

# La qualité de service en chiffres

N° 8

Septembre 2012

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

**2012**  
Janvier - mars

## 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 permettre aux Franciliens de suivre l'évolution de leurs conditions de déplacement, **le STIF publie chaque trimestre les données brutes fournies par la RATP, la SNCF et les opérateurs privés**. 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

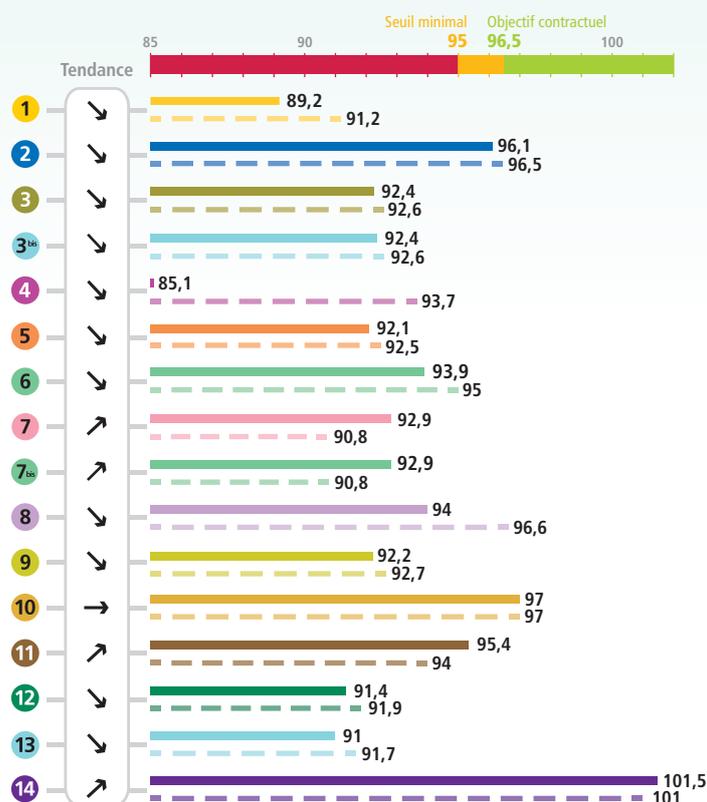
## ponctualité

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** : l'automatisation se poursuit. Depuis le 10 mai 2012, la ligne est exploitée à partir de 21 heures et jusqu'à la fin de service uniquement par des navettes automatiques. Depuis le mois de juillet, la ligne est également intégralement automatique les week-ends.

**Ligne 13** : depuis juillet, le déploiement des façades de quai est terminé, avec 12 stations équipées. Le STIF a organisé un comité de ligne le 16 mai 2012.

**Ligne 14** : la concertation préalable sur l'adaptation des accès aux stations existantes a été lancée le 21 juin 2012, pour permettre à la ligne d'accueillir des navettes automatiques plus longues qu'aujourd'hui. Le Conseil du STIF du 11 juillet a déclaré l'intérêt général du prolongement de la ligne 14 à Mairie de Saint-Ouen visant à désaturer la ligne 13. La mise en service est prévue à l'horizon 2017.

#### Comment lire les graphiques ?

- Moyenne janvier-mars 2012
- Moyenne janvier-mars 2011

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

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

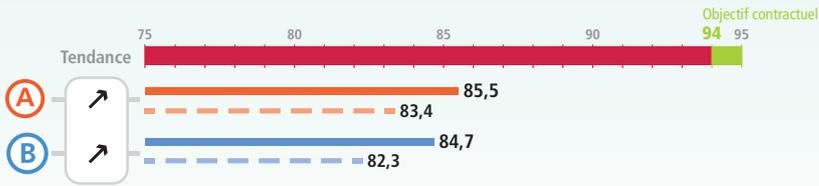
- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux indices, le bonus est progressif.

