

Bulletin de la qualité de service trimestriel

La qualité de service en chiffres

2017
1^{er} trimestre

Dans la **continuité des contrats 2012-2015**, les contrats Île-de-France Mobilités/SNCF 2016-2019 et Île-de-France Mobilités/RATP 2016-2020 placent **le voyageur au cœur du dispositif** et réaffirment les attentes en termes d'offre de transport, de qualité du service rendu, de développement et de modernisation du réseau de transport en commun d'Île-de-France.

Ainsi la priorité est donnée à la **ponctualité** avec, par exemple, un calcul mensuel des pénalités sur les trains-rer. Le suivi est plus fin avec une distinction des heures de pointe et des heures creuses, y compris sur les tramways. Pour le réseau de surface (bus et tramway), la ponctualité/régularité est mesurée un jour sur deux et, depuis 2017, sur toute l'amplitude de fonctionnement des lignes.

Le poids des indicateurs dans les bonus/malus est en adéquation avec les attentes des voyageurs, qui portent essentiellement sur la ponctualité et l'**information voyageurs**.

Le suivi des indicateurs permet à Île-de-France Mobilités de vérifier que la SNCF et la RATP réalisent le service le plus proche possible de celui défini par Île-de-France Mobilités dans les contrats. Ces mesures sont associées à des incitations financières.

La qualité de service

ponctualité

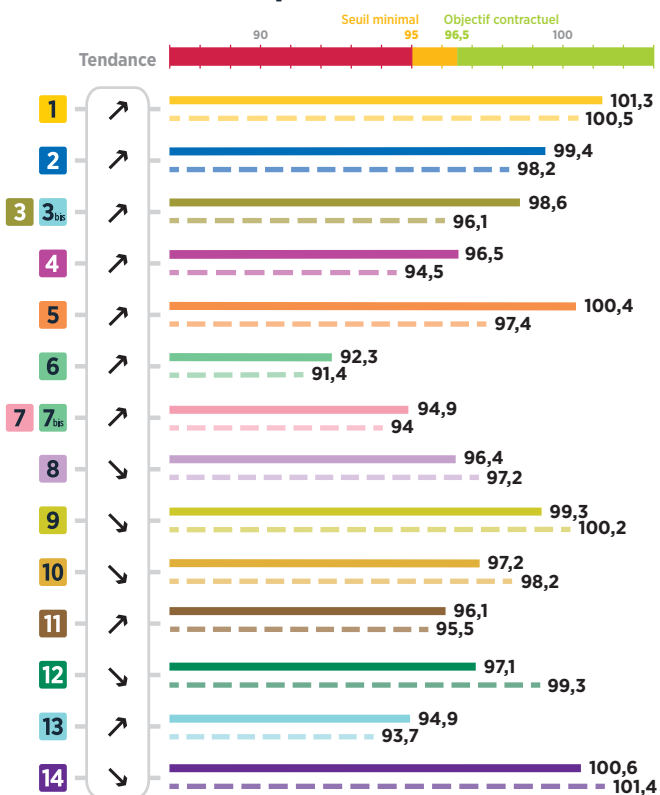
La ponctualité représente 55 % de l'enveloppe globale d'incitation financière pour les trains-rer, 40 % pour le métro et 30 % pour les tramways et les bus.

Pour les lignes du réseau de surface RATP (tramways et bus), le système d'information en temps réel SIEL est utilisé un jour sur deux pour mesurer de manière automatique la ponctualité.

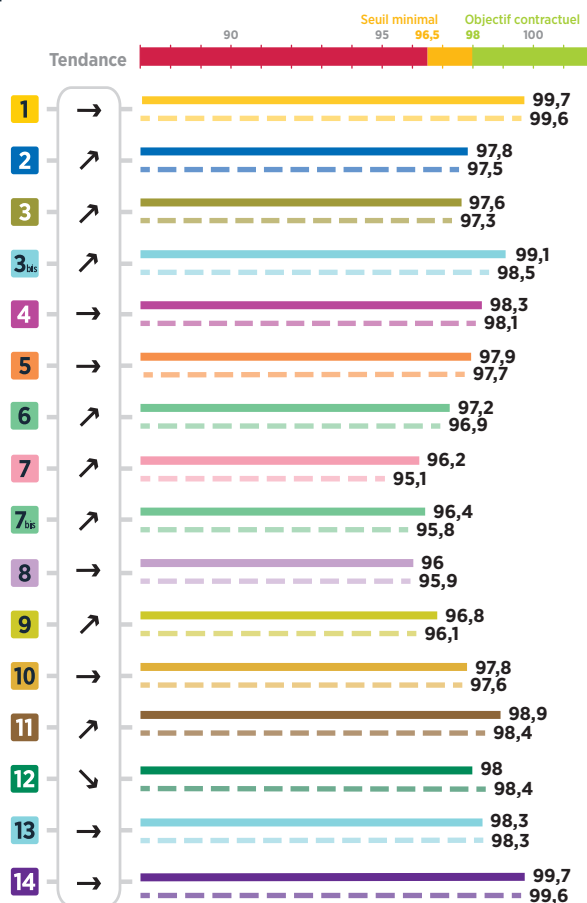
Depuis 2017, la ponctualité est mesurée du premier au dernier service, soit sur toute l'amplitude de fonctionnement des lignes, afin de mieux correspondre au vécu des voyageurs.

Métro La ponctualité sur les lignes exploitées par la RATP

Offre aux heures de pointe



Temps d'attente en heures creuses



Comment lire les graphiques ?

- Moyenne janvier-mars 2017
- - - Moyenne janvier-mars 2016
- Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :**
 - ↗ 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.

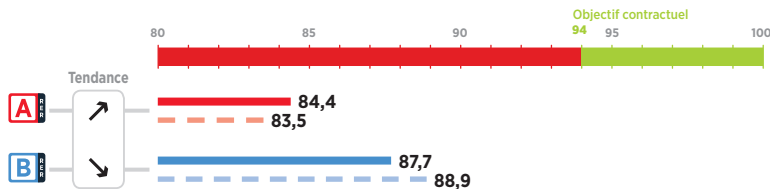
L'**indicateur de temps d'attente en heures creuses** correspond au pourcentage de voyageurs ayant attendu moins que l'intervalle de référence.

À savoir

Lignes 2, 5 et 9 : sur les 12 rames supplémentaires MF09 attendues à l'horizon septembre 2017, 4 rames ont été déployées, dont 2 sur la ligne 2 et 2 sur la ligne 5.

Train-rer La ponctualité sur les lignes exploitées par la RATP et la SNCF

Lignes A et B



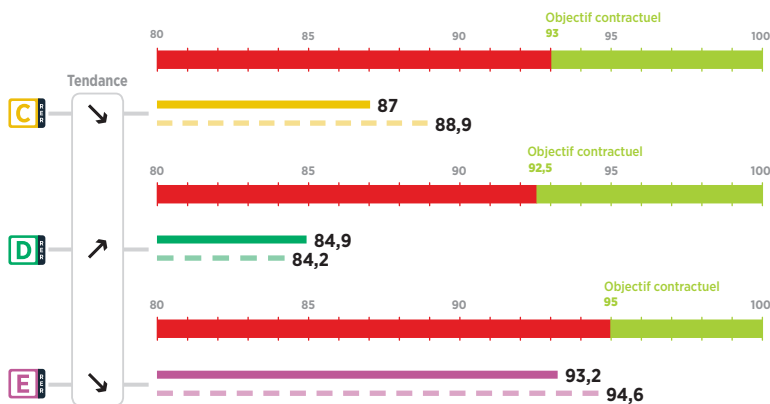
À savoir

Ligne A : les 140 rames MIO9 attendues à l'horizon avril 2017 ont été déployées. Le Conseil d'Île-de-France Mobilités* du 22 mars 2017 a approuvé le projet d'évolution d'offre ferroviaire sur les lignes A et L3 pour le service annuel 2018.

Ligne B : le Conseil d'Île-de-France Mobilités* du 22 mars 2017 a approuvé la convention de financement, à hauteur de 50 % par Île-de-France Mobilités, pour la rénovation de 31 rames MI84. Les résultats de la ligne sont en baisse au mois de mars et en cumul sur le premier trimestre 2017. Les résultats de la branche sud sont particulièrement dégradés. Cette dégradation est liée aux impacts des travaux pour le Grand Paris Express à Arcueil-Cachan induisant une limitation temporaire de vitesse, ainsi qu'à de multiples incidents majeurs d'exploitation et d'infrastructures.

Train-rer La ponctualité sur les lignes exploitées par la SNCF

Lignes C, D et E



À savoir

Lignes C et D : 20 rames Z2N ont été renouvelées depuis début 2017.

Comment lire les graphiques ?

- Moyenne janvier-mars 2017
- - - Moyenne janvier-mars 2016

Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :

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

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

* Île-de-France Mobilités est le nom d'usage du Syndicat des Transports d'Île-de-France.

