

# Bulletin de la qualité de service trimestriel

La qualité de service en chiffres

**2019**  
1<sup>er</sup> trimestre

## 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 et les 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

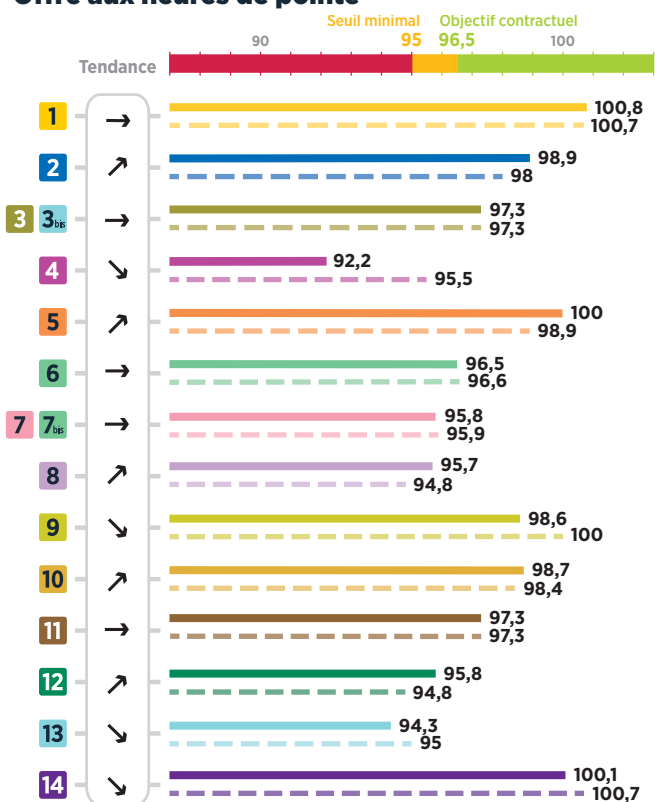
La ponctualité représente 55 % de l'enveloppe globale d'incitation financière pour les trains et les RER, 40 % pour le métro et 30 % pour les tramways et les bus.

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.

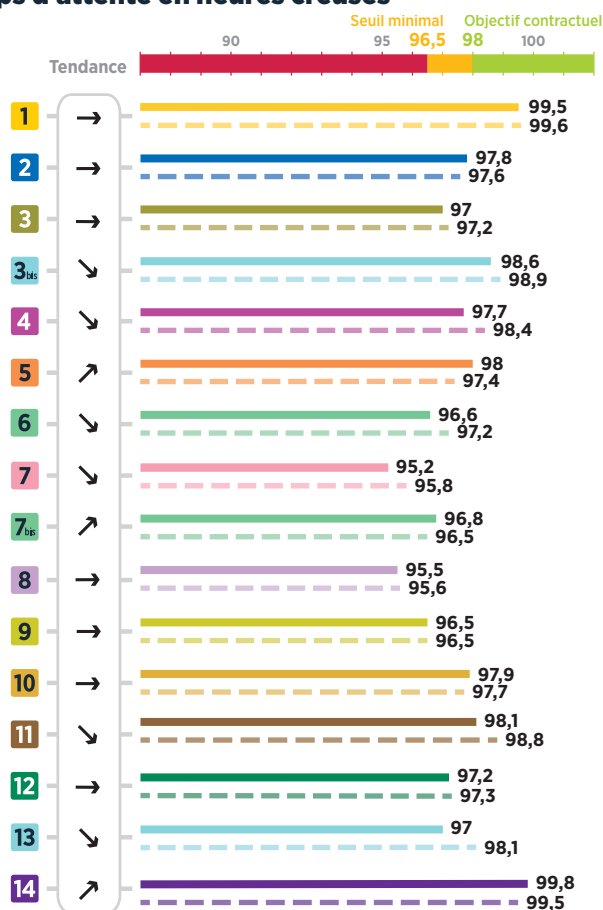
Depuis 2017, la ponctualité est mesurée du premier au dernier service, soit sur toute l'amplitude de fonctionnement des lignes, afin de mieux correspondre au vécu des voyageurs.

### 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 2019
- Moyenne janvier-mars 2018
- Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**
  - ↗ 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.

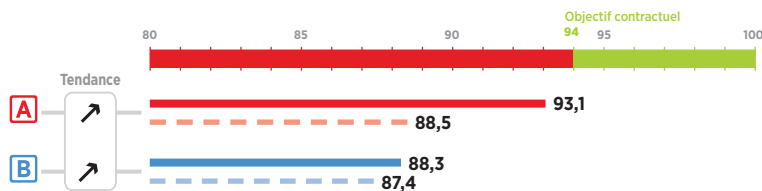
L'**indicateur de temps d'attente en heures creuses** correspond au pourcentage de voyageurs ayant attendu moins que l'intervalle de référence.

#### À savoir

Ligne 7 : 7 rames MF77 ont été renouvelées depuis décembre 2018.

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

### Lignes A et B

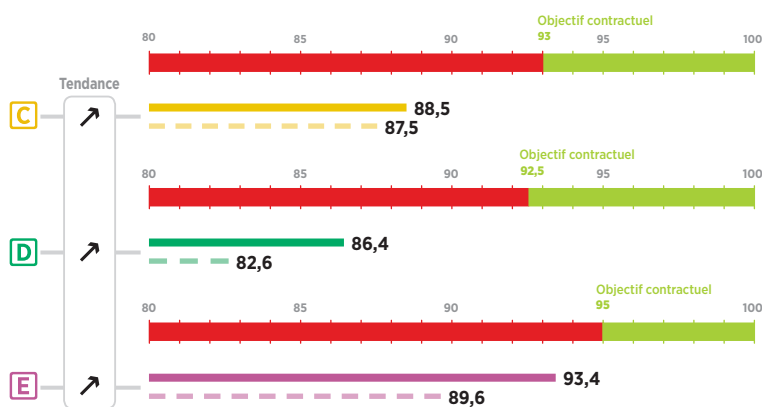


### À savoir

**Ligne A :** la ponctualité de la ligne continue à progresser depuis décembre 2017 et a atteint son objectif contractuel à 94 % pour la première fois en mars 2019.

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

### Lignes C, D et E



### À savoir

**Lignes C et D :** 5 rames Z2N ont été renouvelées depuis début 2019.

**Ligne D :** une nouvelle grille horaire est mise en œuvre depuis le 9 décembre 2018. La ponctualité de la ligne est ainsi en hausse de 4 points par rapport à mars 2018.

### Comment lire les graphiques ?

- Moyenne janvier-mars 2019
- - - Moyenne janvier-mars 2018

**Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**

- ↗ 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.

