

# La qualité de service en chiffres

N° 9

Novembre 2012

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

**2012**  
Janvier - juin

## 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 seront 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 indices, le bonus est progressif.**
-

# La qualité de service

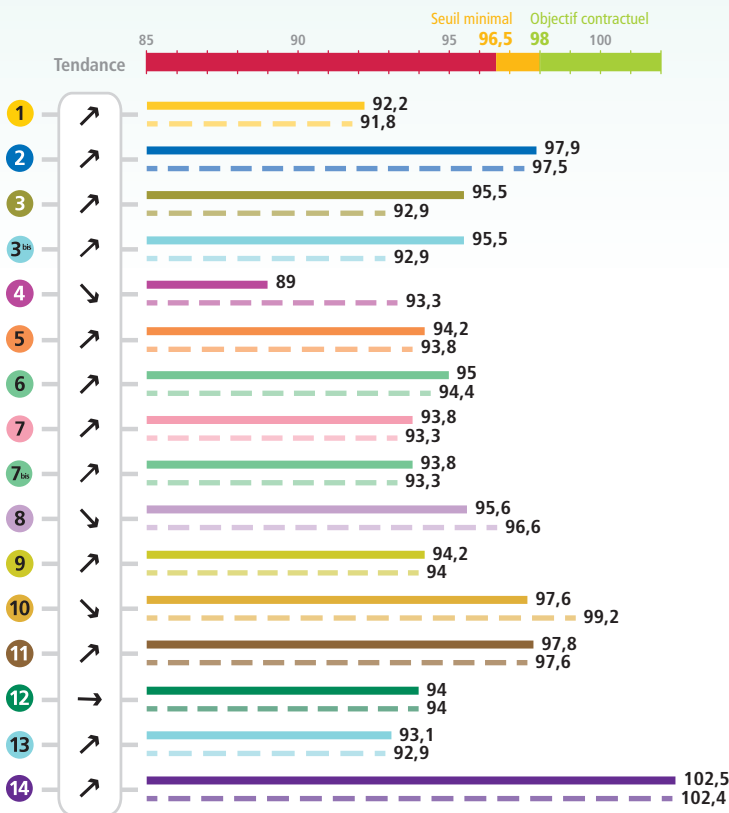
## ponctualité

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.

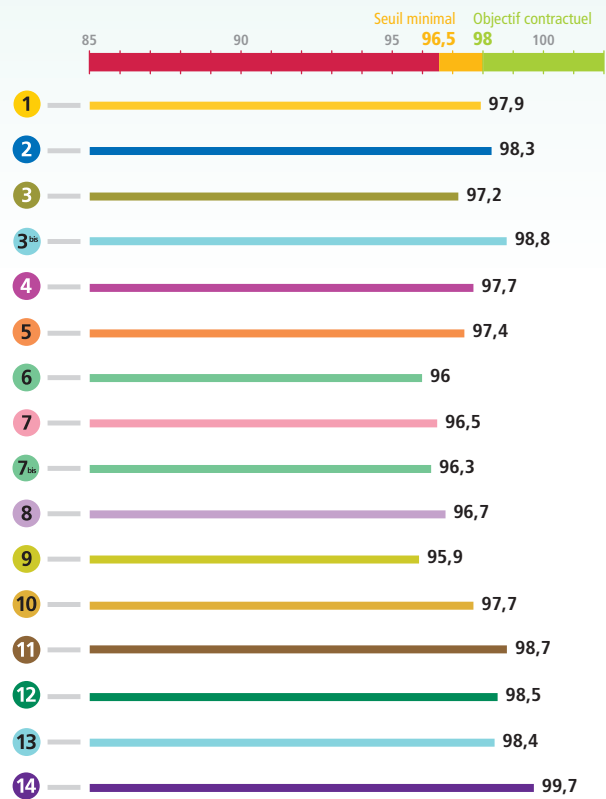
### M La ponctualité sur les lignes exploitées par la RATP

Métro

#### Offre aux heures de pointe



#### Temps d'attente en heures creuses



#### À savoir

**Ligne 1** : la ligne est désormais intégralement automatique les week-ends et les soirs en semaine dès 21h et jusqu'à la fin de service.

**Ligne 12** : le 10 octobre, le Conseil du STIF a voté la mise en service commerciale du prolongement au nord de la ligne, de Porte de la Chapelle à Front Populaire, prévue le 18 décembre.