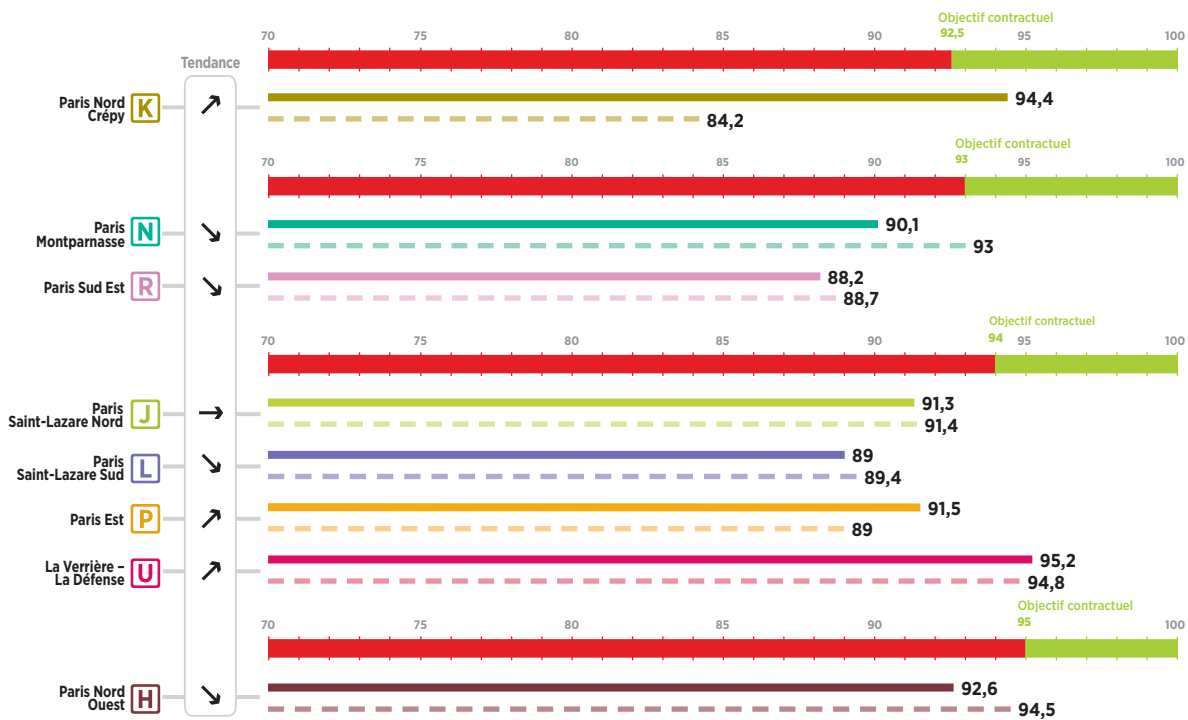
Ponctualité des voyageurs par ligne

La ponctualité voyageurs représente le pourcentage de voyageurs arrivant à l'heure ou avec un retard de moins de 5 minutes à leur gare de destination. La ponctualité voyageurs est calculée pour l'ensemble de la ligne et pendant toute la journée.

Elle se base sur l'horaire affiché dans les gares et les flux voyageurs théoriques. Les indicateurs des lignes A et B sont communs à la RATP et à la SNCF qui les exploitent conjointement.

Train-rer La ponctualité sur les lignes exploitées par la SNCF

Lignes H, J, K, L, N, P, R et U



À savoir

Lignes N, D et R : le Conseil d'Île-de-France Mobilités* du 30 mai 2017 a approuvé la convention de financement pour l'acquisition de 83 rames Régio2N destinées à la ligne N et, sous réserve de faisabilité, à la ligne D ou à la ligne R.

Ligne J : le Conseil d'Île-de-France Mobilités* du 22 mars 2017 a approuvé le projet d'évolution d'offre ferroviaire sur les branches Paris - Gisors et Paris - Mantes-la-Jolie via Conflans-Fin-d'Oise pour le service annuel 2018.

Ligne L : 10 rames Francilien ont été déployées sur la ligne depuis début 2017.

Comment lire les graphiques ?

- Moyenne janvier-mars 2017
- - - Moyenne janvier-mars 2016

Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :

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

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

* Île-de-France Mobilités est le nom d'usage du Syndicat des Transports d'Île-de-France.

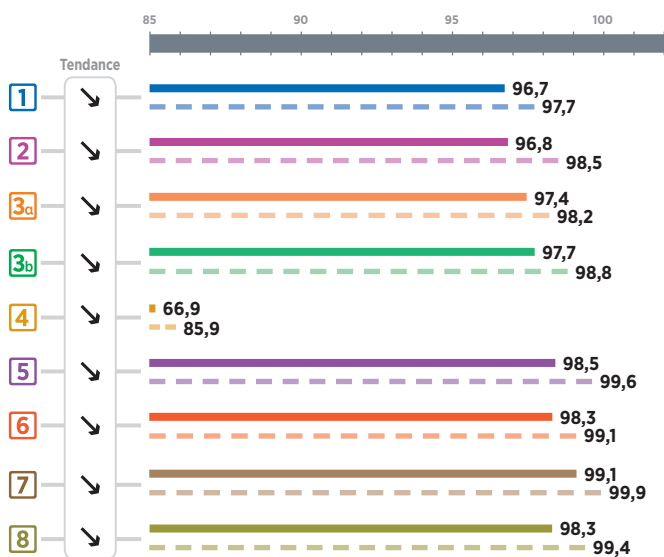
Ponctualité des voyageurs par ligne

La ponctualité voyageurs représente le pourcentage de voyageurs arrivant à l'heure ou avec un retard de moins de 5 minutes à leur gare de destination. La ponctualité voyageurs est calculée pour l'ensemble de la ligne et pendant toute la journée.

Elle se base sur l'horaire affiché dans les gares et les flux voyageurs théoriques.

Tram et Bus La ponctualité sur les lignes exploitées par la RATP et la SNCF

Tram et BSP

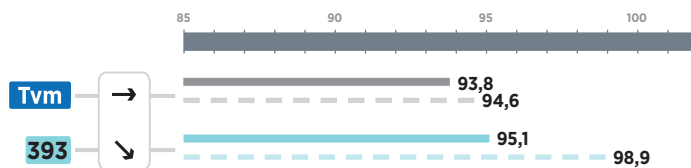


À savoir

Le système d'information en temps réel SIEL est utilisé pour mesurer la ponctualité des lignes RATP.

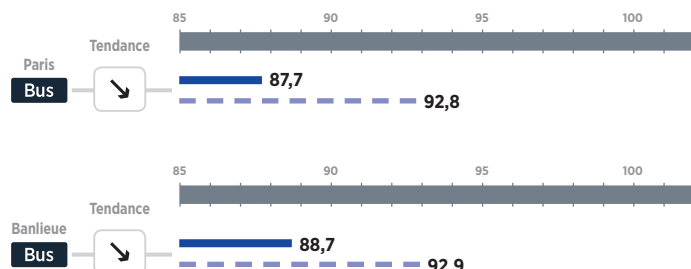
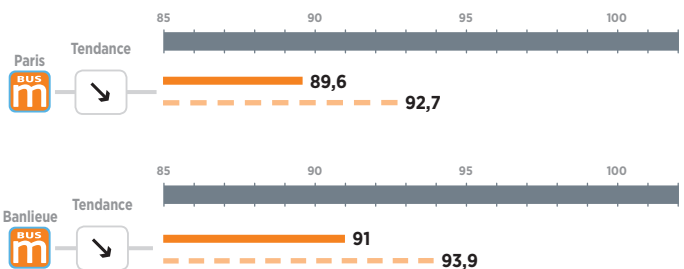
Depuis le début de l'année 2017, la ponctualité est mesurée sur toute l'amplitude de circulation des lignes de Bus et Tram de la RATP, toujours un jour sur deux.

Les niveaux d'objectifs seront définis courant 2017.



Bus La ponctualité sur les lignes exploitées par la RATP

Lignes Mobilién et autres lignes de bus

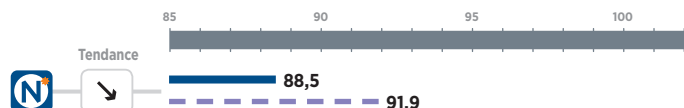


À savoir

Les lignes Mobilién bénéficient d'une offre de transport fréquente sur une grande amplitude horaire. Elles sont d'intérêt régional, offrent une forte capacité de desserte des territoires urbains denses et assurent une fonction de maillage essentielle avec le réseau structurant.

Bus La ponctualité sur les lignes exploitées par la RATP

Noctilien



Comment lire les graphiques

— Moyenne janvier-mars 2017
- - - Moyenne janvier-mars 2016

Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :

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

La méthode de mesure de la régularité évolue en 2017 afin de mieux tenir compte du ressenti des voyageurs.

La régularité est à présent mesurée un jour sur deux et sur toute l'amplitude de circulation des lignes de Bus et Tram de la RATP. Les niveaux d'objectifs seront définis courant 2017.

Ponctualité Tram 4

La ponctualité du Tram 4 est calculée sur la mesure du temps d'attente du voyageur.

La qualité de service hors ponctualité

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

Les derniers 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 des indicateurs de qualité de service a été approfondi et les exigences renforcées.

