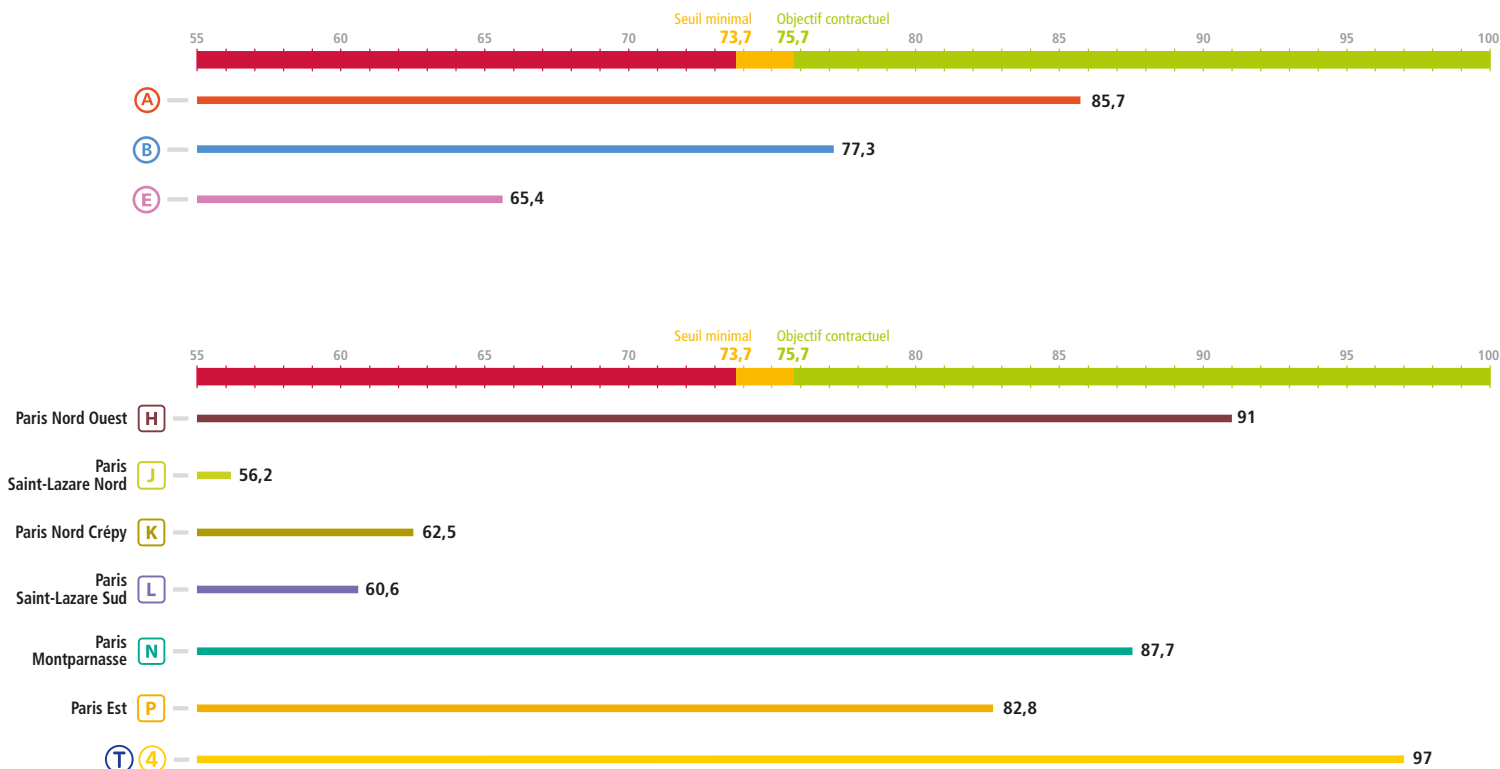
## Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2012