#### Comment lire les graphiques ?

- Moyenne janvier-juin 2012
- - - Moyenne janvier-juin 2011

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

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

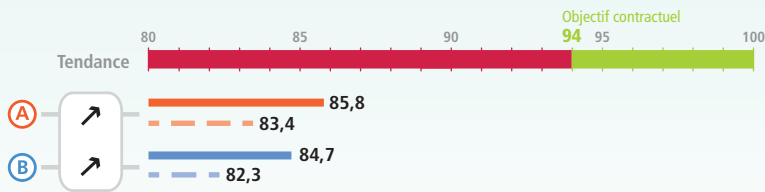
- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux indices, le bonus est progressif.

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 ponctualité sur les lignes exploitées par la RATP et la SNCF

**RER A et B**

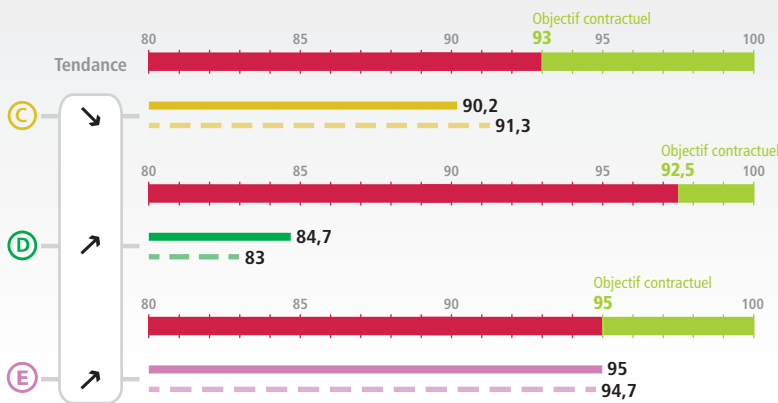


**À savoir**

**RER A** : le Conseil du STIF a approuvé le 6 juin dernier le Schéma Directeur de la ligne, qui décrit les mesures d'amélioration de court, moyen et long termes, et qui représente 630 M€ d'investissements en infrastructure et 240 M€ pour le matériel roulant.