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

Information voyageurs

Information dynamique en situation normale à bord des véhicules



Information dynamique en situation normale en station



Information théorique en situation normale en station



Information en situation perturbée prévue en station



Information en situation perturbée imprévue à bord des véhicules



Information en situation perturbée imprévue en station



À savoir

Dans la nouvelle génération de contrat, l'information en situation perturbée imprévue à bord des véhicules est mesurée dans le cadre de l'enquête perception d'Île-de-France Mobilités. Cette enquête est menée auprès des voyageurs ayant subi une perturbation durant les 2 derniers jours et les 15 derniers jours. L'enquête mesure la perception de l'information délivrée lors des annonces sonores réalisées par les conducteurs des lignes de métro en conduite manuelle ou par les informateurs RATP pour les lignes de métro automatiques.

Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2017
- - - Moyenne janvier-mars 2016

Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :
↗ En progression
↘ En baisse
→ Stable

90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.
90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.
90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

Ambiance

Accueil aux comptoirs d'information et guichets



Disponibilité de la vidéo-protection



Disponibilité des bornes d'appel



Délai d'assistance aux voyageurs par un agent



Propreté des véhicules



Propreté des stations



À savoir

Les indicateurs de propreté reflètent la vision des voyageurs dans les gares et dans les véhicules. 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 conforme à un niveau de service de référence.

La propreté des gares, stations et trains n'est, pour l'instant, pas satisfaisante, c'est pourquoi, dans les contrats, Île-de-France Mobilités demande aux opérateurs de progresser par rapport à la situation existante, d'où des seuils différents en fonction des modes et des lignes.

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



À savoir

Le délai contractuel de remise en service est de 48 h. Pour les pannes plus longues, la RATP doit informer les voyageurs sur la panne de l'équipement et indiquer sa date prévisionnelle de remise en service dans un délai de 48 h à compter de son signalement.

Comment lire les graphiques ?

- Moyenne janvier-mars 2017
- - - Moyenne janvier-mars 2016

- Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :**
- ↗ En progression
 - ↘ En baisse
 - Stable

- 90** Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.
- 90** Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.
- 90** Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

Vente

Disponibilité des appareils de distribution



Disponibilité des lignes de contrôle

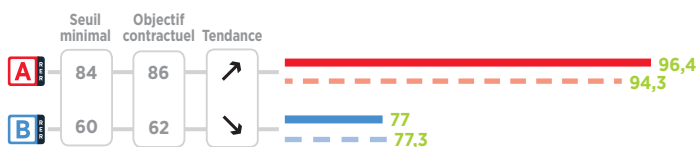


Train-rer La qualité de service (hors ponctualité) sur les lignes exploitées par la RATP

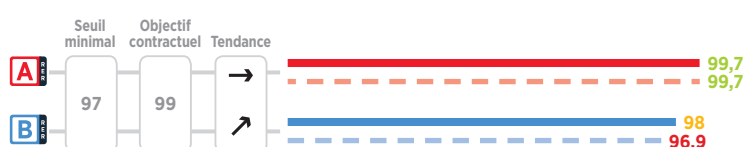
Lignes A et B

Information voyageurs

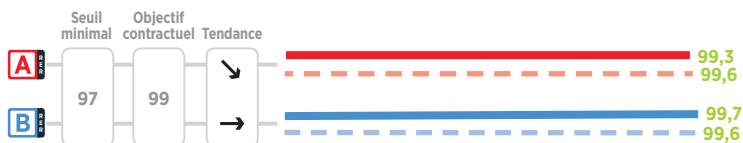
Information dynamique en situation normale à bord des véhicules



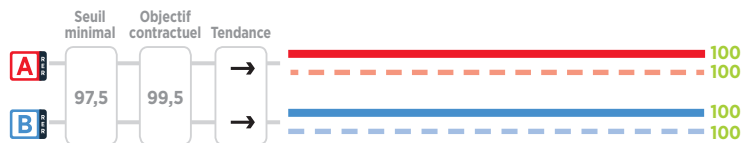
Information dynamique en situation normale en station



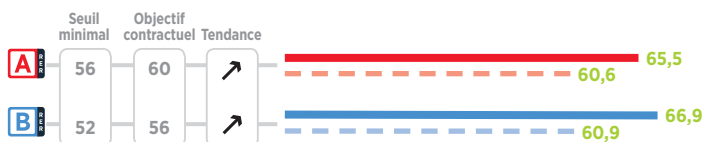
Information théorique en situation normale en station



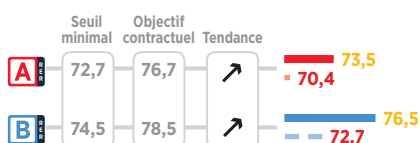
Information en situation perturbée prévue en station



Information en situation perturbée imprévue en station



Information en situation perturbée imprévue à bord des véhicules



À savoir

L'indicateur d'information en situation perturbée prévue est mesuré sur la base des perturbations listées sur le site internet des opérateurs, de type travaux programmés ou manifestations entraînant un arrêt d'exploitation total ou partiel d'une ligne. La grève est une situation particulière non prise en compte dans la mesure.

À savoir

Dans la nouvelle génération de contrat, l'information en situation perturbée imprévue à bord des véhicules est mesurée dans le cadre de l'enquête perception d'Île-de-France Mobilités. Cette enquête est menée auprès des voyageurs ayant subi une perturbation durant les 2 derniers jours. L'enquête mesure la perception de l'information délivrée lors des annonces sonores réalisées par les conducteurs des lignes de train-rer.

Comment lire les graphiques ?

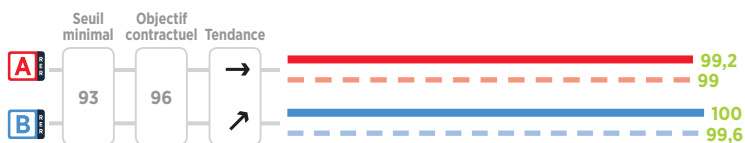
— Moyenne janvier-mars 2017
 - - - Moyenne janvier-mars 2016

Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :
 ↗ En progression
 ↘ En baisse
 → Stable

90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.
 90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.
 90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

Ambiance

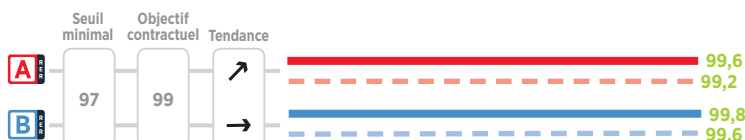
Accueil aux comptoirs d'information et guichets



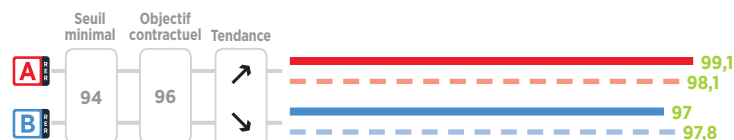
À savoir

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.

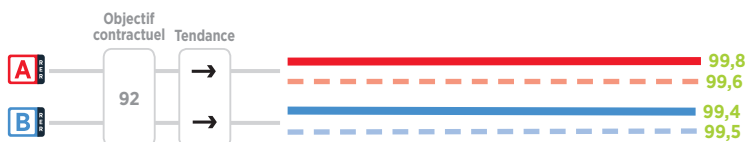
Disponibilité des bornes d'appel



Disponibilité de la vidéo-protection



Délai d'assistance aux voyageurs par un agent



Propreté des trains

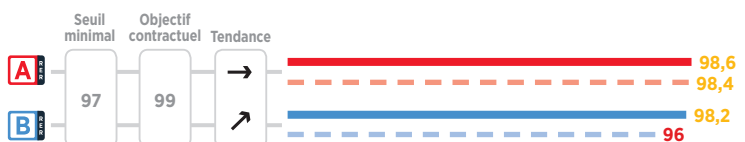


Propreté des gares

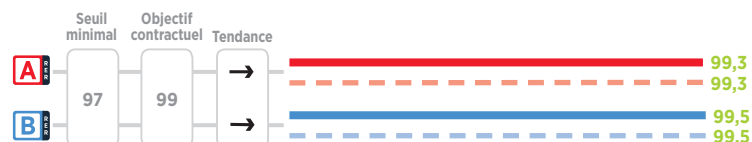


Accessibilité

Disponibilité des équipements de confort (escaliers mécaniques et ascenseurs)



Disponibilité des équipements d'accessibilité (ascenseurs)



Comment lire les graphiques ?