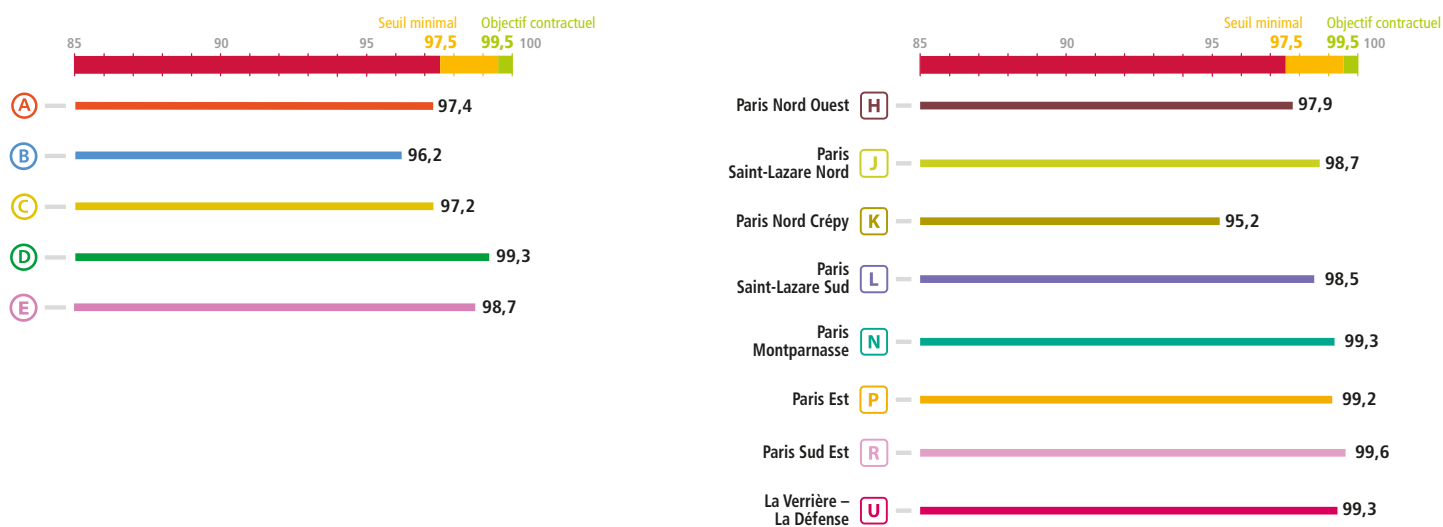
- Le **seuil minimal** est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'**objectif contractuel** est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.

## Information voyageurs

Information dynamique en situation normale à bord (pour les matériels équipés)



## Information dynamique en situation normale en gare

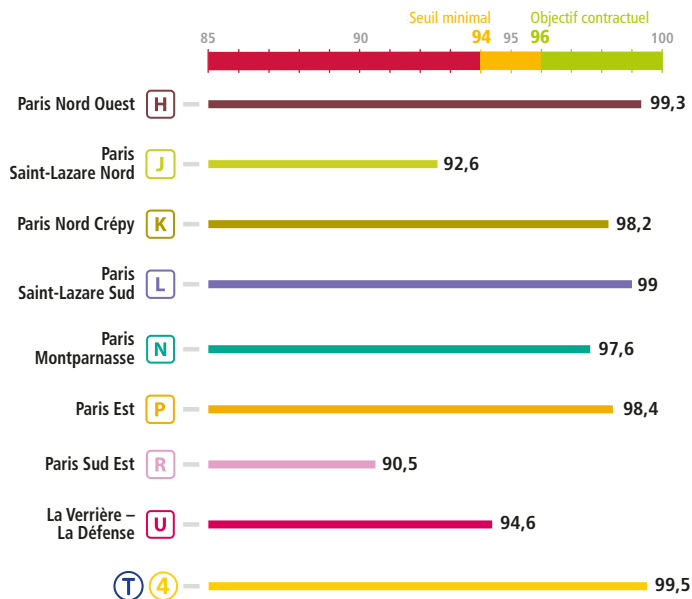
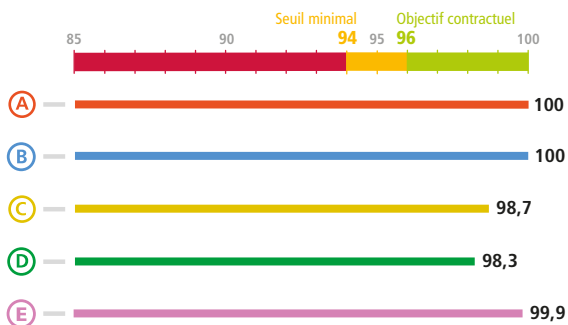


