

La qualité de service en chiffres

N° 15

Mars 2014

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

2013
Janvier - décembre

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

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

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

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

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

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

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

Différents niveaux ont été introduits dans les contrats :

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

Enquête perception

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

Les résultats sont soumis à incitations financières sur la base de l'évolution de la perception des voyageurs : une **hausse de l'indice de perception conduit à un bonus** tandis qu'une baisse de celui-ci engendre un malus pour l'opérateur. Leur montant est ventilé par mode pour la RATP (RER, métro, bus) alors qu'un montant global est affecté à l'ensemble du réseau SNCF.

À savoir

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

En 2013, la satisfaction des usagers réguliers, mesurée via l'indice de perception, est en retrait pour le réseau SNCF (- 1,7 point entre 2012 et 2013), alors qu'elle s'améliore légèrement pour le réseau RATP (+ 0,5 point). La note globale de qualité de service du réseau SNCF est de **75,8**. Elle est de **80,4** pour le réseau RATP.

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

RATP	Surface (hors Noctilien)	Métro	RER RATP
Ponctualité	84,6 %	86,5 %	68,3 %
Information	85,7 %	94,5 %	88,9 %
Gestion des situations perturbées	70,7 %	75,9 %	59,1 %
Ambiance - Propreté	83,4 %	67,9 %	61,2 %
Ambiance - Accueil	92,2 %	91,9 %	89 %
Accessibilité	89,9 %	79,6 %	77,4 %
Vente	-	89,8 %	92 %
Indice de perception par mode	83,1 %	83,4 %	74,7 %

SNCF	RER SNCF	Train	Tramway T4
Ponctualité	71,7 %	77 %	78 %
Information	87,9 %	88,7 %	71,3 %
Gestion des situations perturbées	61,6 %	66 %	67,4 %
Ambiance	81,1 %	84,9 %	88,3 %
Accessibilité	64,7 %	62,9 %	-
Vente	88,1 %	88,8 %	74,2 %
Indice de perception par mode	77,2 %	74,6 %	77,2 %

À savoir

L'indice de perception englobe tous les volets de la qualité de service évalués dans l'enquête (ponctualité, information voyageurs, accessibilité, ambiance, vente).

La qualité de service

ponctualité

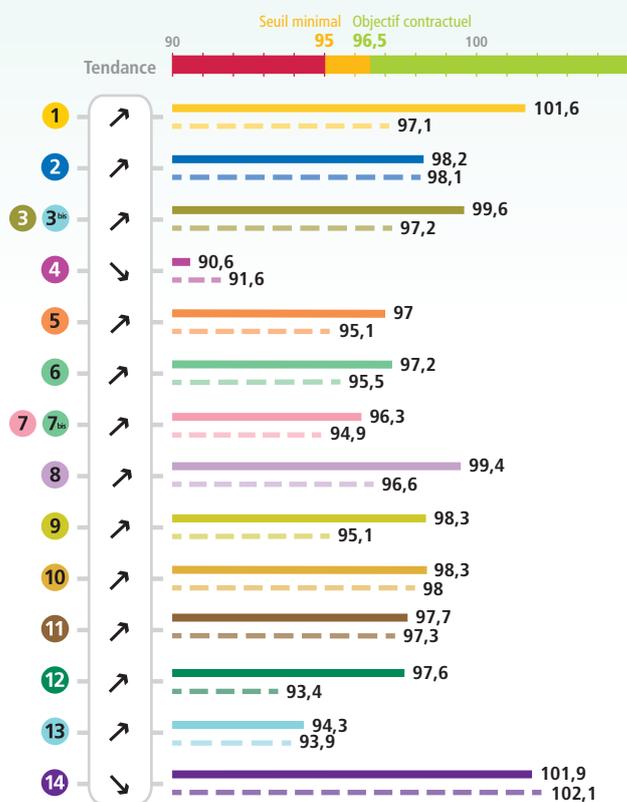
La ponctualité a vu son poids s'accroître passant de 35 % à 55 % de l'enveloppe globale d'incitation financière pour les trains et les RER, de 23 % à 40 % pour le métro et de 28 % à 30 % pour les tramways et les bus.