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

**RER C, D et E**



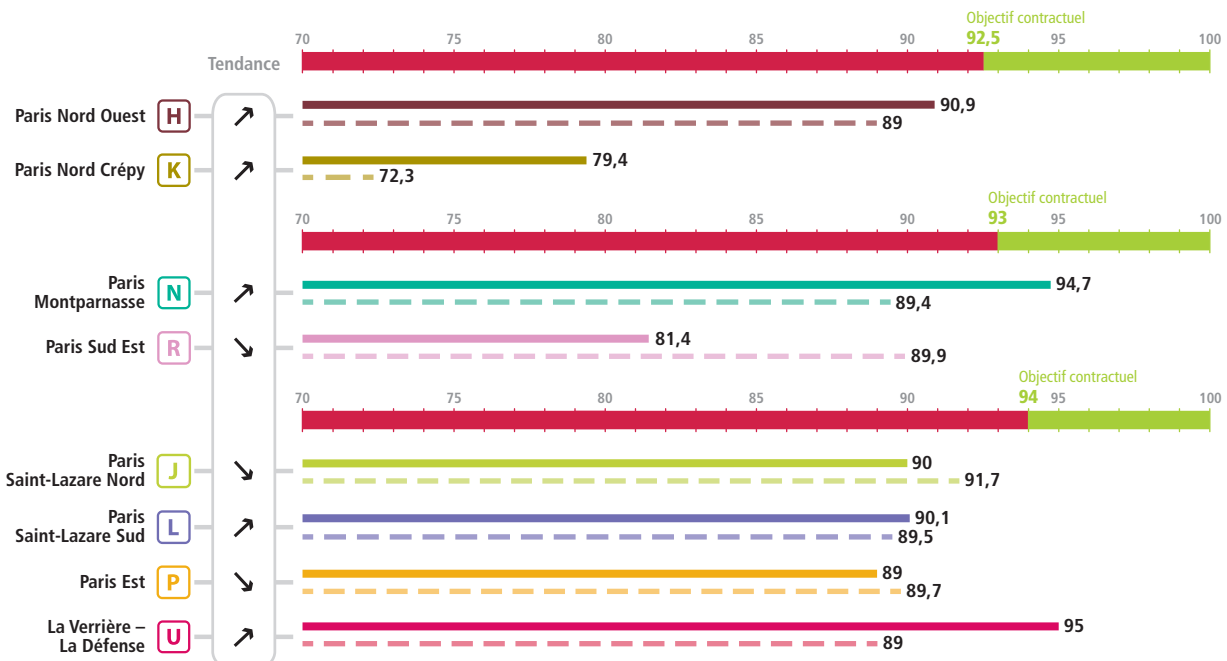
**À savoir**

**RER C** : la première rame du nouveau RER C a été inaugurée le 25 septembre. Il s'agit de la première rame de la dernière série de trains de la ligne C à rénover d'ici 2016, date à laquelle l'ensemble du parc de la ligne aura été modernisé. Au total, 80 rames sont concernées.

**RER D** : le Conseil du STIF a décidé le 10 octobre la poursuite de la mise en place de trains longs sur le RER D le week-end. Cette décision permettra de faire circuler les samedis et dimanches à partir du 9 décembre 2012, entre 15h00 et 22h00, lorsque la fréquentation est la plus forte, au moins un train long toutes les demi-heures sur les branches suivantes : Melun via Combs-la-Ville, Corbeil via le plateau (Évry-Courcouronnes) et Corbeil via la vallée (Évry).

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

**Train**



**Comment lire les graphiques ?**

— Moyenne janvier-juin 2012  
 - - - Moyenne janvier-juin 2011

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

- ↗ 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.

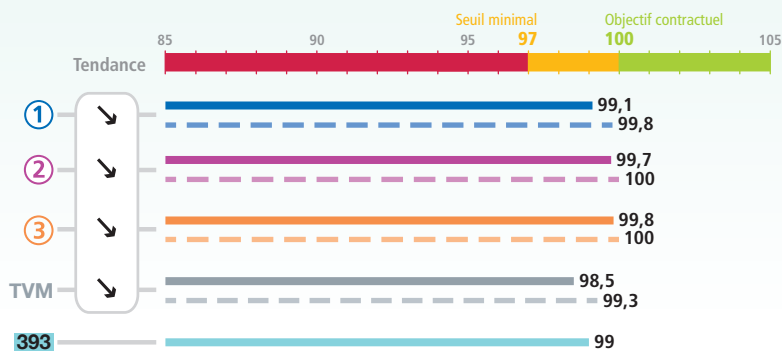
Dans le cadre du nouveau contrat STIF-SNCF, les résultats 2011 et 2012 présentés ici sont ceux transmis par la SNCF et élaborés avec un nouvel outil dont les modalités sont en cours d'analyse par le STIF.

**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.

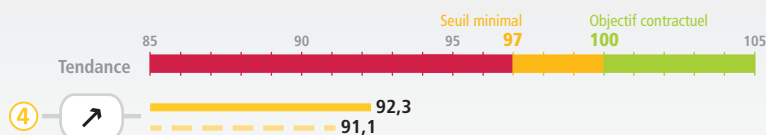
## T La ponctualité sur les lignes exploitées par la RATP

Tramway et TCSP (transport en commun en site propre)



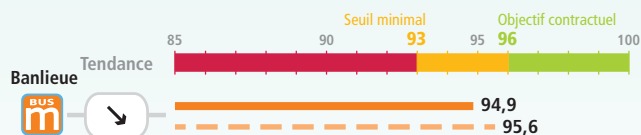
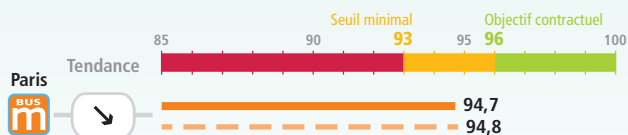
## T La ponctualité sur les lignes exploitées par la SNCF

Tramway



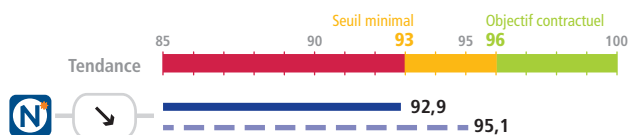
## BUS La ponctualité sur les lignes exploitées par la RATP

Bus Mobilien



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

Noctilien



### Comment lire les graphiques ?

- Moyenne janvier-juin 2012
- Moyenne janvier-juin 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 indices, 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. La mesure se fait désormais à travers la disponibilité et la lisibilité de l'information, sa mise à jour et sa pertinence.