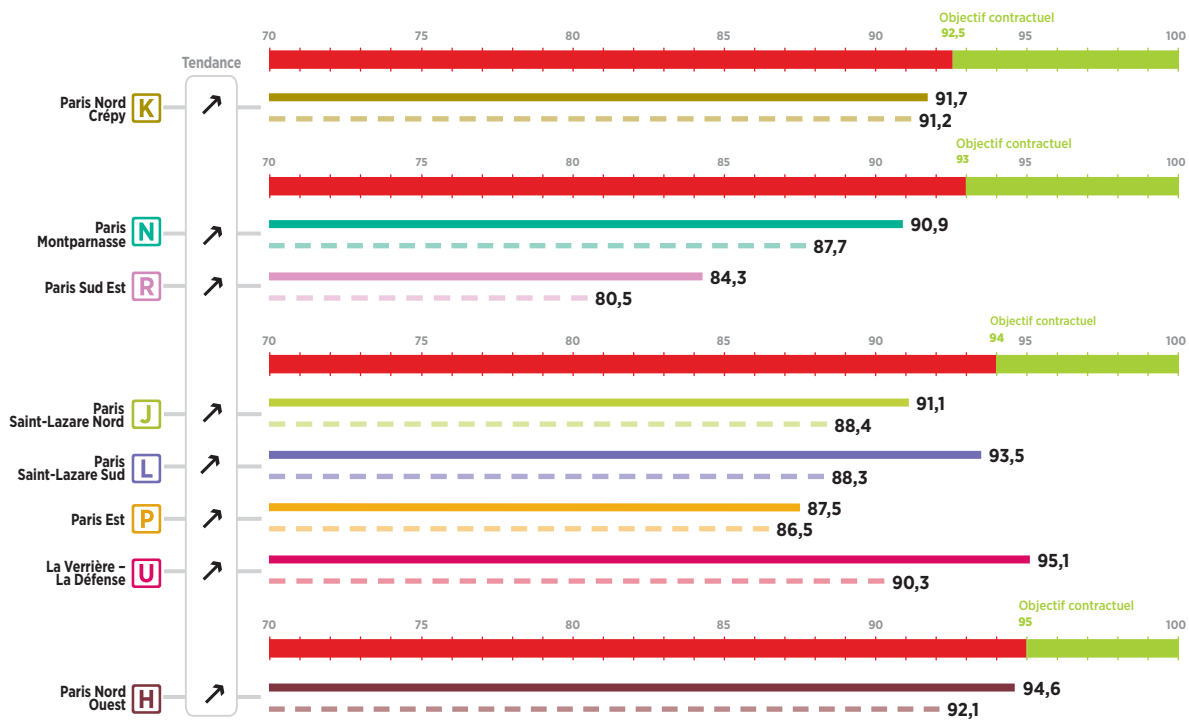
### Ponctualité des voyageurs par ligne

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 La ponctualité sur les lignes exploitées par la SNCF

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



### À savoir

**Lignes J et L :** 4 nouvelles rames Francilien sont déployées sur le réseau Paris Saint-Lazare depuis début 2019.

**Ligne L :** la ponctualité de la ligne continue à progresser depuis décembre 2017 et a dépassé son objectif contractuel à 94 % en février 2019.

**Ligne R :** 10 nouvelles rames Regio 2N sont déployées depuis début 2019.

### Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2019  
 - - - Moyenne janvier-mars 2018

**Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**  
 ↗ 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.

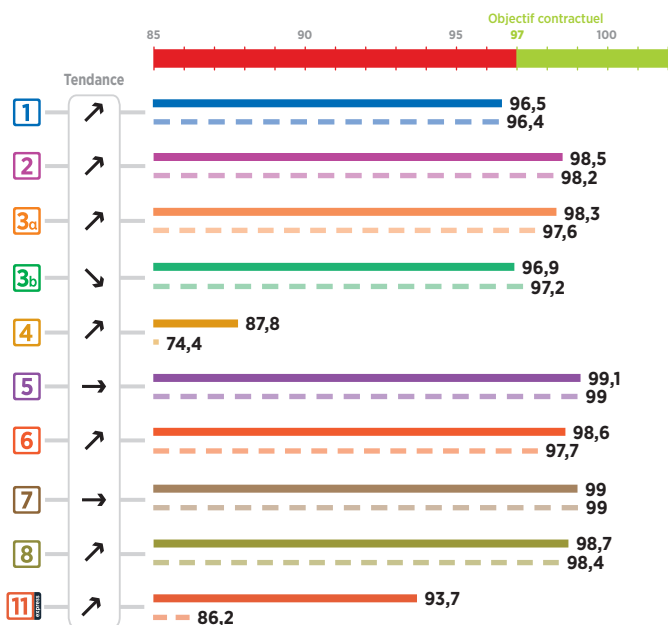
### Ponctualité des voyageurs par ligne

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

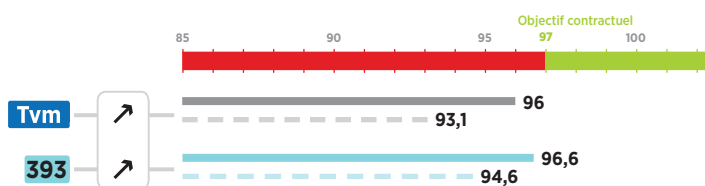


### À savoir

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

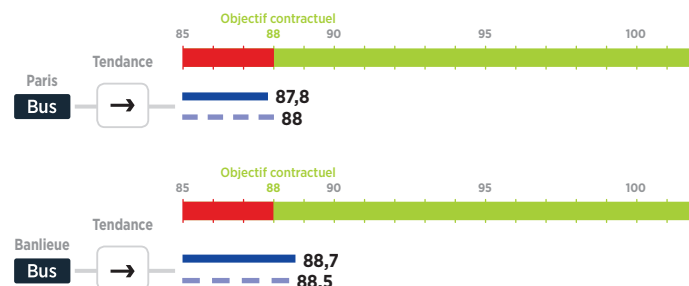
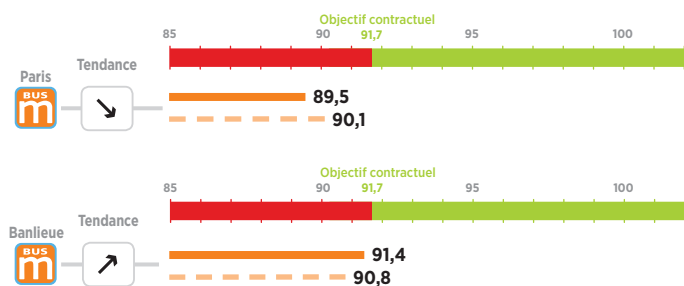
Depuis le début de l'année 2017, la ponctualité est mesurée sur toute l'amplitude de circulation des lignes de bus et tram de la RATP, toujours un jour sur deux.

Les objectifs de régularité par sous-réseaux ont été fixés. Ils seront progressifs jusqu'en 2020.



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

### Lignes Mobilién et autres lignes de bus

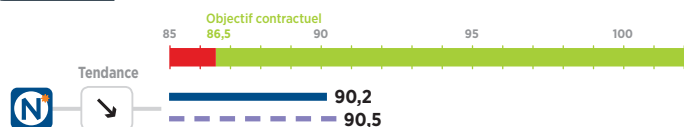


### À savoir

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 2019  
 - - - Moyenne janvier-mars 2018

**Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**  
 ↗ 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



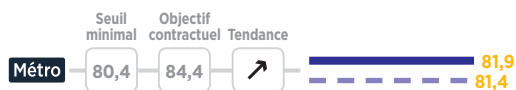
#### Information théorique en situation normale en station



#### 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 2019  
- - - Moyenne janvier-mars 2018

**Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**  
↗ Ponctualité en progression  
↘ Ponctualité en baisse  
→ Ponctualité 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 2019
- - - Moyenne janvier-mars 2018

**Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**

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

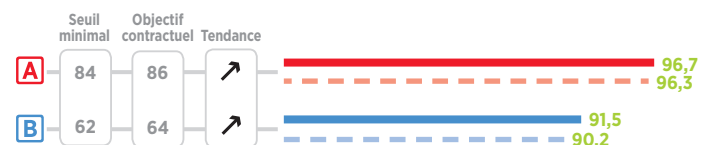


## RER La qualité de service (hors ponctualité) sur les lignes exploitées par la RATP

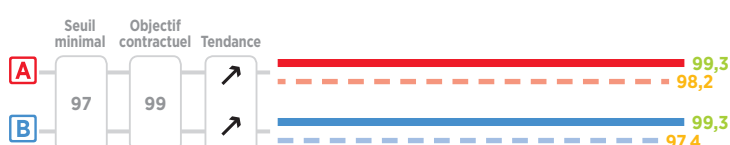
### Lignes A et B

## Information voyageurs

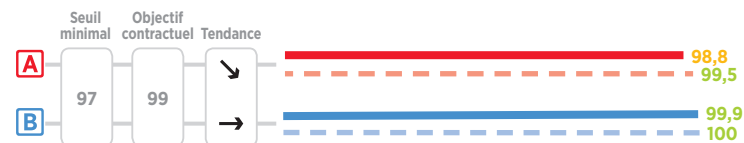
### Information dynamique en situation normale à bord des véhicules



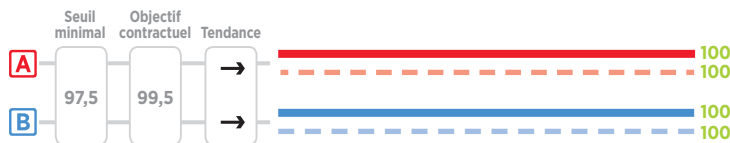
### Information dynamique en situation normale en station