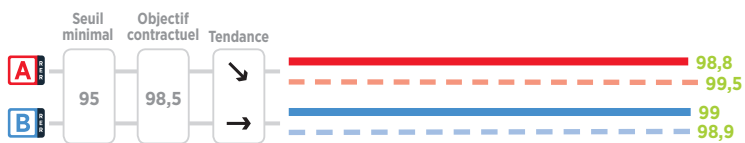
- Moyenne janvier-mars 2017
- - - Moyenne janvier-mars 2016

Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :

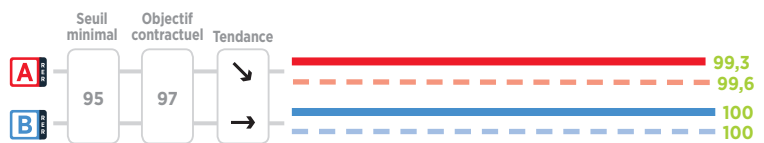
- ↗ En progression
- ↘ En baisse
- Stable

- 90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.
- 90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.
- 90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

Respect des délais de remise en service des équipements de confort

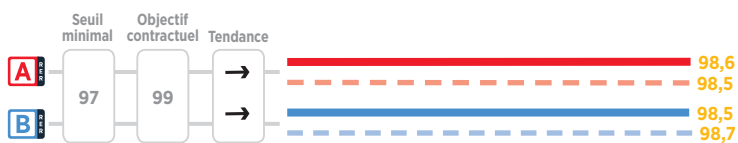


Respect des délais de remise en service des équipements d'accessibilité

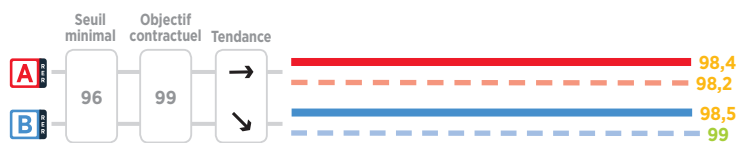


Vente

Disponibilité des appareils de distribution



Disponibilité des lignes de contrôle

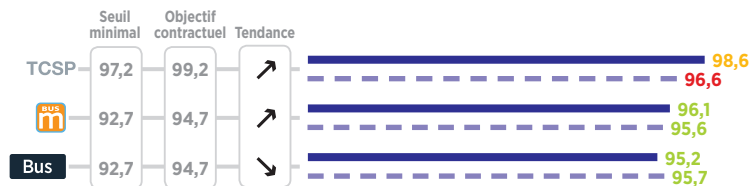


Tram et Bus La qualité de service (hors ponctualité) sur les lignes exploitées par la RATP

TCSP, lignes Mobilien, hors Mobilien et Noctilien

Information voyageurs

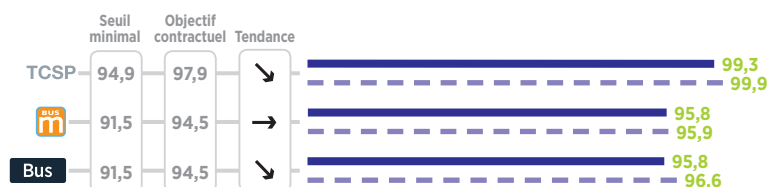
Information dynamique en situation normale à bord des véhicules



BUS m À savoir

Les lignes Mobilien bénéficient d'une offre de transport fréquente sur une grande amplitude horaire. Elles sont d'intérêt régional, offrent une forte capacité de desserte des territoires urbains denses et assurent une fonction de maillage essentielle avec le réseau structurant.

Information dynamique en situation normale aux points d'arrêt



Information en situation perturbée prévue



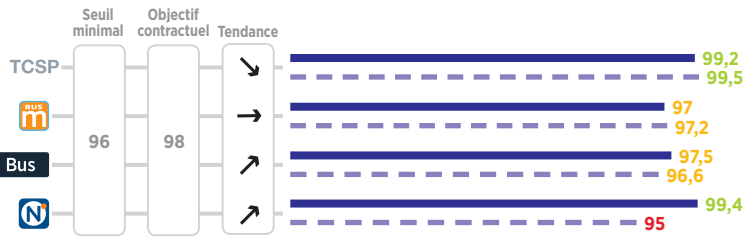
Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2017
 - - - Moyenne janvier-mars 2016

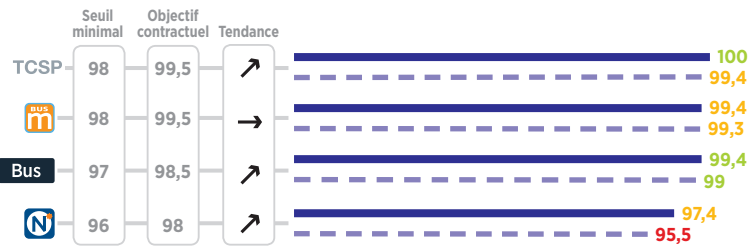
Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :
 ↗ En progression
 ↘ En baisse
 → Stable

90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.
 90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.
 90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

Information théorique en situation normale à bord des véhicules

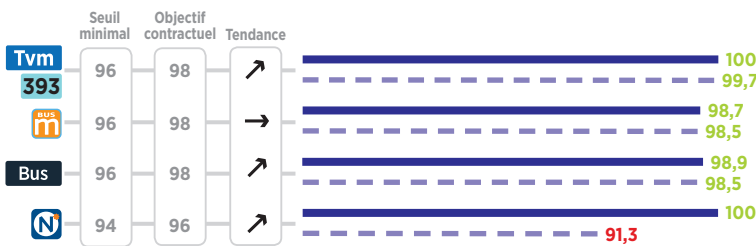


Information théorique en situation normale aux points d'arrêt



Ambiance

Service rendu par le machiniste



Propreté des véhicules

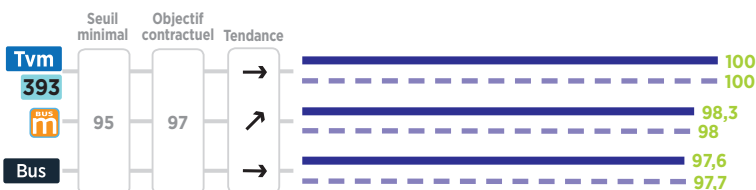


À savoir

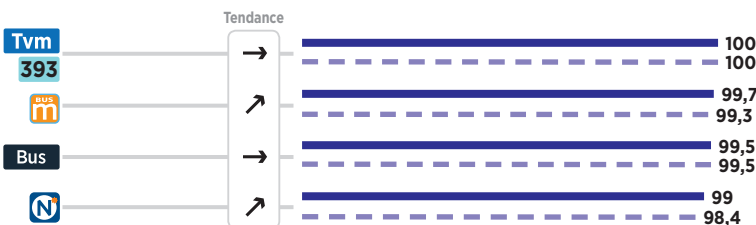
La mesure des indicateurs pour les bus en site propre concerne uniquement les lignes 393 et TVM. La mesure des indicateurs pour les Transports en Commun en Site Propre inclut, en complément, les lignes de tramway.

Accessibilité

Disponibilité des palettes bus



Arrêt au trottoir des bus



À savoir

Les objectifs de conformité de l'indicateur d'arrêt au trottoir des bus n'ont pas encore été fixés, car une nouvelle méthodologie est en cours d'élaboration.

Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2017
 - - - Moyenne janvier-mars 2016

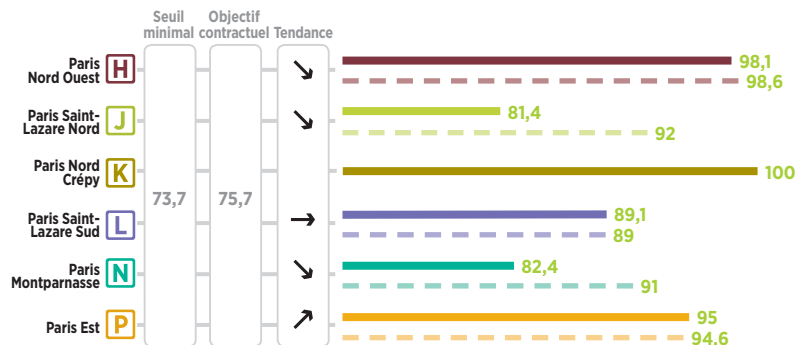
Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :
 ↗ En progression
 ↘ En baisse
 → Stable

90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.
 90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.
 90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

Train-rer et Tram La qualité de service (hors ponctualité) sur les lignes exploitées par la SNCF

Information voyageurs

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

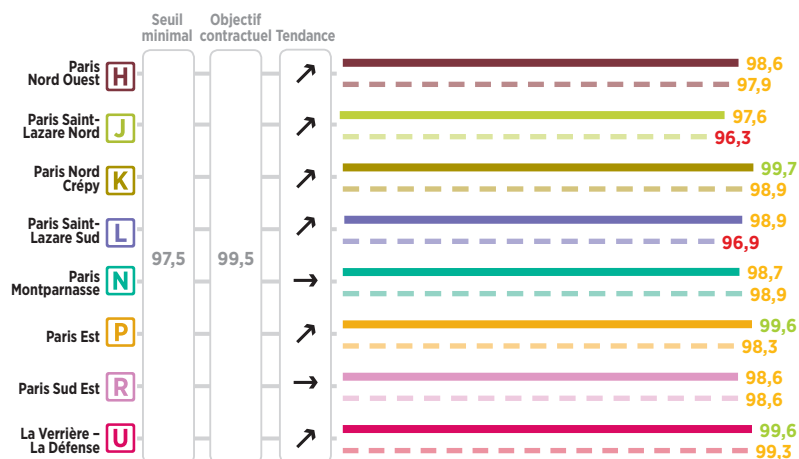
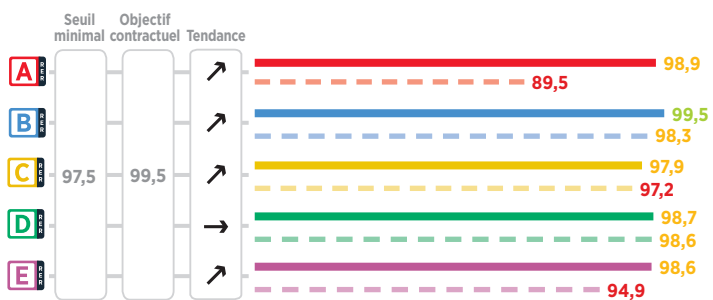


À savoir

Le taux d'équipement peut varier considérablement d'une ligne à une autre. De ce fait, le taux de disponibilité des lignes faiblement équipées peut être soumis à de fortes variations entre deux trimestres.