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 punctualité sur les lignes exploitées par la RATP et la SNCF

RER A et B



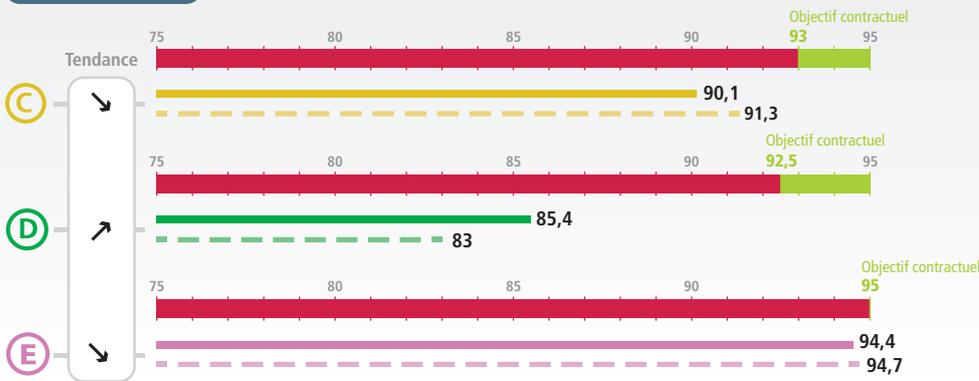
**À savoir**

**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. Le STIF a organisé un Comité de ligne le 15 mai 2012.

**RER B :** le STIF a rappelé à RFF et à la SNCF leurs engagements sur le projet B Nord +, et a demandé que les moyens nécessaires soient mobilisés par les deux entreprises pour réduire le retard tout en minimisant les perturbations des voyageurs. Un nouveau Schéma Directeur B Sud est engagé sous l'impulsion du STIF. Les trains longs sont généralisés le dimanche. Le STIF a organisé un Comité de ligne le 6 juillet 2012.

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

RER C, D et E



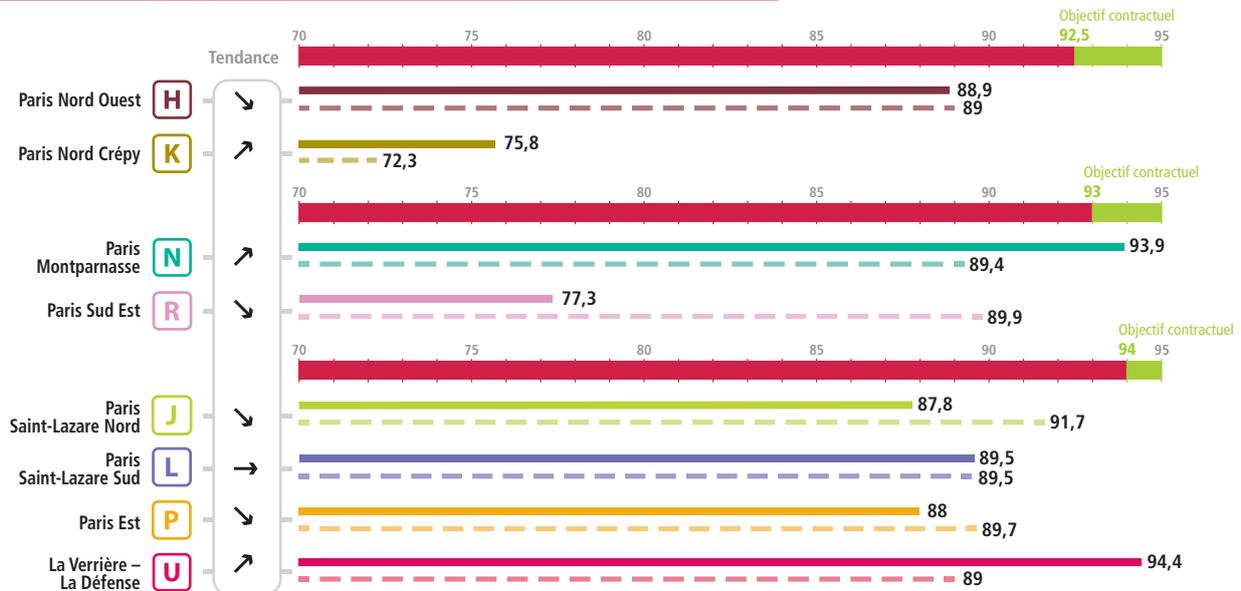
**À savoir**

**RER D :** les trains les plus fréquents des samedis et dimanches sont mis en trains longs.

**RER B et D :** le STIF a organisé un retour d'expérience sur les fortes perturbations vécues par les voyageurs des RER B et D le 5 mars 2012.