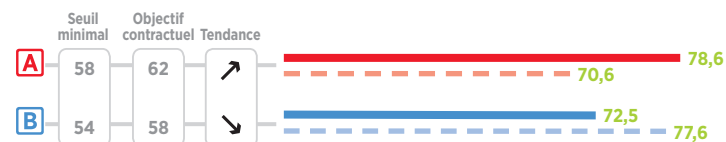
### Information théorique en situation normale en station



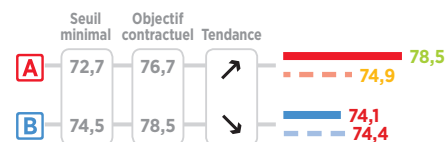
### Information en situation perturbée prévue en station



### 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 et de RER.

## Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2019  
 - - - Moyenne janvier-mars 2018

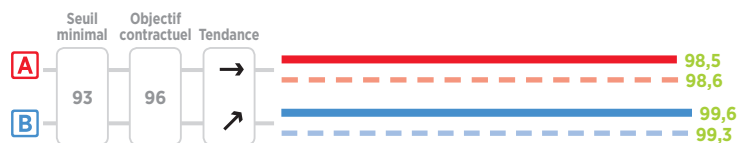
**Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**  
 ↗ Ponctualité en progression  
 ↘ Ponctualité en baisse  
 → Ponctualité stable

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

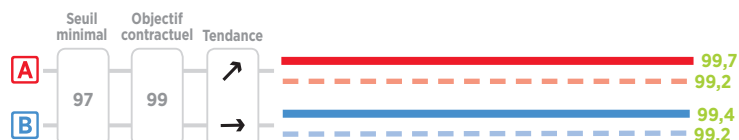
### Accueil aux comptoirs d'information et guichets



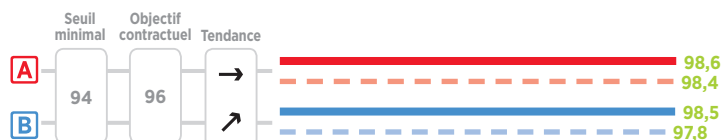
## À savoir

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.

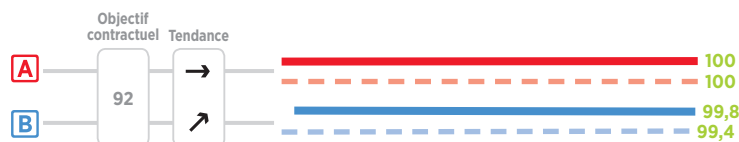
### Disponibilité des bornes d'appel



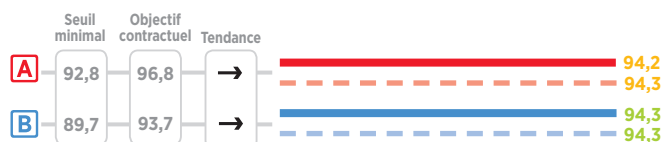
### Disponibilité de la vidéo-protection



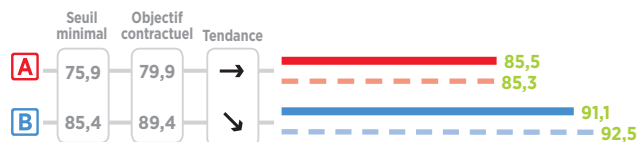
### Délai d'assistance aux voyageurs par un agent



### Propreté des trains

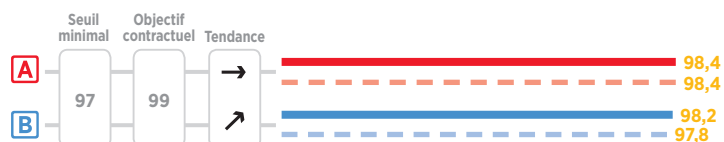


### Propreté des gares

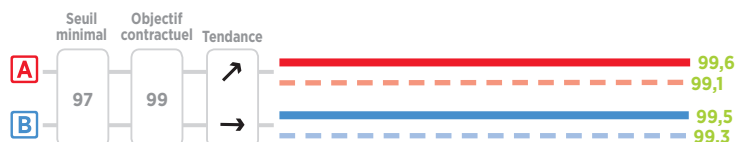


## Accessibilité

### Disponibilité des équipements de confort (escaliers mécaniques et ascenseurs)



### Disponibilité des équipements d'accessibilité (ascenseurs)



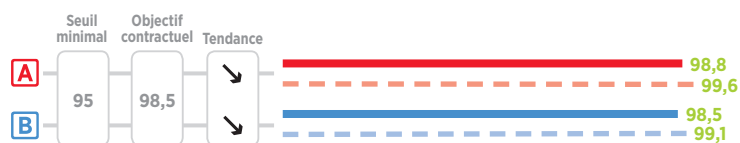
## Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2019  
 - - - Moyenne janvier-mars 2018

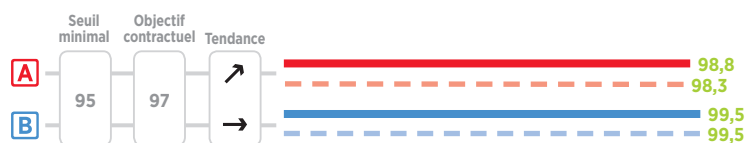
**Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**  
 ↗ Ponctualité en progression  
 ↘ Ponctualité en baisse  
 → Ponctualité stable

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

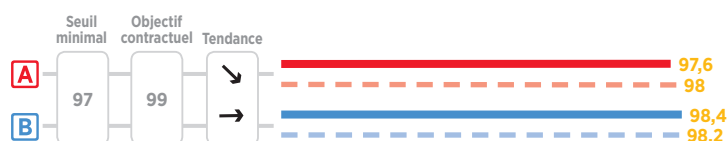


## Respect des délais de remise en service des équipements d'accessibilité

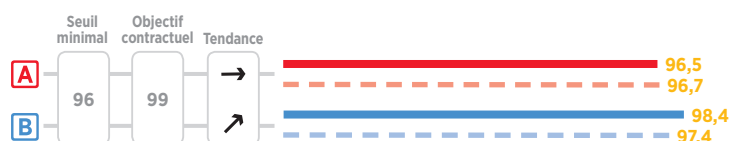


## Vente

### Disponibilité des appareils de distribution



### Disponibilité des lignes de contrôle

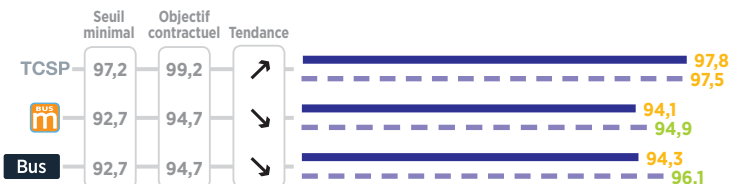


## Tram et Bus La qualité de service (hors ponctualité) sur les lignes exploitées par la RATP

TCSP, lignes Mobilien, hors Mobilien et Noctilien

## Information voyageurs

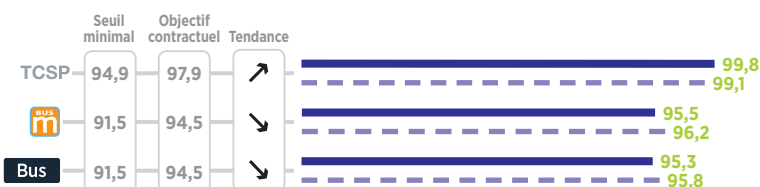
### Information dynamique en situation normale à bord des véhicules



### 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 2019  
 - - - Moyenne janvier-mars 2018

**Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**  
 ↗ Ponctualité en progression  
 ↓ Ponctualité en baisse  
 → Ponctualité 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