## Comment lire les graphiques ?

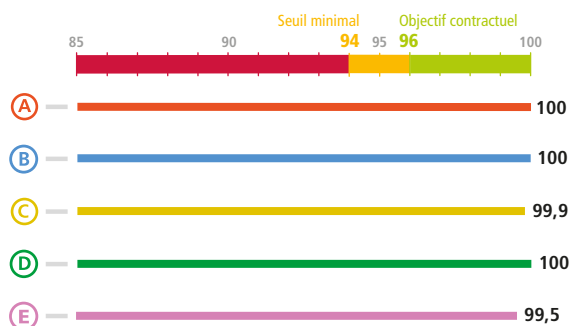
— Moyenne janvier-décembre 2012

- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.

## Information théorique en situation normale à bord



## Information théorique en situation normale en gare



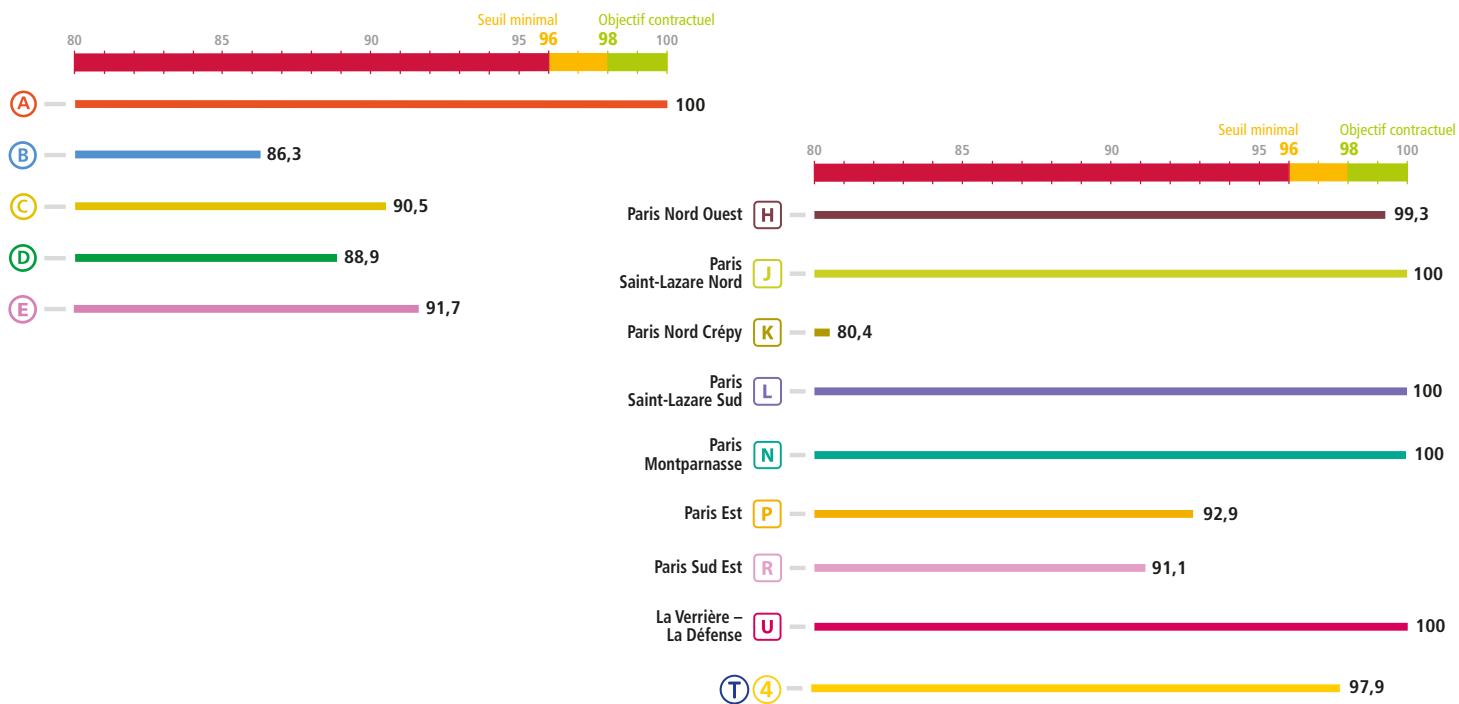
## Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2012