Information dynamique en situation normale en gare



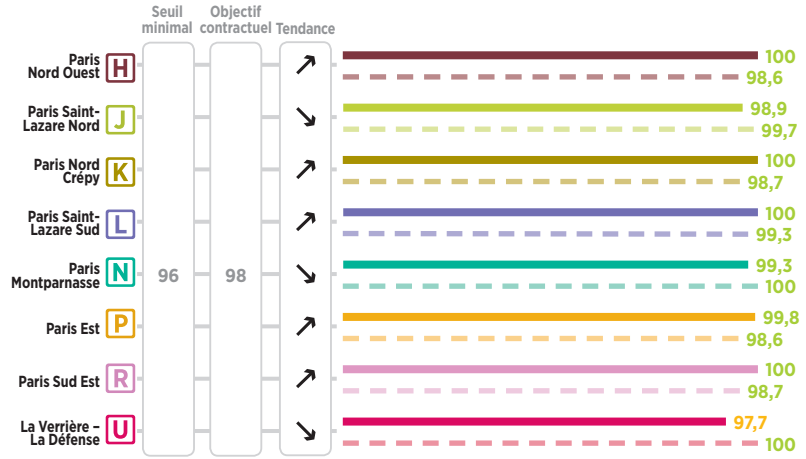
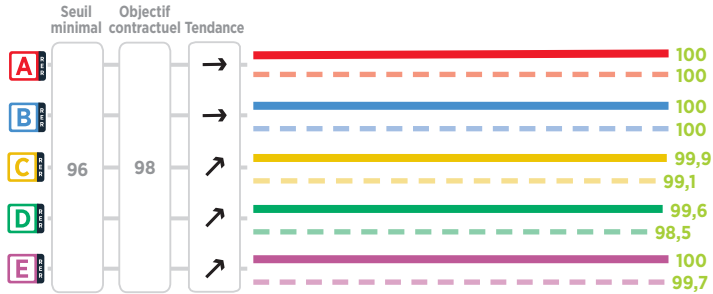
Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2017
 - - - Moyenne janvier-mars 2016

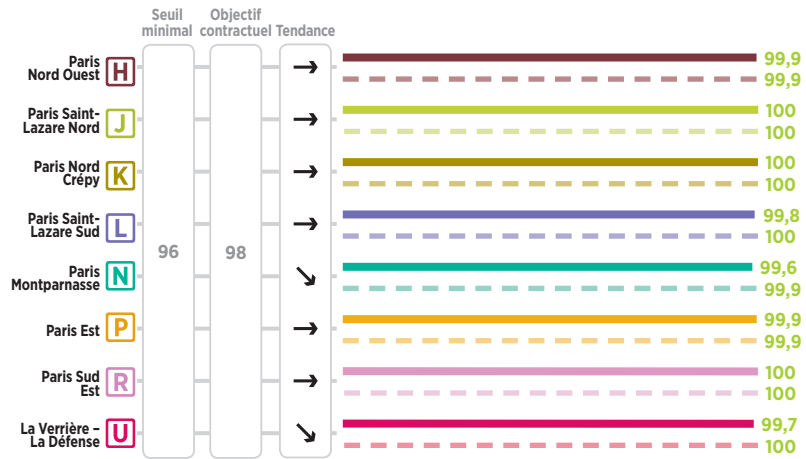
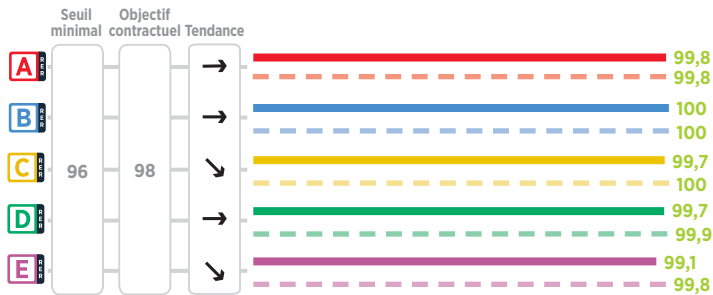
Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :
 ↗ En progression
 ↘ En baisse
 → Stable

90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.
 90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.
 90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

Information théorique en situation normale à bord



Information théorique en situation normale en gare



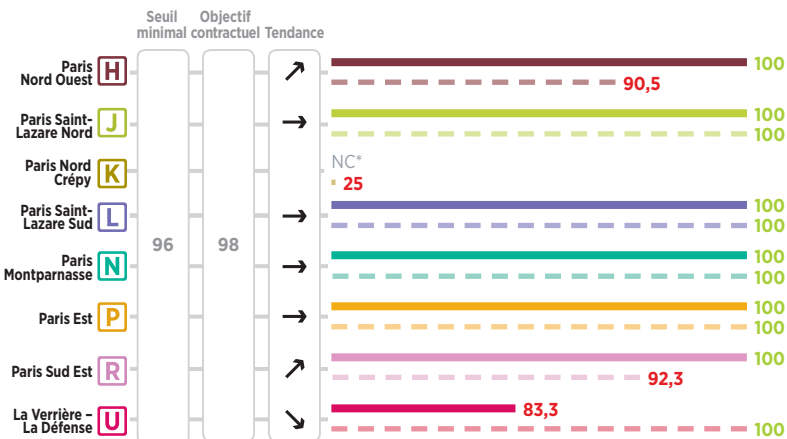
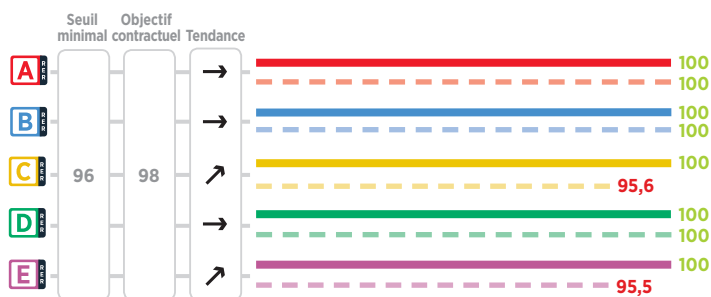
Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2017
 - - - Moyenne janvier-mars 2016

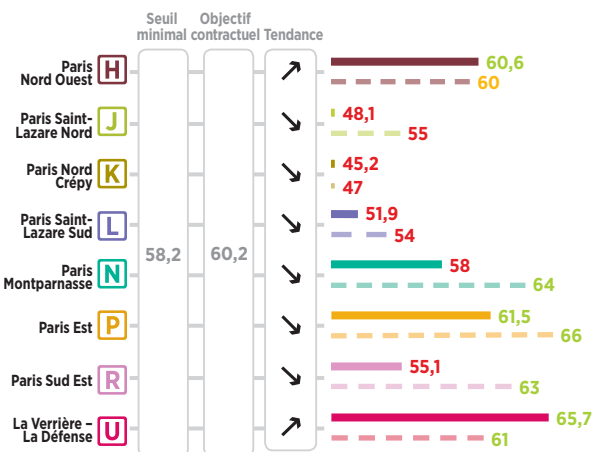
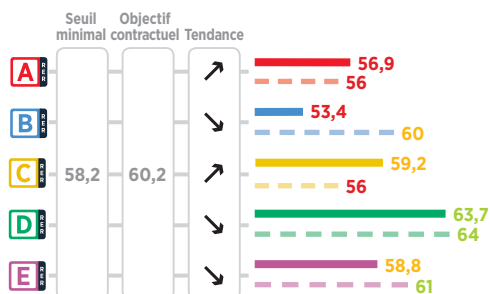
Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :
 ↗ En progression
 ↘ En baisse
 → Stable

90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.
 90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.
 90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

Information en situation perturbée prévue en gare



Information en situation perturbée imprévue en gare/station et à bord



À savoir

Dans la nouvelle génération de contrat, l'information en situation perturbée imprévue en gare/station et à bord des véhicules est mesurée dans le cadre de l'enquête perception d'Île-de-France Mobilités. Cette enquête est menée auprès des voyageurs ayant subi une perturbation durant les 2 derniers jours. L'enquête mesure que le voyageur a reçu une information conforme au service de référence.

Comment lire les graphiques ?