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

Train



Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2012  
 — Moyenne janvier-mars 2011

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

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

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

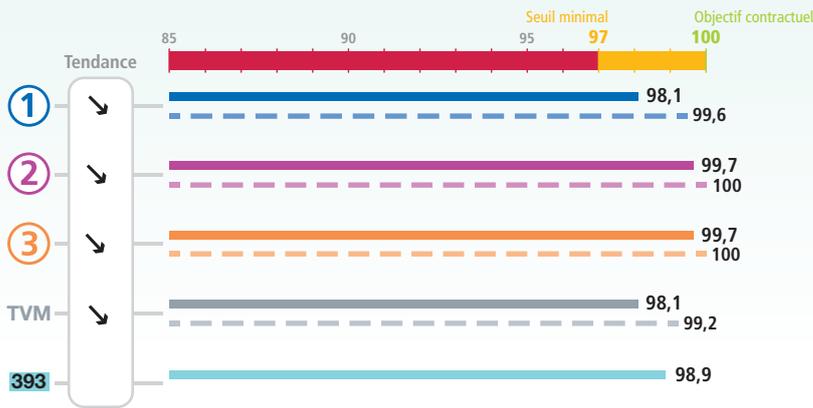
Dans le cadre du nouveau contrat STIF-SNCF, les résultats 2011 et 2012 présentés ici sont ceux transmis par la SNCF, et élaborés avec un nouvel outil dont les modalités sont en cours d'analyse par le STIF.

Les indicateurs des lignes RER et trains de banlieue mesurent le pourcentage de voyageurs arrivant à l'heure ou avec un retard de moins de 5 mn à leur gare de destination, sur l'ensemble de la ligne, pendant toute la journée.

Les indicateurs des RER A et B sont communs à la RATP et à la SNCF qui les exploitent conjointement.

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

Tramway et TCSP (transport en commun en site propre)

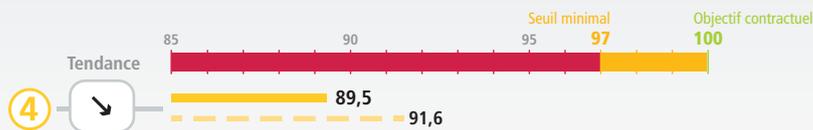


### À savoir

Ligne 393 : mise en service en septembre 2011.

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

Tramway



### À savoir

T4 : le STIF a approuvé le 11 avril le Schéma de Principe du prolongement du T4 à Clichy-Montfermeil, ainsi que le dossier d'enquête préalable à la Déclaration d'Utilité Publique.

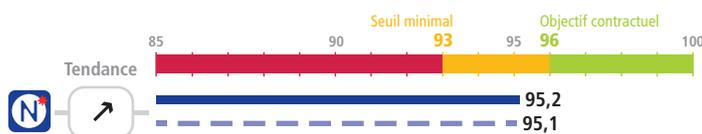
## BUS m La punctualité sur les lignes exploitées par la RATP

Bus Mobilien



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

Noctilien



### Comment lire les graphiques ?

- Moyenne janvier-mars 2012
- Moyenne janvier-mars 2011
- Tendance par rapport à la même période de l'année 2011 :
  - ↗ Punctualité en progression
  - ↘ Punctualité en baisse
  - Punctualité stable

- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux 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 mn pour les lignes à la fréquence et 5 mn 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