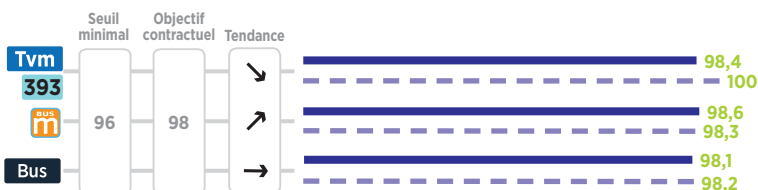


### À savoir

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



## Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2019  
 - - - Moyenne janvier-mars 2018

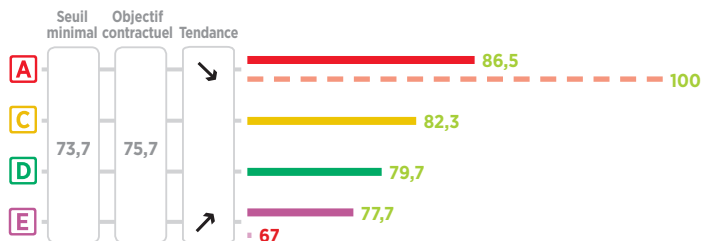
**Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**  
 ↗ Ponctualité en progression  
 ↘ Ponctualité en baisse  
 → Ponctualité stable

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

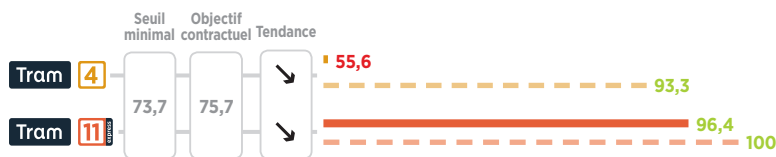
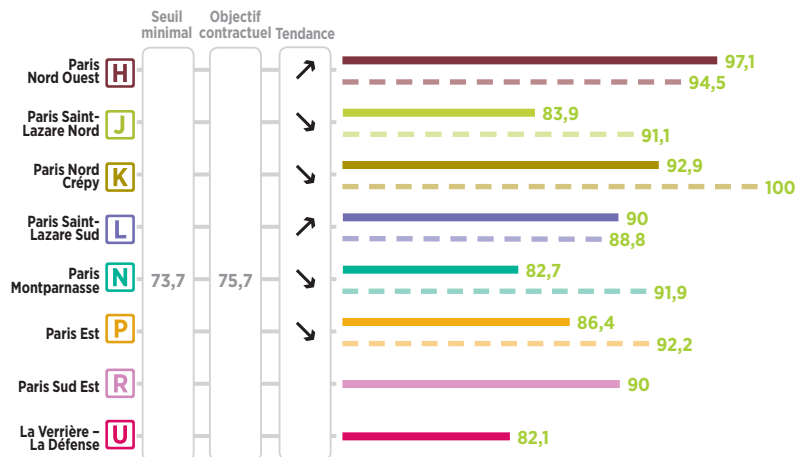
### Information voyageurs

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

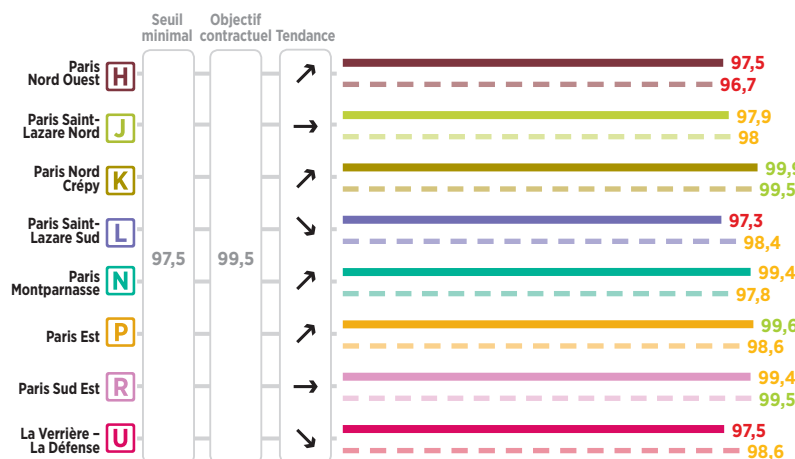
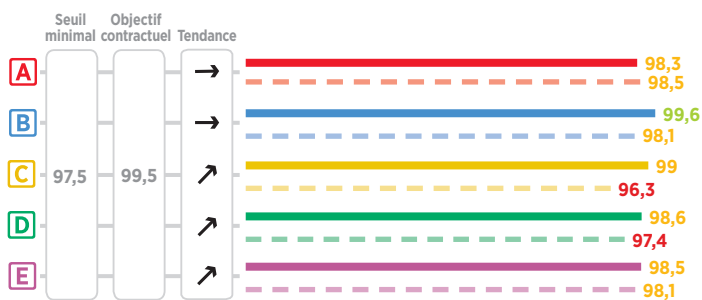


### À savoir

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



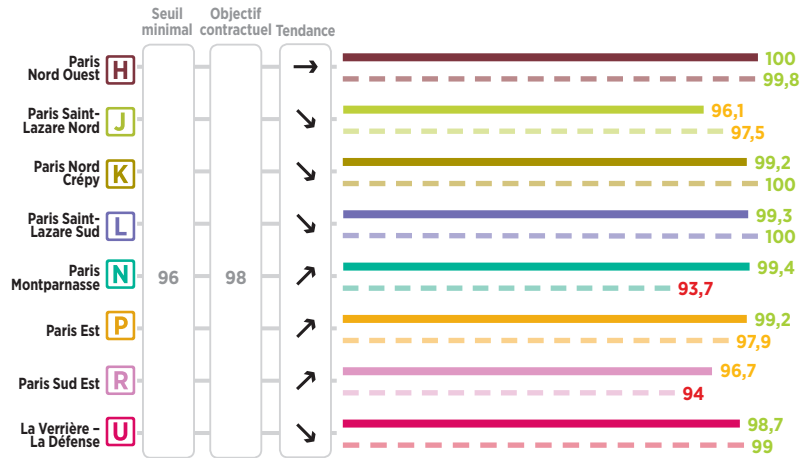
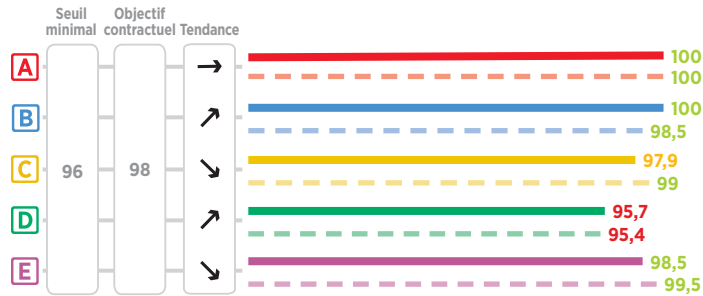
### Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2019  
 - - Moyenne janvier-mars 2018

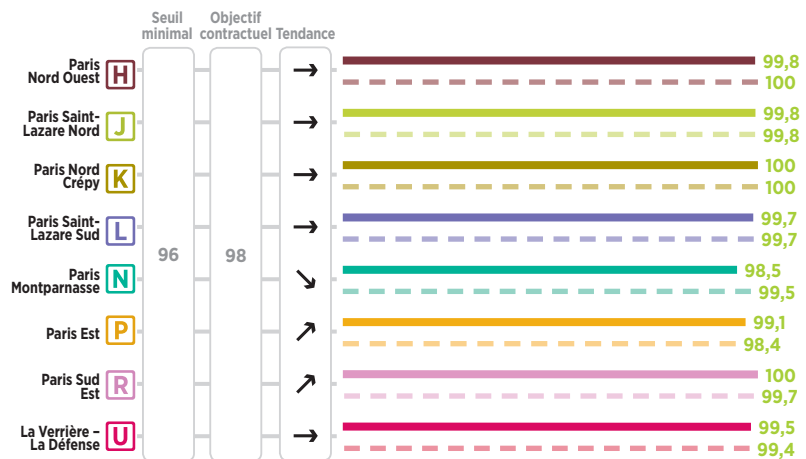
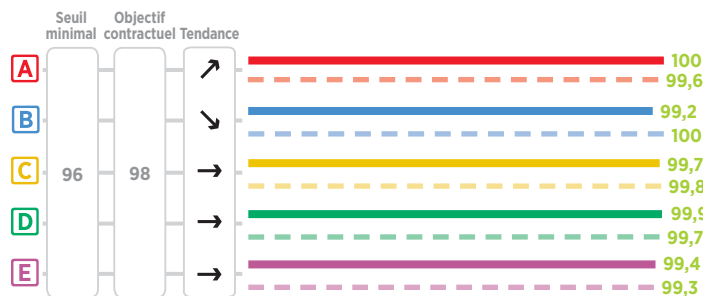
**Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**  
 ↗ Ponctualité en progression  
 ↘ Ponctualité en baisse  
 → Ponctualité stable