Pour les lignes du réseau de surface RATP (tramway et bus), depuis janvier 2013 et afin d'avoir des mesures plus fiables et de mieux correspondre au vécu des voyageurs, le système d'information en temps réel SIEL est utilisé pour mesurer de manière automatique la ponctualité. De plus, le nombre de mesures par mois va progresser chaque année, pour atteindre un jour sur deux en 2015. L'utilisation de cette nouvelle méthode est la principale raison d'explication des écarts avec la même période l'année dernière.

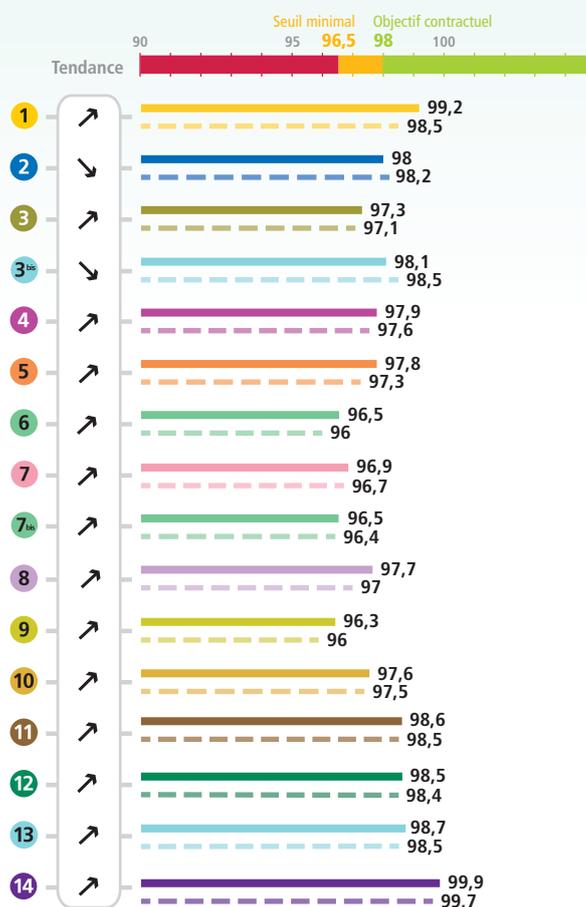
M La ponctualité sur les lignes exploitées par la RATP

Métro

Offre aux heures de pointe



Temps d'attente en heures creuses



À savoir

Ligne 1 : le Conseil du STIF du 5 mars 2014 a approuvé le renfort d'offre métro sur la ligne 1, avec mise en service en mars 2014.

Ligne 6 : le Conseil du STIF du 5 mars 2014 a approuvé le renfort d'offre métro sur la ligne 6, avec mise en service en octobre 2014.

Comment lire les graphiques ?

- Moyenne janvier-décembre 2013
- - - Moyenne janvier-décembre 2012

Tendance par rapport à la même période de l'année 2012 :

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

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

L'indicateur d'offre aux heures de pointe donne le pourcentage du nombre réel de métros en circulation aux heures de pointe par rapport au service commandé. Les métros qui ne peuvent pas circuler aux heures de pointe compte-tenu des contraintes particulières de cette période sont principalement reportés sur la période d'heure creuse qui lui succède.

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

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

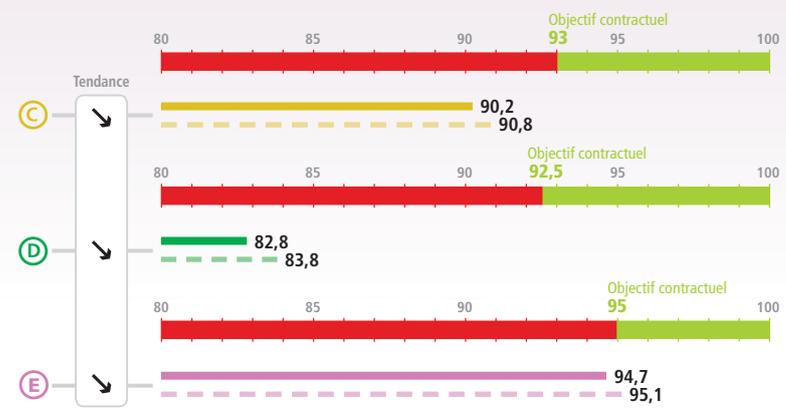


À savoir

RER A : depuis le 15 décembre 2013, l'offre du RER A a été renforcée, notamment en soirée sur la branche Cergy-Poissy. Le conseil du STIF du 5 mars 2014 a approuvé les adaptations temporaires d'offre liées aux travaux sur le RER A à l'été 2015. 60 rames MI09 circulent sur la ligne depuis janvier 2014.