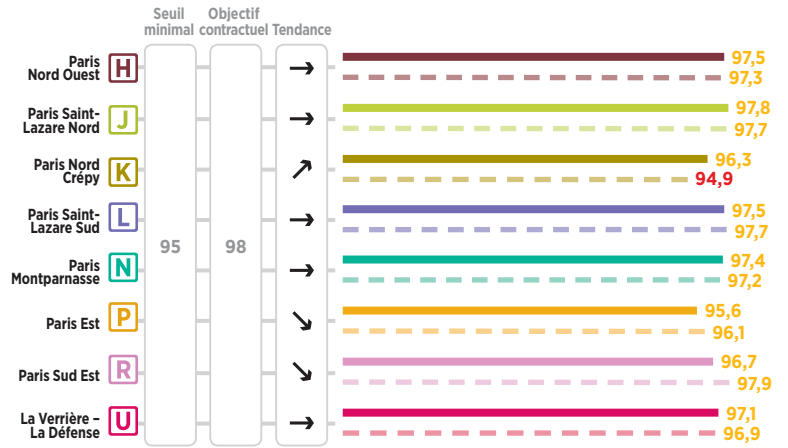
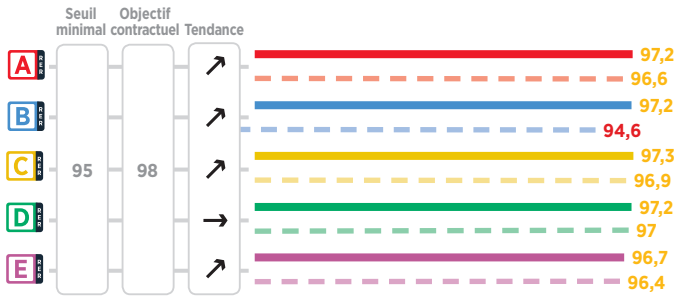
- Moyenne janvier-mars 2017
- - - Moyenne janvier-mars 2016
- * Donnée non disponible pour la période janvier-mars 2017

Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :

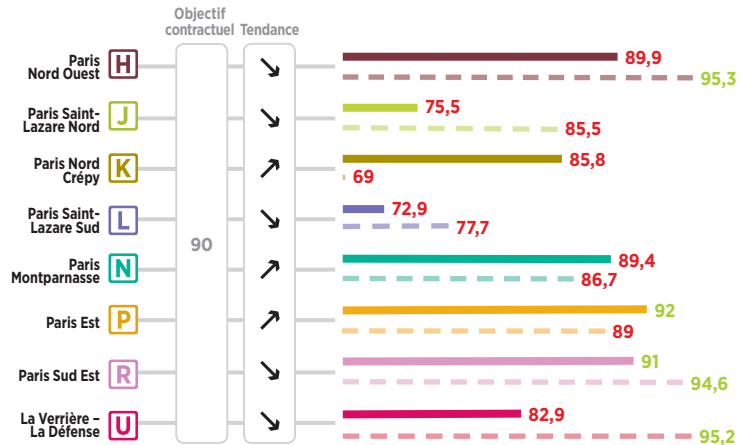
- ↗ En progression
- ↘ En baisse
- Stable

- 90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.
- 90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.
- 90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

Ambiance Accueil en gare



Délai d'assistance aux voyageurs par un agent



Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2017
- - - Moyenne janvier-mars 2016

Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :

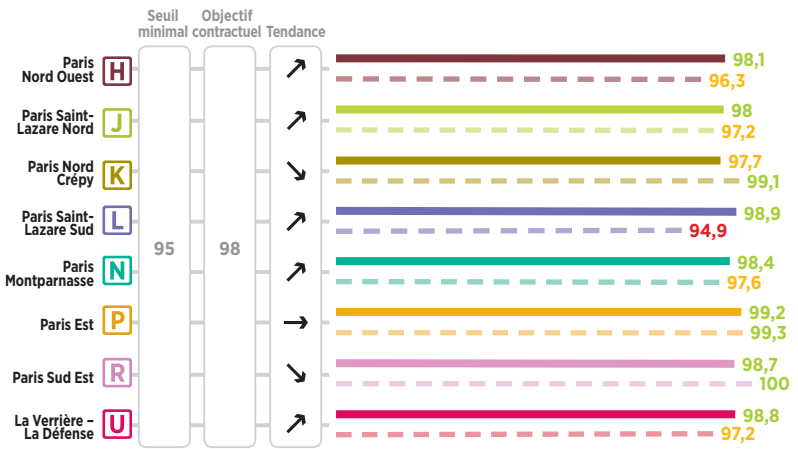
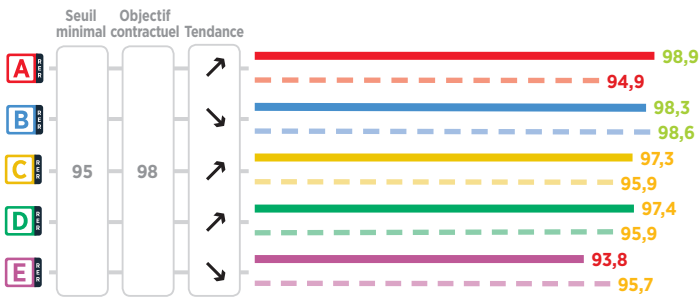
↗ En progression
↘ En baisse
→ Stable

90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.

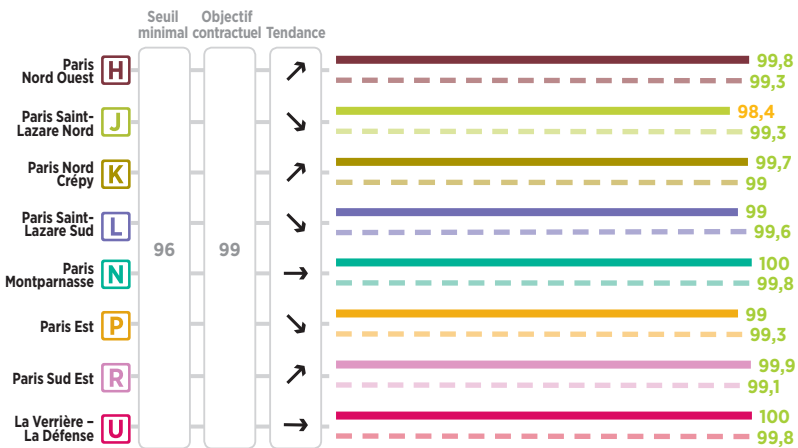
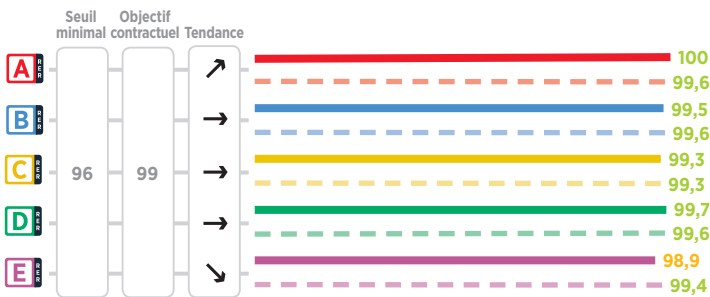
90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.

90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

Disponibilité de la vidéo-protection



Disponibilité des bornes d'appel



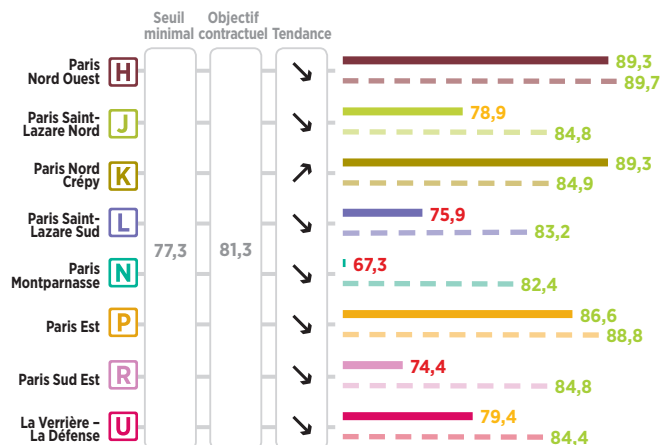
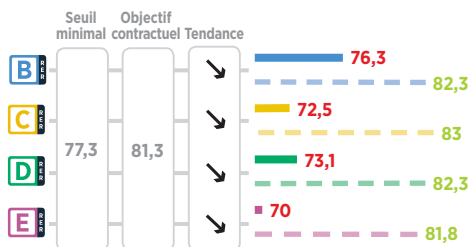
Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2017
 - - - Moyenne janvier-mars 2016

Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :
 ↗ En progression
 ↘ En baisse
 → Stable

90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.
 90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.
 90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

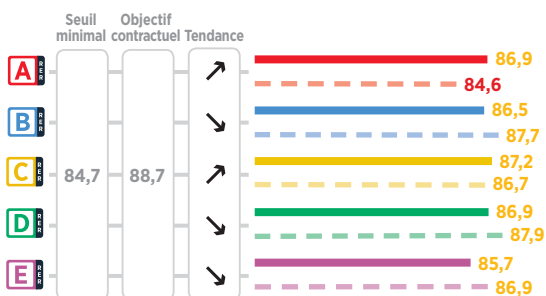
Propreté des véhicules



À savoir

Les indicateurs de propreté des véhicules et des gares sont mesurés semestriellement. Les valeurs présentées dans ce bulletin de la qualité de service sont identiques à celles du bulletin précédent : elles ont été calculées pour la période janvier-décembre 2016.