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



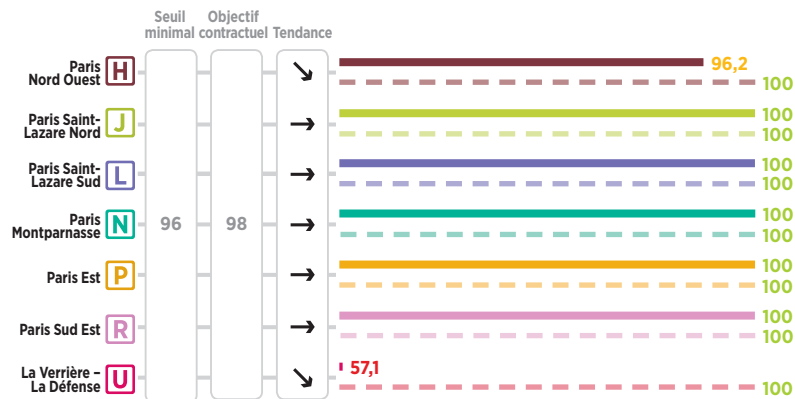
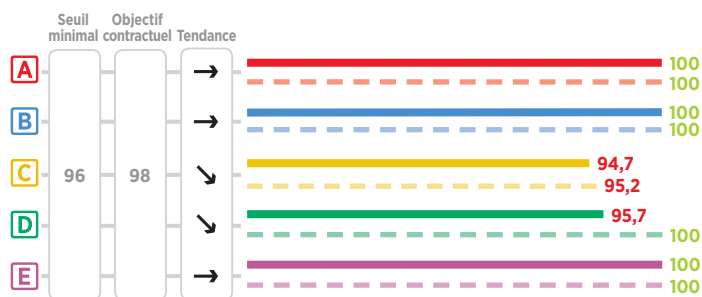
## Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2019  
 - - - Moyenne janvier-mars 2018

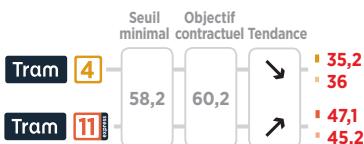
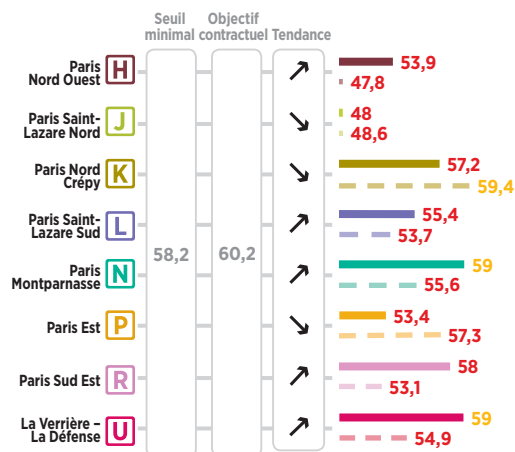
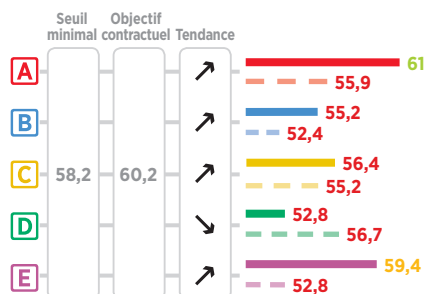
**Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**  
 ↗ Ponctualité en progression  
 ↘ Ponctualité en baisse  
 → Ponctualité stable

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.

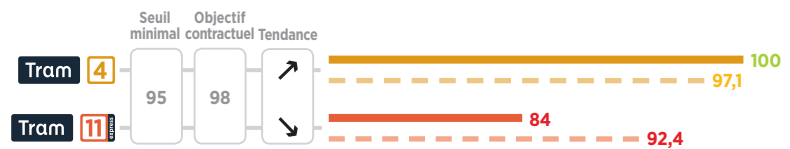
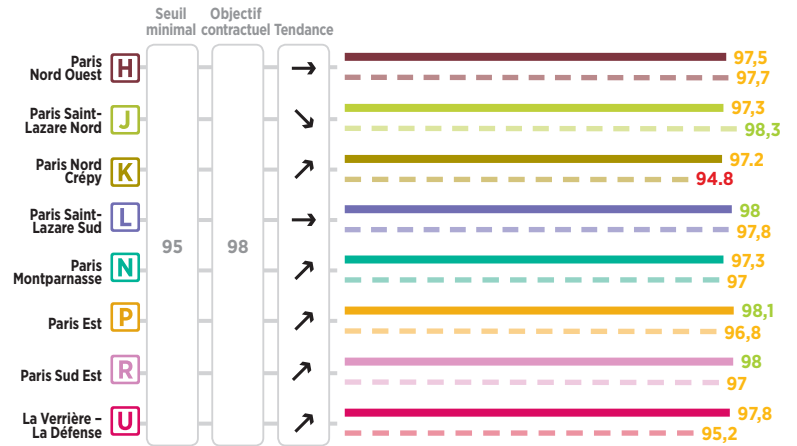
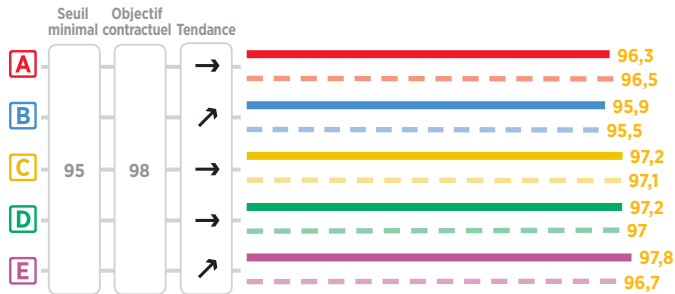
## Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2019  
 — Moyenne janvier-mars 2018

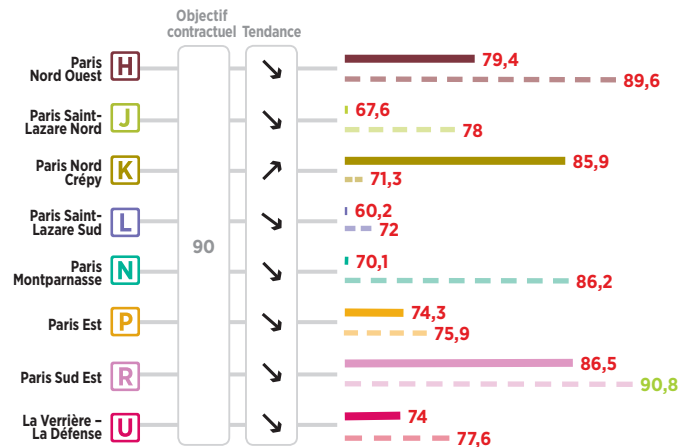
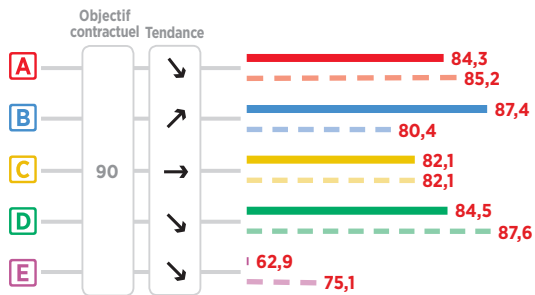
**Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**  
 ↗ Ponctualité en progression  
 ↘ Ponctualité en baisse  
 → Ponctualité stable