Le suivi de ces indicateurs a été approfondi et les exigences renforcées. Certains indicateurs étant nouveaux, ils ne sont pas encore disponibles. Ils seront introduits dans ce bulletin au fur et à mesure de leur mise en œuvre.

## 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 concernera désormais 120 000 voyageurs par an (contre 20 000 dans les précédents contrats) et son poids financier passera de 1 à 10 % de l'enveloppe globale d'incitation financière.

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

Métro

### Ambiance

Accueil aux comptoirs d'information et guichets



M 97

Disponibilité des bornes d'appel



M 97,3

Disponibilité de la vidéo-protection



M 94,4

Délai d'assistance aux voyageurs par un agent



M 97,4

### 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-juin 2012

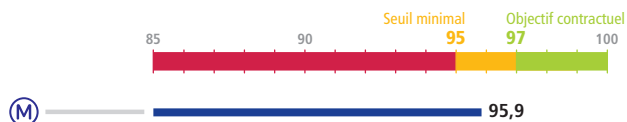
- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux indices, le bonus est progressif.

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

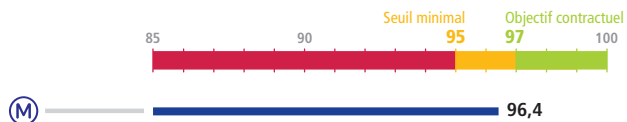
Deux nouveaux indicateurs mesurent ainsi de façon exhaustive le taux de disponibilité de la vidéosurveillance et des bornes d'appel.

## Accessibilité

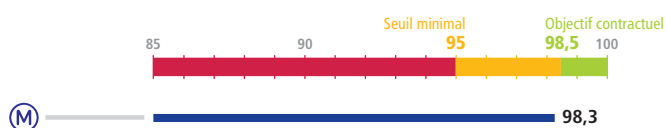
### Disponibilité des équipements de confort



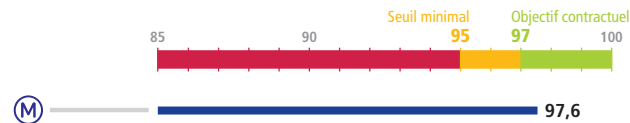
### Disponibilité des équipements d'accessibilité



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



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

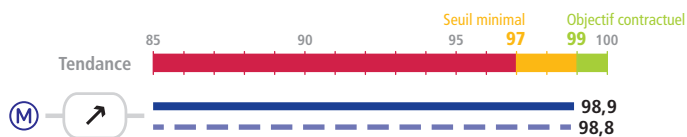


## À savoir

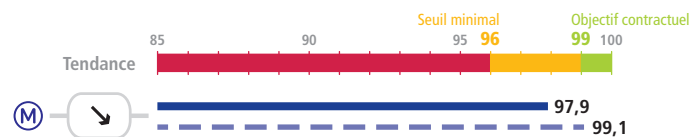
Avec le nouveau contrat, l'objectif de disponibilité des équipements d'accessibilité et de confort a été renforcé. Il faut que les taux de disponibilité des ascenseurs et des escaliers mécaniques atteignent 97 % de conformité (hors métro où 95 % sont fixés) contre 94 % ultérieurement pour que les opérateurs touchent un bonus.

## Vente

### Disponibilité des appareils de distribution

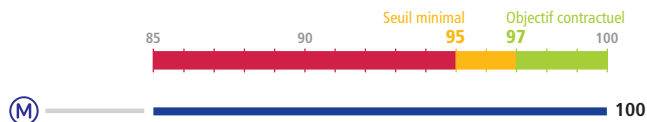


### Disponibilité des lignes de péage



## Information voyageurs

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



## Comment lire les graphiques ?

- Moyenne janvier-juin 2012
- Moyenne janvier-juin 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 indices, le bonus est progressif.

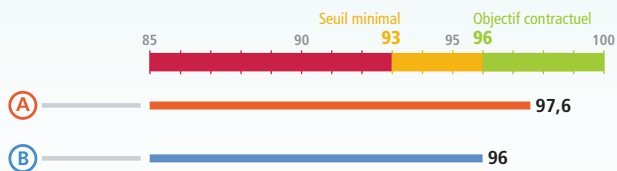
Les résultats des nouveaux indicateurs RATP se mettent en place progressivement et paraîtront dans les prochains numéros de « La qualité de service en chiffres » au fur et à mesure de leur mise en place.