Propreté des gares



Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2016
 - - - Moyenne janvier-décembre 2015

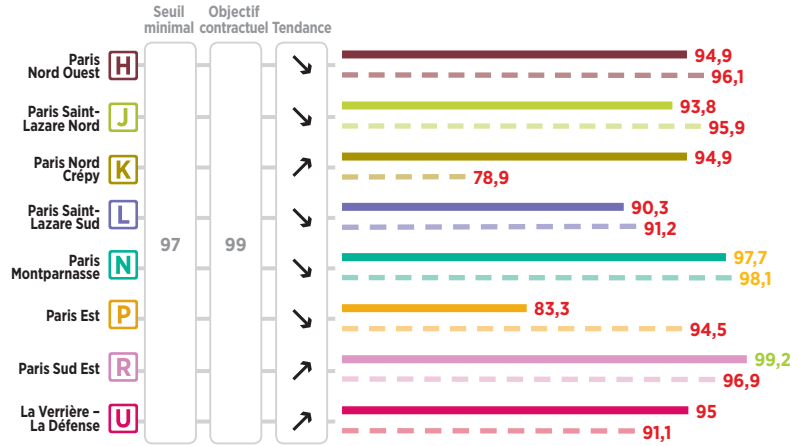
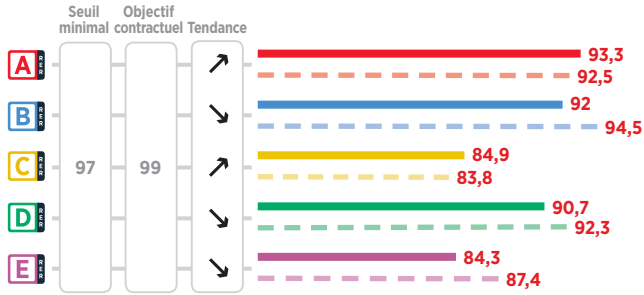
Tendance par rapport à la même période de l'année 2015 :

↗ En progression
 ↘ En baisse
 → Stable

90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.
 90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.
 90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

Accessibilité

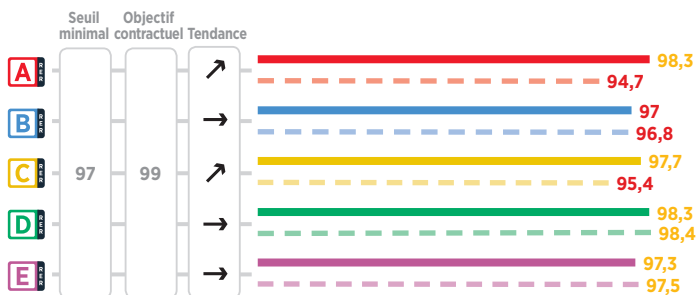
Disponibilité des ascenseurs



À savoir

Dans la nouvelle génération de contrat, il n'existe plus de distinction entre « équipements d'accessibilité » et « équipements de confort ». Le seul indicateur mesure désormais la disponibilité des ascenseurs dans les gares, qu'elles soient accessibles aux personnes handicapées ou non.

Disponibilité des escaliers mécaniques



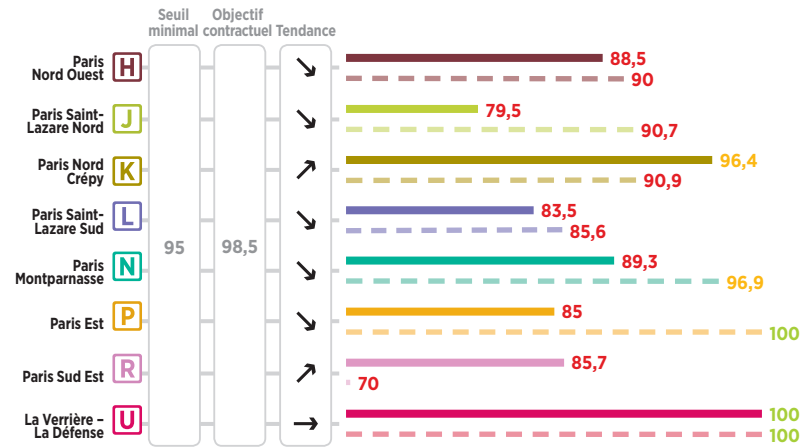
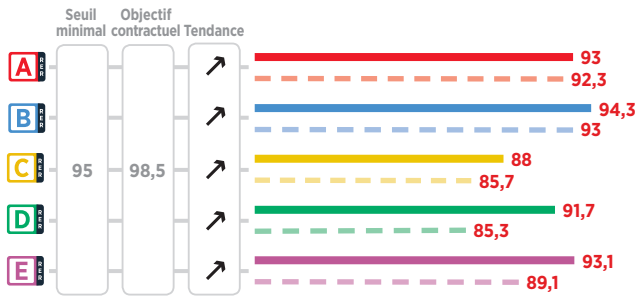
Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2017
 - - - Moyenne janvier-mars 2016

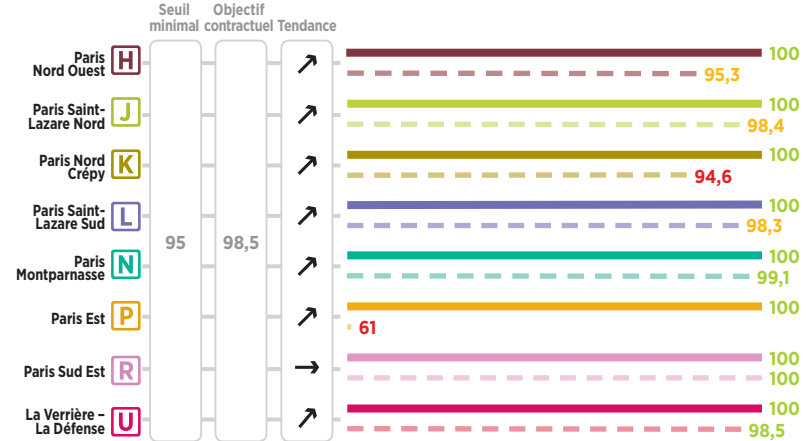
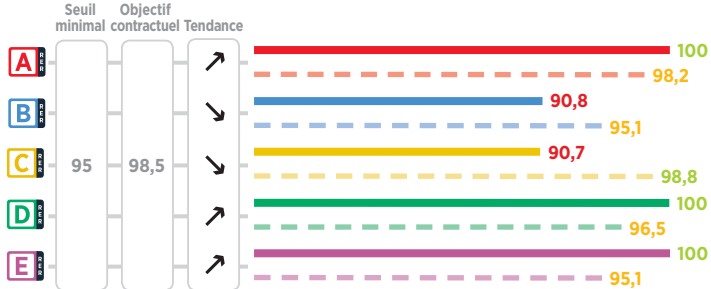
Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :
 ↗ En progression
 ↘ En baisse
 → Stable

90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.
 90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.
 90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

Respect des délais de remise en service des ascenseurs



Respect des délais de remise en service des escaliers mécaniques



À savoir

Pour améliorer l'information des voyageurs, Île-de-France Mobilités exige des transporteurs l'indication des délais de remise en service des ascenseurs et des escaliers mécaniques. La présence de cette information est mesurée par un indicateur qui permet de comptabiliser le nombre d'équipements qui ne sont pas en conformité avec les exigences contractuelles.

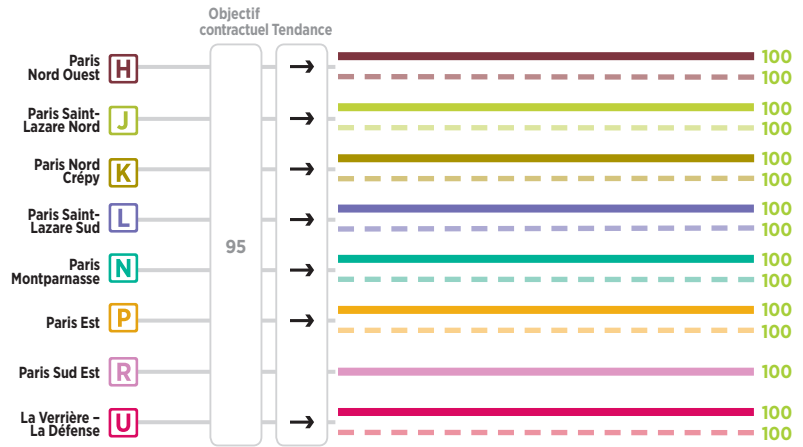
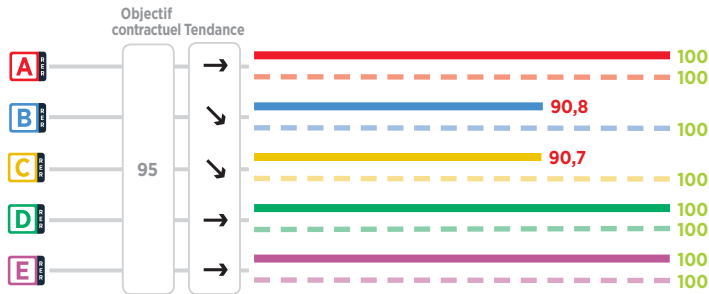
Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2017
 - - - Moyenne janvier-mars 2016