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



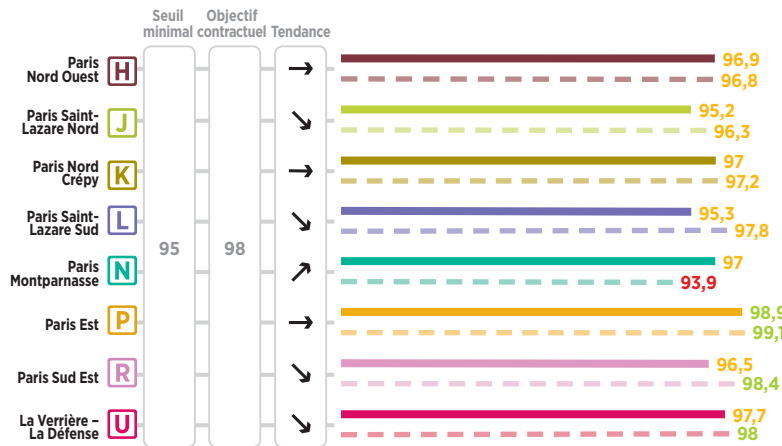
## Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2019  
 - - - Moyenne janvier-mars 2018

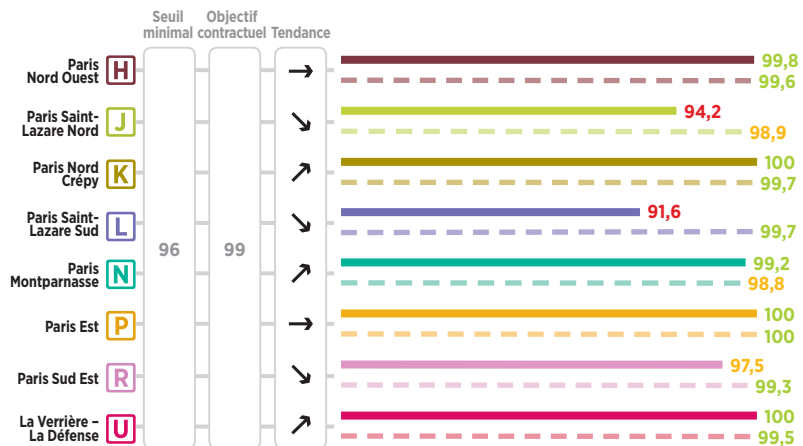
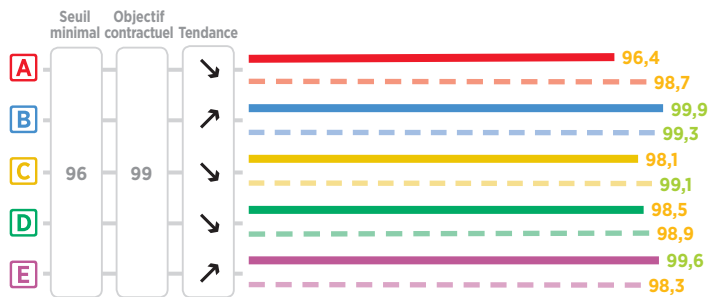
**Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**  
 ↗ Ponctualité en progression  
 ↘ Ponctualité en baisse  
 → Ponctualité stable

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 ?

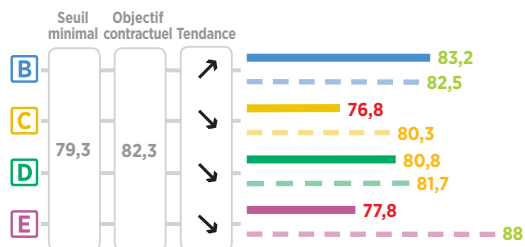
— Moyenne janvier-mars 2019  
 - - - Moyenne janvier-mars 2018

**Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**  
 ↗ Ponctualité en progression  
 ↓ Ponctualité en baisse  
 → Ponctualité 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.

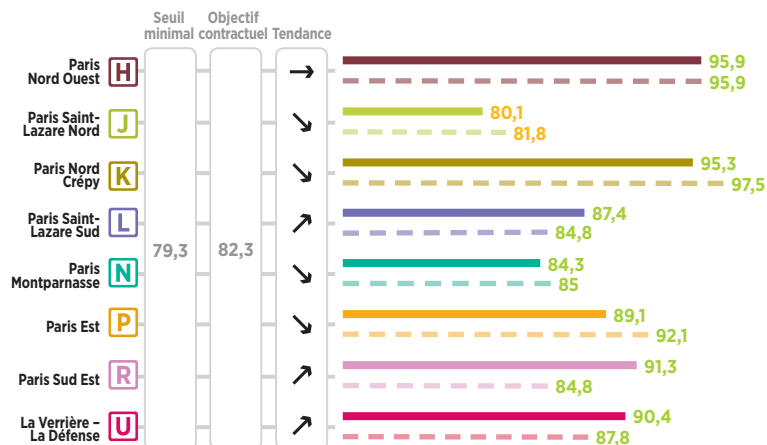


## Propreté des véhicules

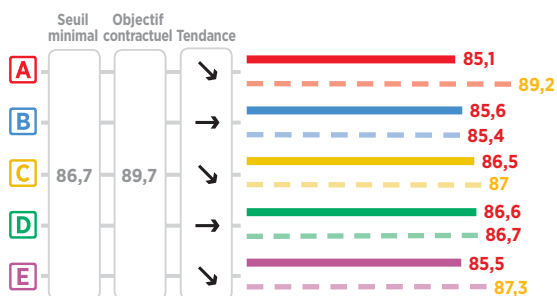


### À savoir

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 2018.



## Propreté des gares



## Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2018  
 - - - Moyenne janvier-décembre 2017

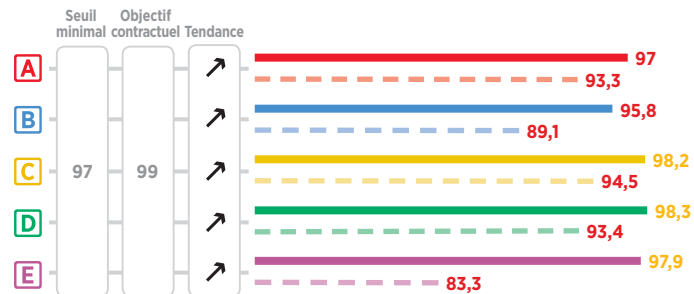
**Tendance par rapport à la même période de l'année 2017 :**

↗ Ponctualité en progression  
 ↘ Ponctualité en baisse  
 → Ponctualité 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.