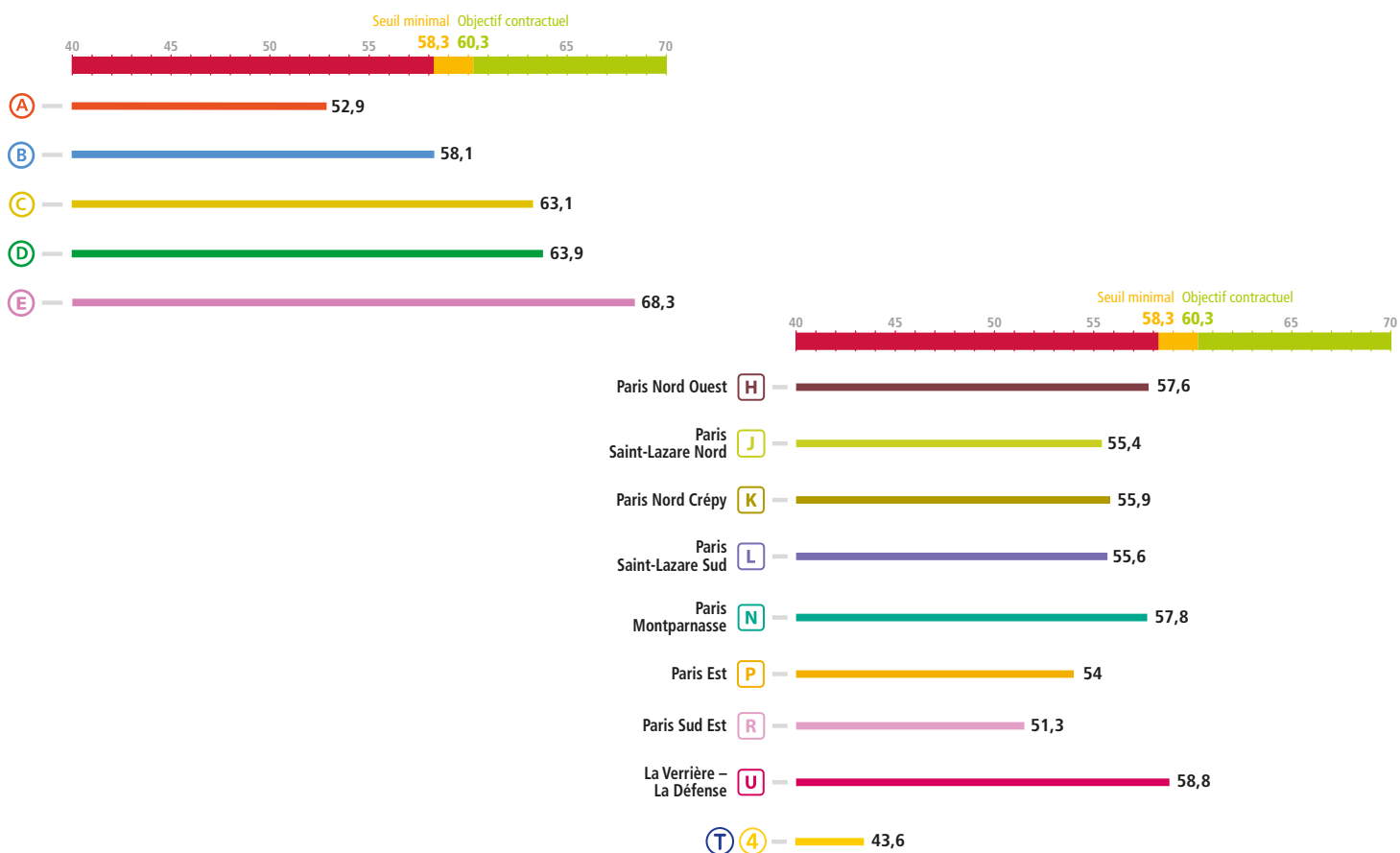
- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.



## Information en situation perturbée prévue en gare



## Information en situation perturbée imprévue en gare



## Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2012

- Le **seuil minimal** est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'**objectif contractuel** est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.