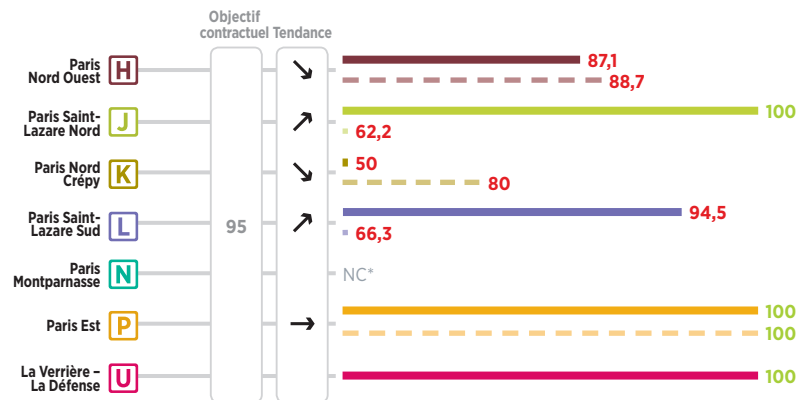
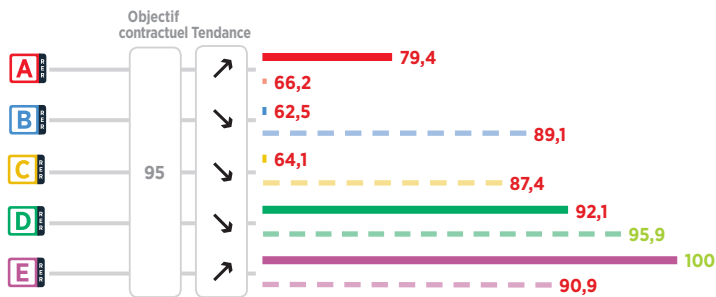
Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :
 ↗ En progression
 ↘ En baisse
 → Stable

90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.
 90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.
 90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

Délai d'information en cas de panne des ascenseurs



Délai d'information en cas de panne des escaliers mécaniques



Comment lire les graphiques ?



- Moyenne janvier-mars 2017
- Moyenne janvier-mars 2016
- * Donnée non disponible pour la période janvier-mars 2017

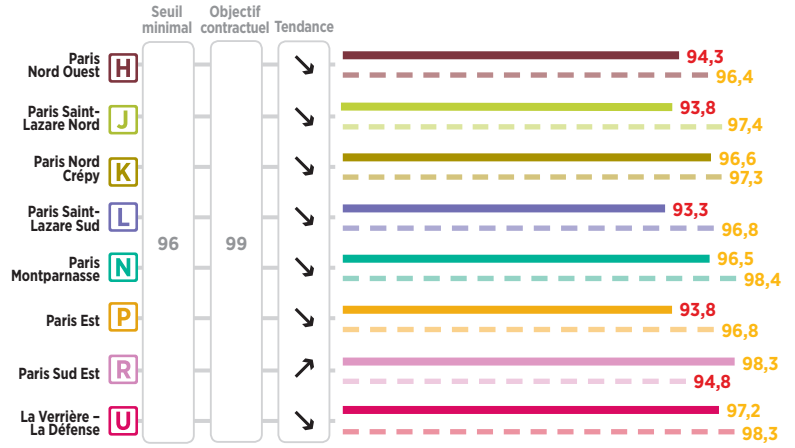
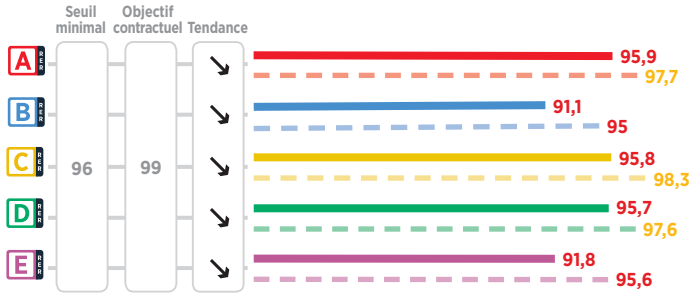
Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :

- ↗ En progression
- ↘ En baisse
- Stable

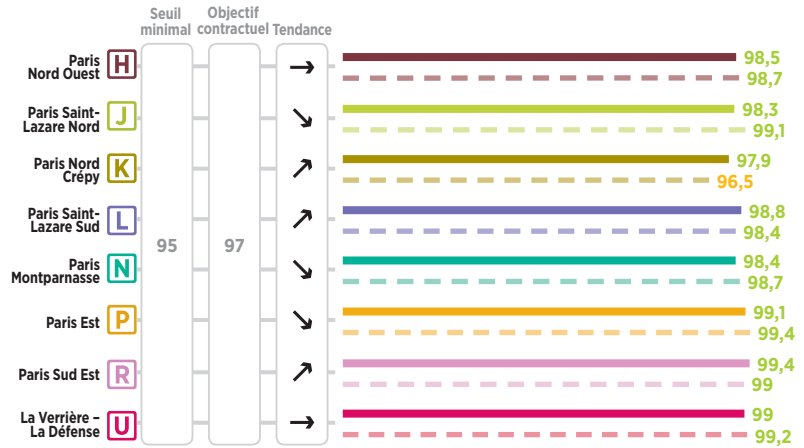
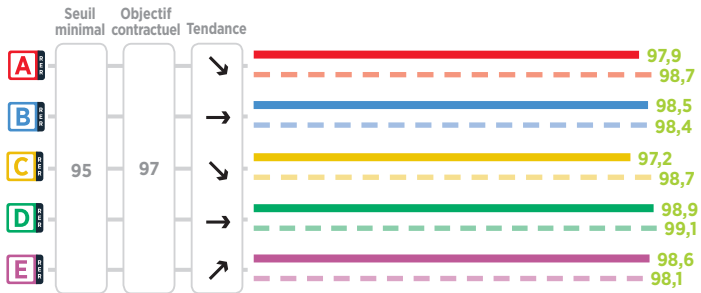
- 90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.
- 90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.
- 90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

Vente

Disponibilité des automates



Disponibilité des lignes de contrôle



Comment lire les graphiques ?



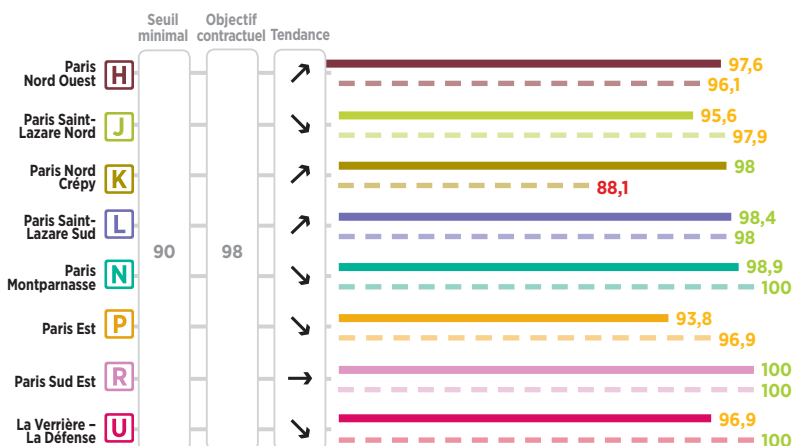
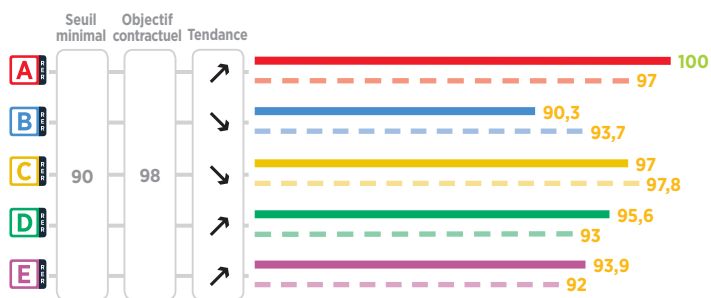
- Moyenne janvier-mars 2017
- - - Moyenne janvier-mars 2016

Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :

- ↗ En progression
- ↘ En baisse
- Stable

- 90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.
- 90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.
- 90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

Efficacité des lignes de contrôle



À savoir

Pour la SNCF, l'indicateur relatif aux lignes de contrôle est un taux d'efficacité mesurant la fermeture effective de celles-ci. Exemple : dans les gares équipées, 100% des lignes de contrôle de la ligne A sont fermées lors du passage de l'enquêteur.



Bus 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



Information théorique 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.

Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2017
 - - - Moyenne janvier-mars 2016

Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :

↗ En progression
 ↘ En baisse
 → Stable

90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.
 90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.
 90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

Information théorique en situation normale aux points d'arrêt



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



Ambiance

Propreté des véhicules



Service rendu par l'équipage



À savoir

L'objectif de conformité de l'indicateur de propreté des véhicules est fixé sur la moyenne des 6 premiers mois de mesure de l'indicateur.

Accessibilité

Arrêt au trottoir des véhicules



Disponibilité des palettes des véhicules



Comment lire les graphiques ?



- Moyenne janvier-mars 2017
- - - Moyenne janvier-mars 2016

Tendance par rapport à la même période de l'année 2016 :

- ↗ En progression
- ↘ En baisse
- Stable

- 90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.
- 90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.
- 90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.