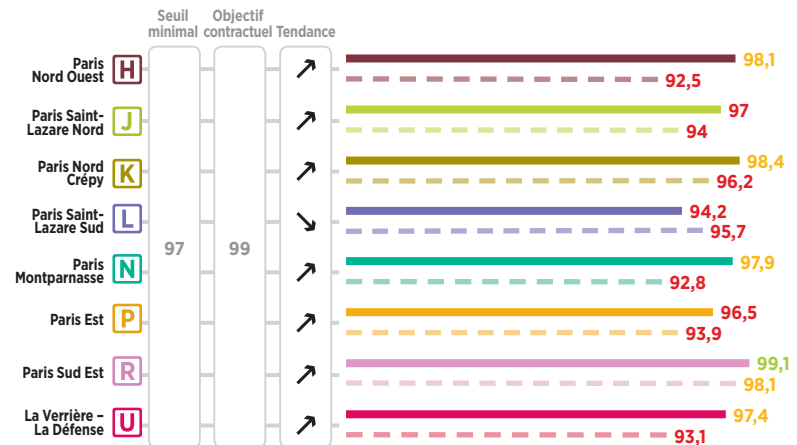
## Accessibilité

### Disponibilité des ascenseurs

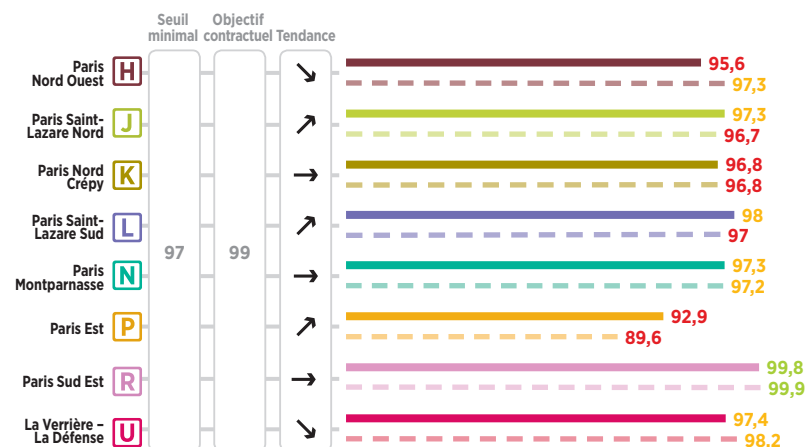


### À savoir

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



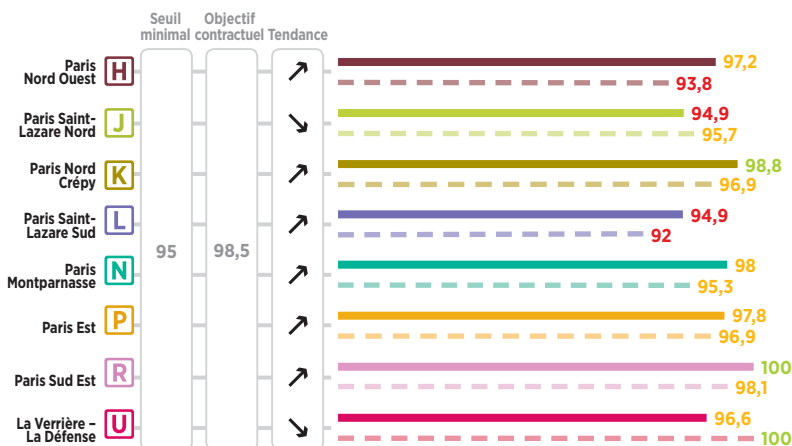
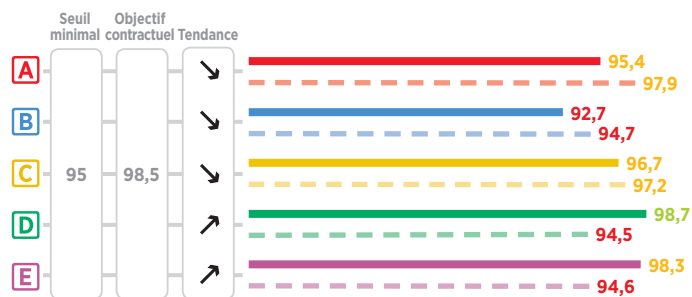
### Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2019  
 - - - Moyenne janvier-mars 2018

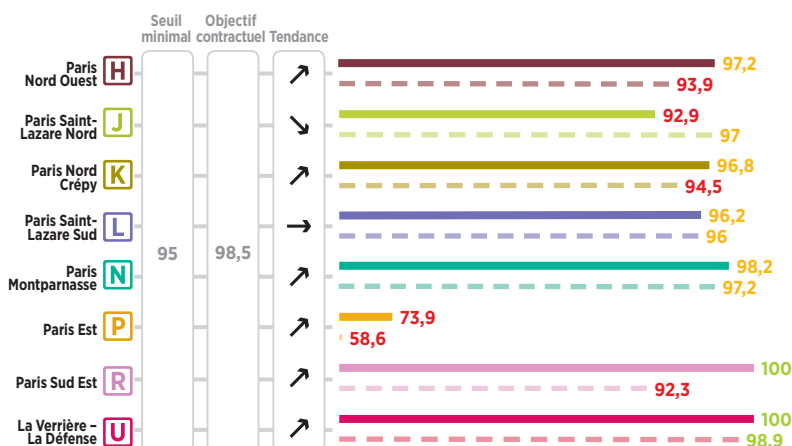
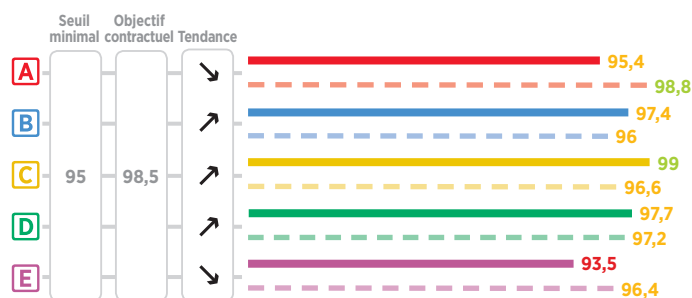
**Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**  
 ↗ Ponctualité en progression  
 ↘ Ponctualité en baisse  
 → Ponctualité stable

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 ?

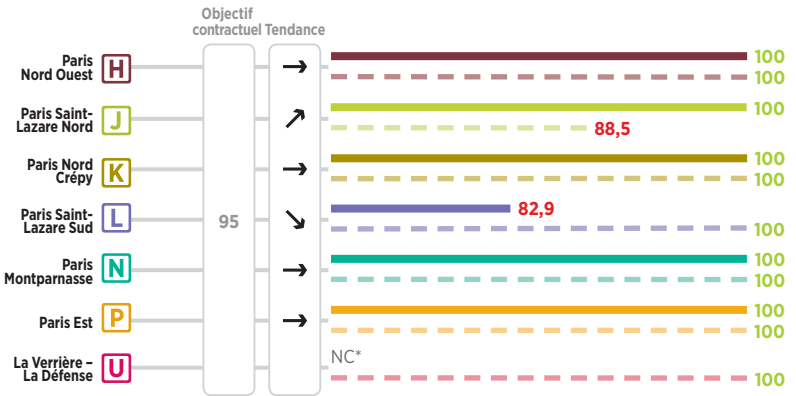
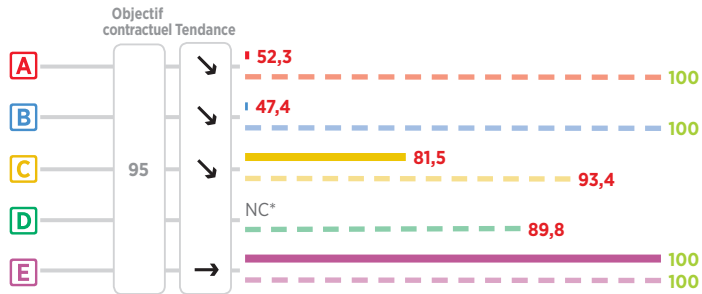
- Moyenne janvier-mars 2019
- - - Moyenne janvier-mars 2018

**Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**

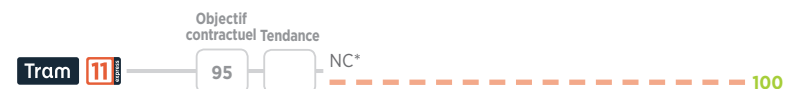
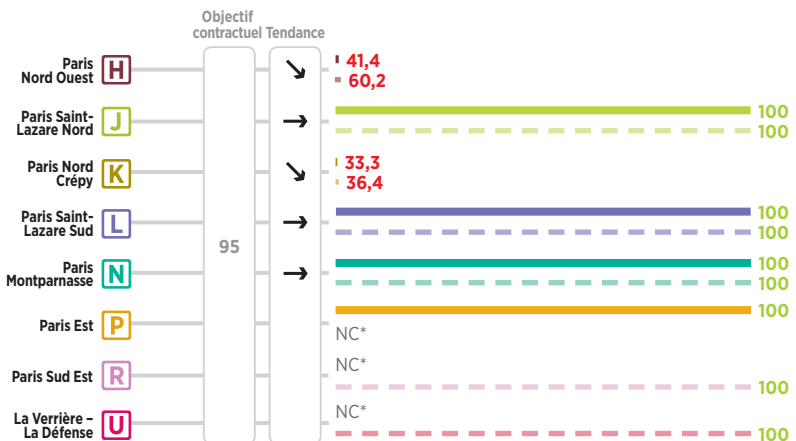
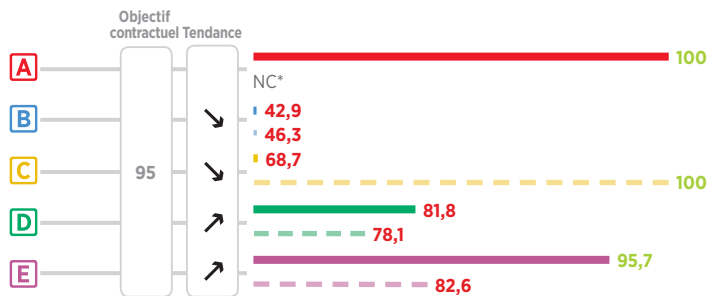
- ↗ Ponctualité en progression
- ↘ Ponctualité en baisse
- Ponctualité stable

- 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 ?