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

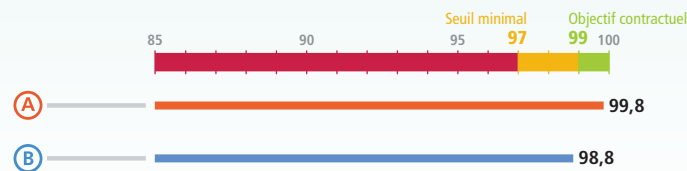
RER A et B

**Ambiance**

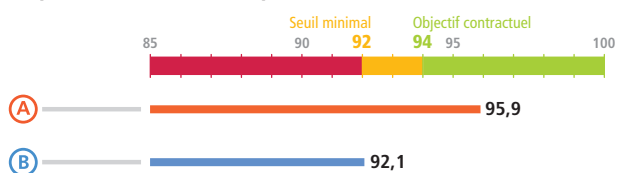
Accueil aux comptoirs d'information et guichets



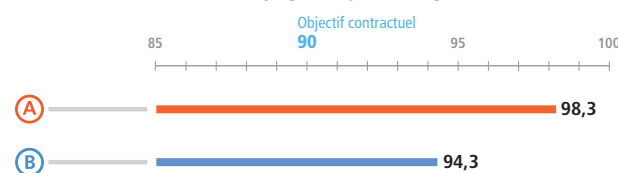
Disponibilité des bornes d'appel



Disponibilité de la vidéo-protection

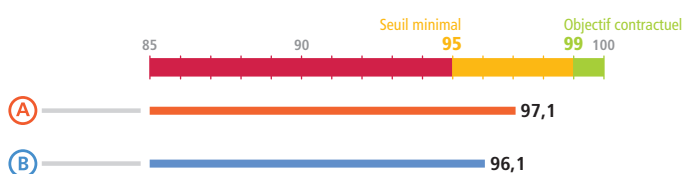


Délai d'assistance aux voyageurs par un agent

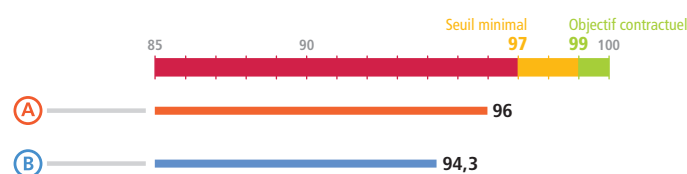


**Accessibilité**

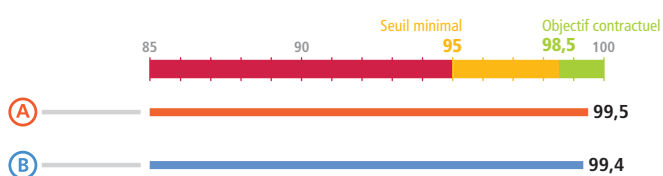
Disponibilité des équipements de confort



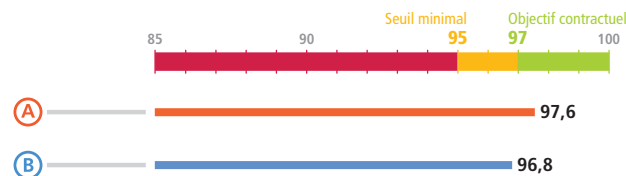
Disponibilité des équipements d'accessibilité



Respect des délais de remise en service des équipements de confort



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



Comment lire les graphiques ?

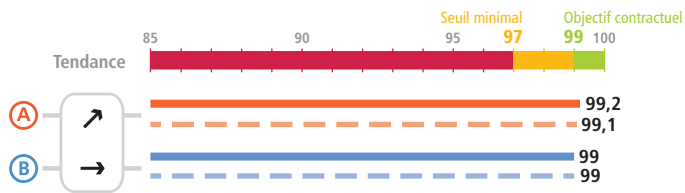
■ Moyenne janvier-juin 2012

- 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 indices, le bonus est progressif.

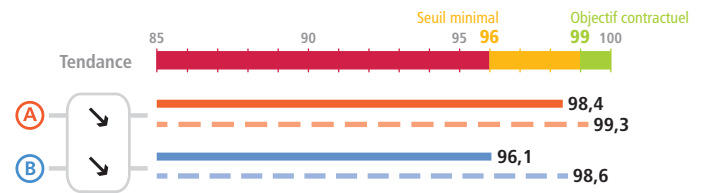
Les résultats des nouveaux indicateurs RATP se mettent en place progressivement et paraîtront dans les prochains numéros de « La qualité de service en chiffres » au fur et à mesure de leur mise en place.