RER B : 62 rames rénovées MI79 circulent sur la ligne.

RER La punctualité sur les lignes exploitées par la SNCF
RER C,D et E



À savoir

RER C : le Conseil du STIF du 5 mars 2014 a approuvé les adaptations temporaires de l'offre ferroviaire liées aux travaux sur le RER C à l'été 2015. Depuis le 15 décembre 2013, des arrêts supplémentaires à Ivry-sur-Seine et Vitry-sur-Seine sont réalisés en heure de pointe.

RER D : depuis le 15 décembre 2013, l'offre RER D a été refondue avec 12 trains en heure de pointe au nord de Paris dans chaque sens, et la desserte au sud de Paris du nouveau pôle multimodal de Créteil Pompadour.

RER E : le Conseil du STIF du 5 mars 2014 a approuvé l'avant-projet et la première convention de financement des études de projet pour le prolongement du RER E à l'ouest.

Comment lire les graphiques ?

- Moyenne janvier-décembre 2013
 - - - Moyenne janvier-décembre 2012
- Tendance par rapport à la même période de l'année 2012 :**
- ↗ Punctualité en progression
 - ↘ Punctualité en baisse
 - Punctualité stable

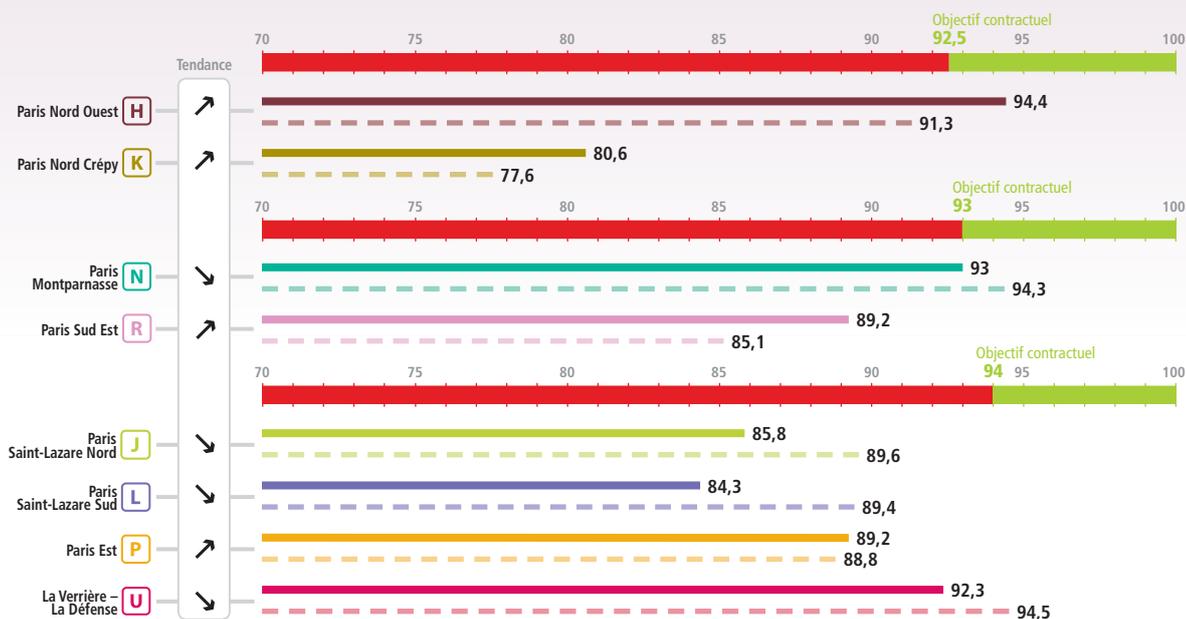
Dès que l'objectif contractuel est atteint, les transporteurs bénéficient du bonus maximum. En dessous, ils ont un malus.

Punctualité des voyageurs par ligne

La punctualité 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 punctualité 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 RER A et B sont communs à la RATP et à la SNCF qui les exploitent conjointement.