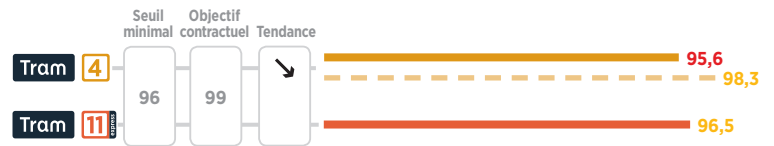
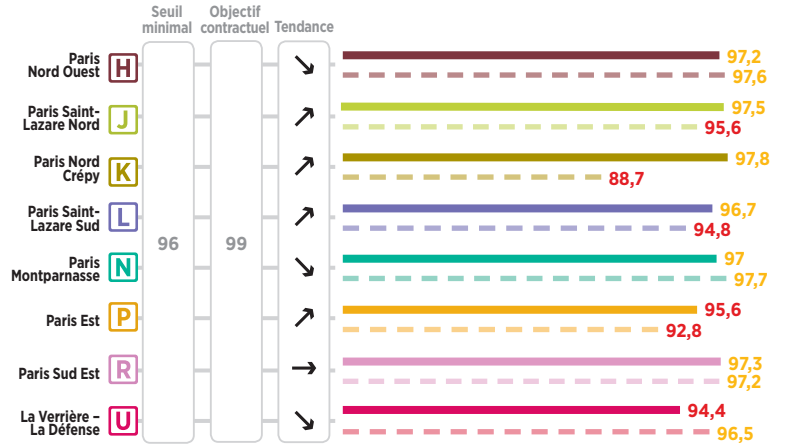
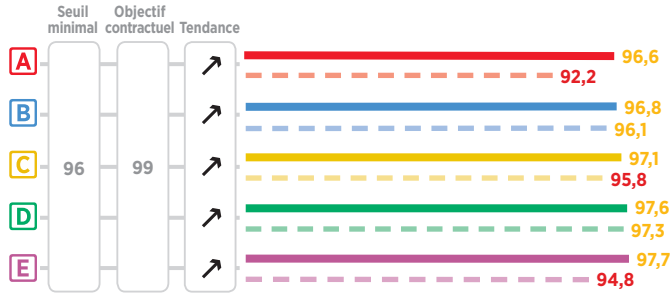
█ Moyenne janvier-mars 2019  
█ Moyenne janvier-mars 2018  
 \* Donnée non disponible pour la période

**Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**  
↗ Ponctualité en progression  
↘ Ponctualité en baisse  
↔ Ponctualité stable

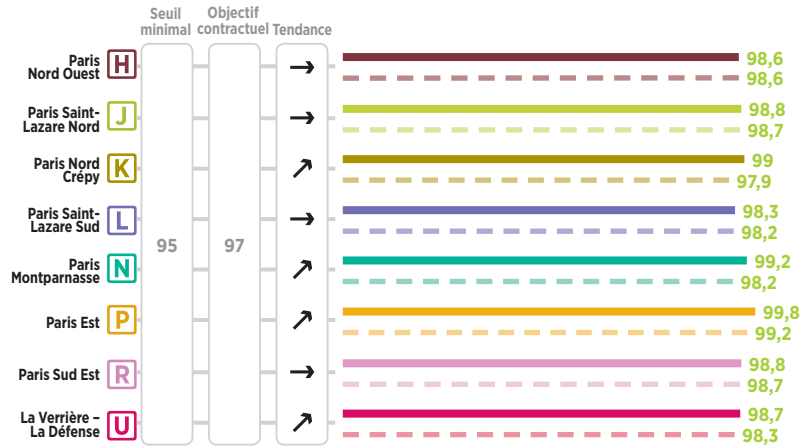
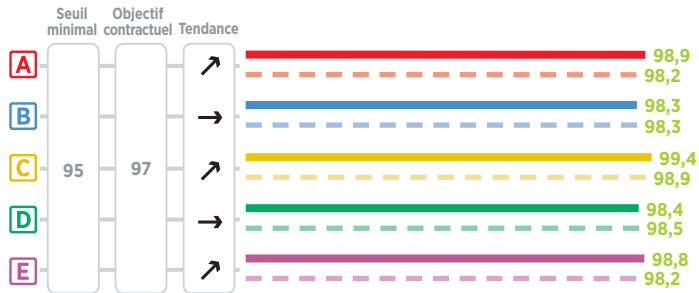
90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.  
90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.  
90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

## Vente

### Disponibilité des automates



### Disponibilité des lignes de contrôle



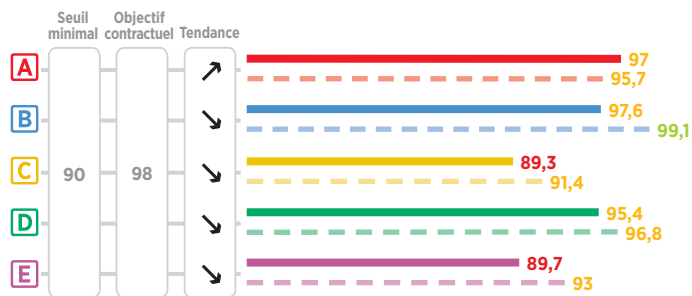
## Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2019  
 - - - Moyenne janvier-mars 2018

**Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**  
 ↗ Ponctualité en progression  
 ↘ Ponctualité en baisse  
 → Ponctualité stable

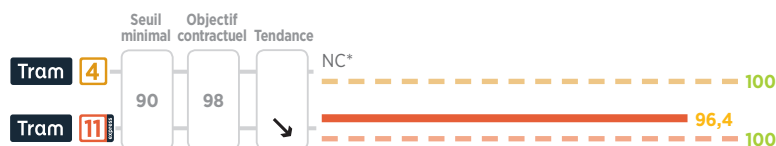
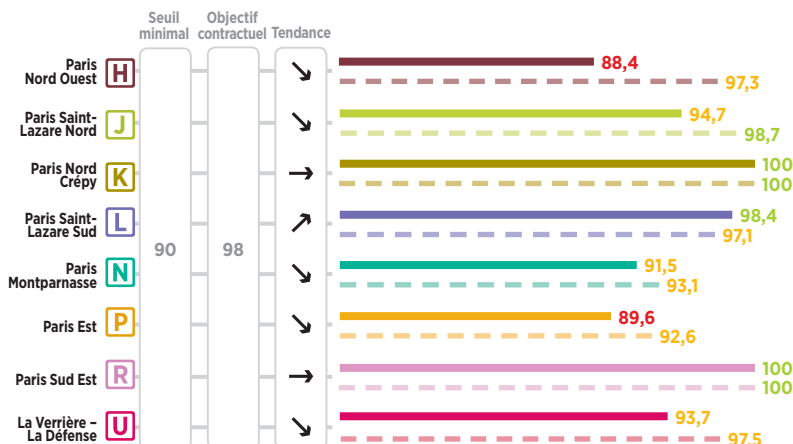
90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.  
 90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.  
 90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

## 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, 97 % 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 2019
- - - Moyenne janvier-mars 2018
- \* Donnée non disponible pour la période

### Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :

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



## Accessibilité

### Arrêt au trottoir des véhicules



### Disponibilité des palettes des véhicules



## Comment lire les graphiques ?



- Moyenne janvier-mars 2019
- - - Moyenne janvier-mars 2018

**Tendance par rapport à la même période de l'année 2018 :**

- ↗ Ponctualité en progression
- ↘ Ponctualité en baisse
- Ponctualité 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.