## Vente

### Disponibilité des appareils de distribution



### Disponibilité des lignes de péage

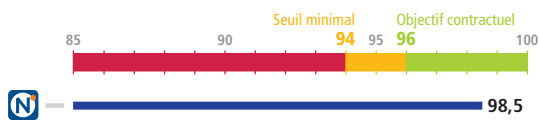
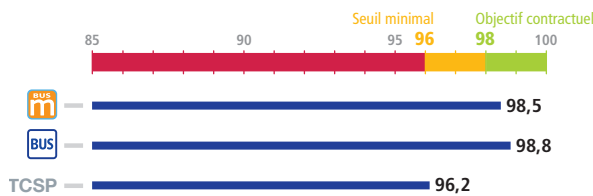


## T BUS La qualité de service (hors ponctualité) sur les lignes exploitées par la RATP

Tramway, TCSP, Mobilien, hors Mobilien et Noctilien

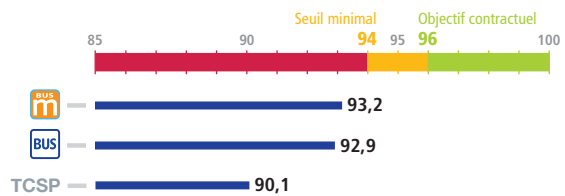
### Ambiance

#### Service rendu par le machiniste



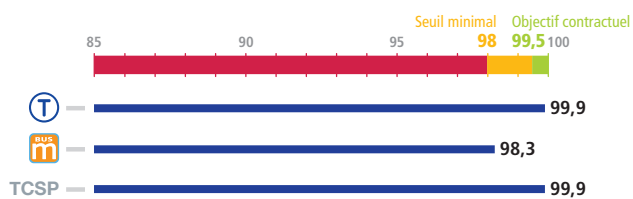
### Accessibilité

#### Disponibilité des palettes bus



### Information voyageurs

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



### 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.

En particulier, l'information perturbée en situation imprévue est mesurée au travers d'une enquête téléphonique permanente pour la SNCF, cette dernière s'étant engagée à développer des méthodes permettant de tracer l'information sur la durée du contrat ; pour la RATP, la mesure de l'indicateur pour l'information perturbée imprévue en gare se fait par analyse des mains courantes, des annonces sonores émises, des messages affichés, et par l'administration d'une enquête spécifique pour le calcul de l'indicateur pour l'information perturbée imprévue à bord.

### Comment lire les graphiques ?

- Moyenne janvier-juin 2012
- Moyenne janvier-juin 2011

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

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

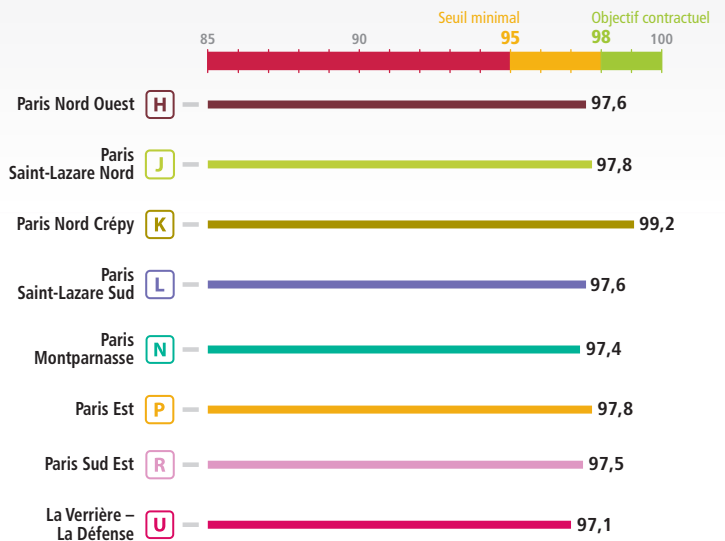
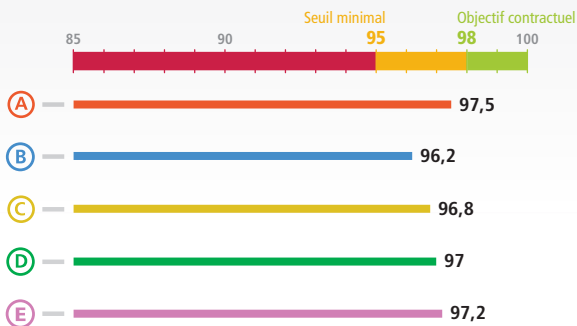
- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux indices, le bonus est progressif.