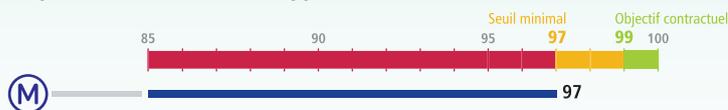
Cette enquête permet un suivi de la perception des voyageurs portant sur différents éléments de l'offre et du service : ponctualité, information, sûreté, accueil, propreté, aménagement des espaces, accessibilité... Elle concernera désormais 120 000 voyageurs par an (contre 20 000 dans les précédents 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

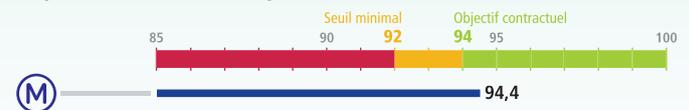
Métro

### Ambiance

Disponibilité des bornes d'appel

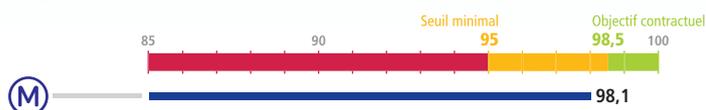


Disponibilité de la vidéo-protection

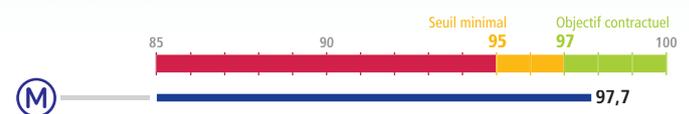


### Accessibilité

Respect des délais de remise en service des équipements de confort

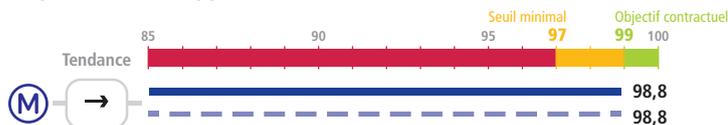


Respect des délais de remise en service des équipements d'accessibilité

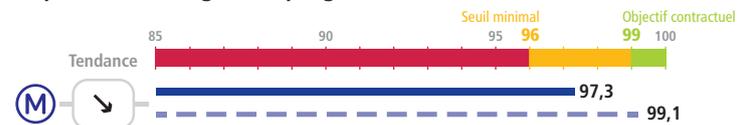


### Vente

Disponibilité des appareils de distribution



Disponibilité des lignes de péage



## À savoir

Les indicateurs de l'accessibilité distinguent à présent les équipements d'accessibilité (ascenseurs desservant les stations accessibles aux UFR) et les équipements de confort (les autres ascenseurs et les escaliers mécaniques) facilitant les déplacements de tous les voyageurs.

## Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-mars 2012  
— Moyenne janvier-mars 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 disponibilité des équipements de sécurité est désormais soumise à incitation financière.

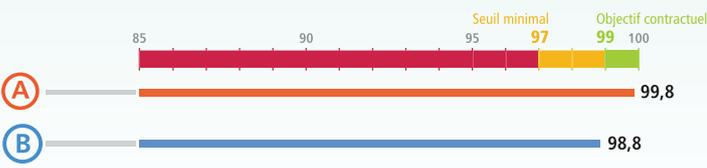
Deux nouveaux indicateurs mesurent ainsi de façon exhaustive le taux de disponibilité de la vidéosurveillance et des bornes d'appel.