Les résultats des nouveaux indicateurs RATP se mettent en place progressivement et paraîtront dans les prochains numéros de « La qualité de service en chiffres » au fur et à mesure de leur mise en place.

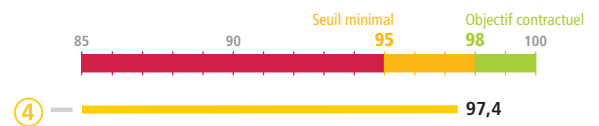


**RER TRAIN T La qualité de service (hors ponctualité) sur les lignes exploitées par la SNCF**  
**RER, Train et Tramway**

**Accueil en Gare**



**À savoir**  
 Le nouveau contrat élargit le périmètre de la notion d'accueil à des attentes nouvelles des voyageurs.  
 Avec le nouveau contrat, la qualité de l'accueil se mesure à la qualité de la relation commerciale, la qualité de la relation d'assistance, la qualité de l'ambiance des espaces ainsi que la prise en compte de l'attente des voyageurs.



**Propreté des trains**

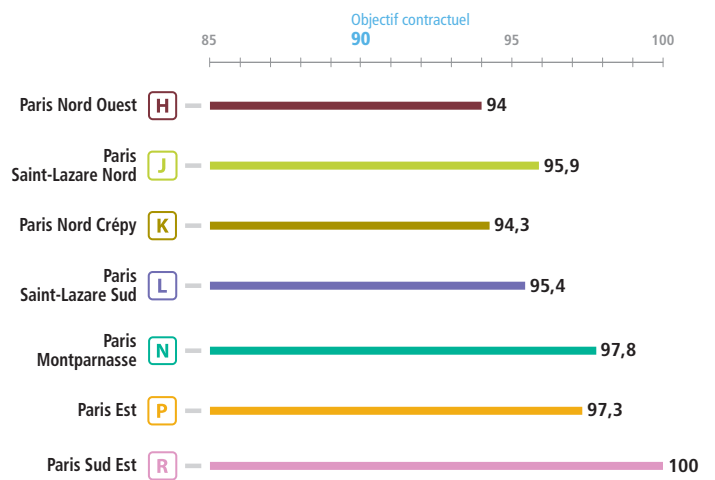
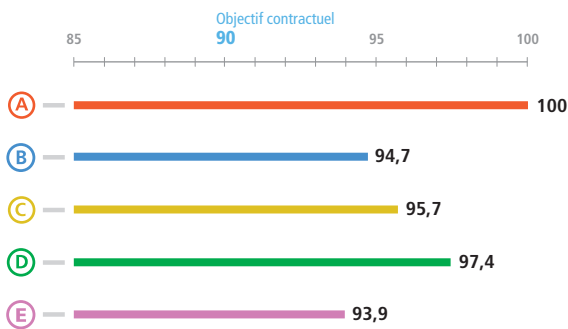
La propreté des trains est mesurée en observant la propreté au sens strict, mais aussi des éléments de netteté touchant à la petite maintenance des équipements et supports d'information, d'affichage et de maîtrise du territoire. Des enquêtes client mystère permettent d'établir un taux de conformité calculé par le rapport entre le nombre d'items observés conformes et du nombre total d'items observés, avec l'application d'un coefficient de pondération type « vision client » selon l'importance de l'item.

**Comment lire les graphiques ?**

- Moyenne janvier-juin 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 indices, le bonus est progressif.

Les résultats des nouveaux indicateurs SNCF se mettent en place progressivement et paraîtront dans les prochains numéros de « La qualité de service en chiffres » au fur et à mesure de leur mise en place.

Délai d'assistance aux voyageurs par un agent



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 à 5 minutes, selon le niveau d'équipement des gares. 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-juin 2012

Les résultats des nouveaux indicateurs SNCF se mettent en place progressivement et paraîtront dans les prochains numéros de « La qualité de service en chiffres » au fur et à mesure de leur mise en place.