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

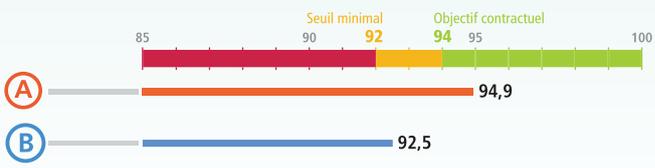
RER A et B

**Ambiance**

Disponibilité des bornes d'appel

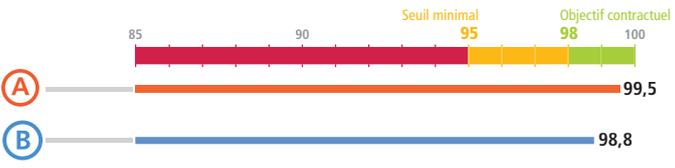


Disponibilité de la vidéo-protection

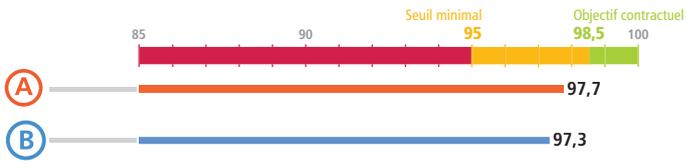


**Accessibilité**

Respect des délais de remise en service des équipements de confort

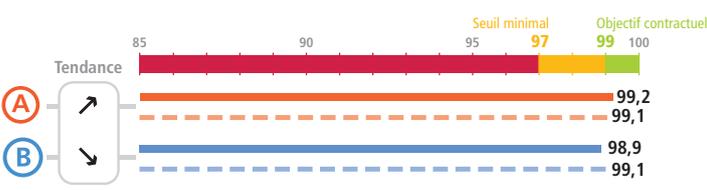


Respect des délais de remise en service des équipements d'accessibilité

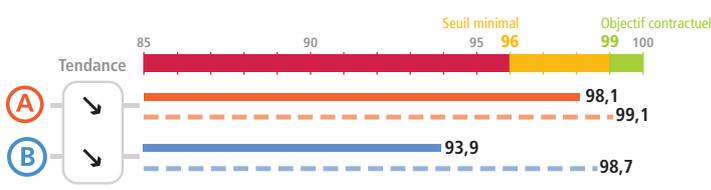


**Vente**

Disponibilité des appareils de distribution



Disponibilité des lignes de péage

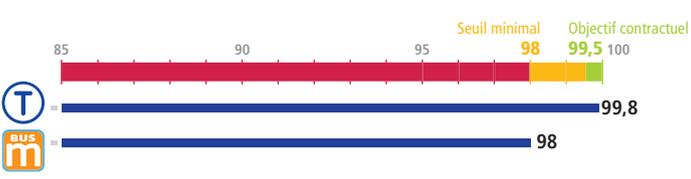


**T BUS** La qualité de service (hors ponctualité) sur les lignes exploitées par la RATP

Tramway, Mobilien, hors Mobilien et Noctilien

**Information voyageurs**

Information théorique en situation normale aux points d'arrêt



Comment lire les graphiques ?

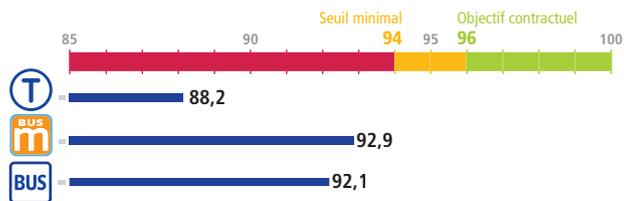
- Moyenne janvier-mars 2012
- Moyenne janvier-mars 2011
- Tendance par rapport à la même période de l'année 2011:
  - ↗ Ponctualité en progression
  - ↘ Ponctualité en baisse
  - Ponctualité stable

- 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.

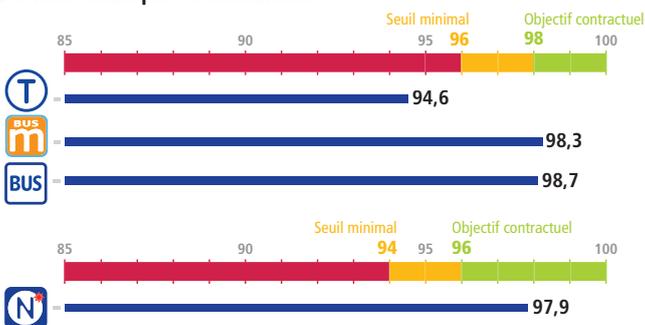
## Accessibilité

### Disponibilité des palettes bus



## Ambiance

### Service rendu par le machiniste



## À savoir

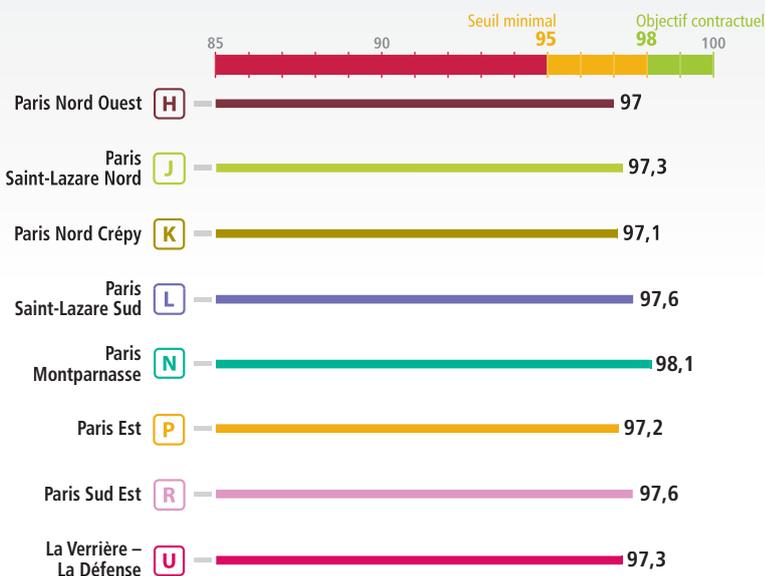
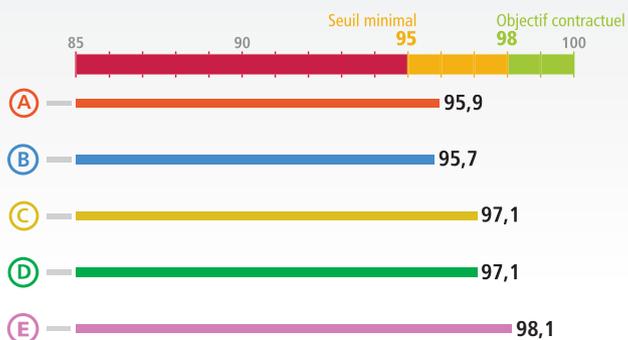
### Des exigences renforcées pour le réseau bus

Le nouveau contrat renforce les exigences du STIF vis-à-vis du bus en s'appuyant sur des indicateurs supplémentaires qui seront progressivement mis en place et dont les résultats seront disponibles prochainement. La qualité de l'information voyageurs sera mesurée à travers la qualité de l'information théorique et dynamique en situation normale à la fois aux points d'arrêt et dans les véhicules, mais également à travers la qualité de l'information voyageurs en situation perturbée. Au même titre que ce qui était déjà en place pour les réseaux ferrés, la qualité de la propreté des réseaux de surface est mesurée dans le nouveau contrat. Une place importante est accordée également à l'accessibilité, avec la mise en place de deux nouveaux indicateurs en complément des indicateurs déjà existants.

## RER A, B, C, D, E et Train La qualité de service (hors ponctualité) sur les lignes exploitées par la SNCF

### RER A, B, C, D, E et Train

## 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.

## Comment lire les graphiques ?

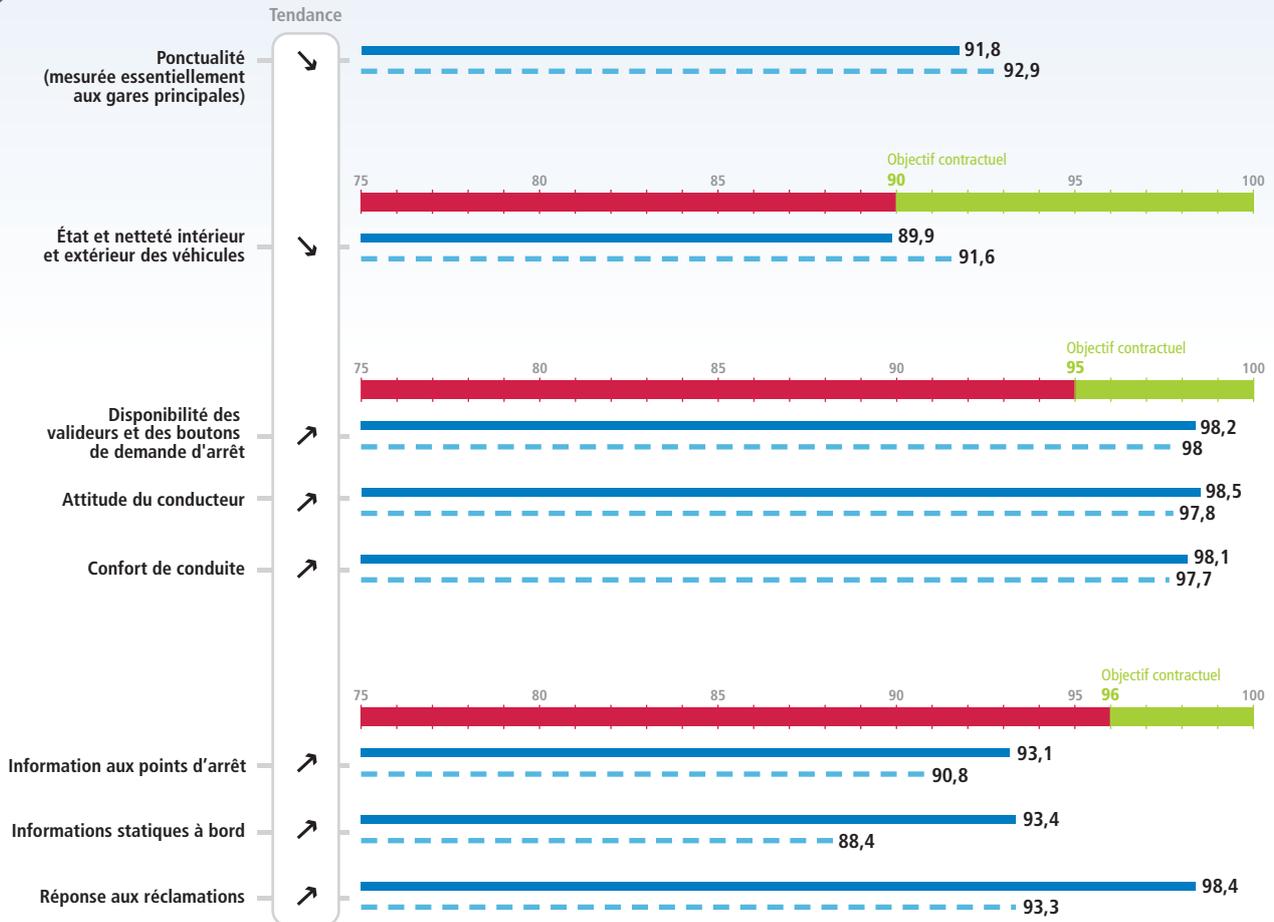
- Moyenne janvier-mars 2012
- Moyenne janvier-mars 2011
- ↗ Tendence par rapport à la même période de l'année 2011 : Ponctualité en progression
- ↘ Ponctualité en baisse
- Ponctualité stable

- 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 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.

La qualité de service (hors ponctualité) sur les lignes exploitées par les opérateurs privés - Année 2011

BUS



Comment lire ce graphique



■ Moyenne janvier-mars 2011  
 ■ Moyenne janvier-mars 2010

Tendance par rapport à la même période de l'année 2010:

- ↗ 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.

L'indicateur concernant l'information aux points d'arrêt représente le pourcentage de voyageurs bénéficiant des informations contractuelles (nom de l'arrêt, code de ligne, fiche horaire, plan de la ligne).

Les autres indicateurs sont mesurés à bord des véhicules, et représentent un pourcentage de conformité, c'est-à-dire le nombre de mesures conformes aux exigences du contrat par rapport au nombre total de mesures réalisées.