TRAIN La ponctualité sur les lignes exploitées par la SNCF

Train



À savoir

Lignes H, K et L : l'acquisition de 24 rames Francilien (version longue) a été votée par le Conseil du STIF du 11 décembre 2013 pour déploiement sur les lignes K (Crépy) et H (Creil-Pontoise), ainsi que l'acquisition de 19 rames Francilien (version courte) pour la ligne L, sous réserve de la levée par SNCF/RFF de la contrainte du viaduc de Marly.

Ligne R : l'acquisition de 48 rames Regio 2N a été votée par le Conseil du STIF pour déploiement sur la ligne R (Sud Est), sous réserve de la levée par RFF de la contrainte de gabarit en gare de Lyon.

Comment lire les graphiques ?

- Moyenne janvier-décembre 2013
- Moyenne janvier-décembre 2012

Tendance par rapport à la même période de l'année 2012 :

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

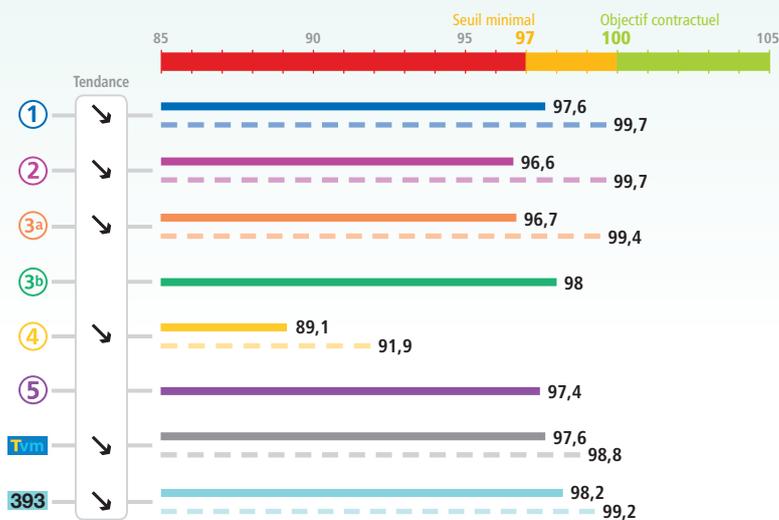
Ponctualité des voyageurs par ligne

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.

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

T La ponctualité sur les lignes exploitées par la RATP et la SNCF

Tramway et TCSP (Transport en Commun en Site Propre)



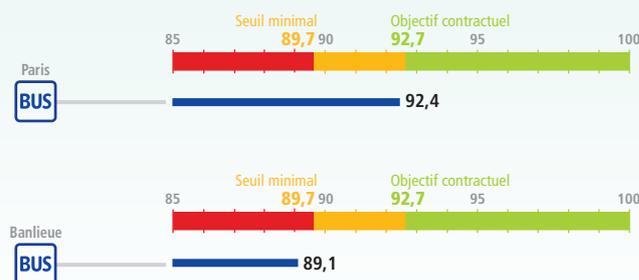
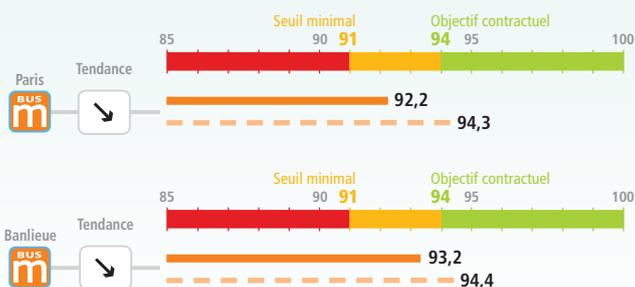
À savoir

La ligne de tramway T7 de Villejuif à Porte de l'Essonne (Athis-Mons) a été mise en service le 16 novembre 2013.

L'utilisation de la nouvelle méthode de mesure de la ponctualité pour les lignes RATP via le système d'information en temps réel SIEL est la principale raison d'explication des écarts avec la même période en 2012.

BUS La ponctualité sur les lignes exploitées par la RATP

Lignes Mobilien et autres lignes de bus



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.

À savoir

La ponctualité des lignes des sous-réseaux Bus Paris et Bus Banlieue est mesurée depuis 2013. Le seuil minimal a été défini à 89,7 % et l'objectif contractuel à 92,7 %, sur la base de la moyenne de 6 mois de mesures représentatives.

N La ponctualité sur les lignes exploitées par la RATP

Noctilien



À savoir

Le seuil minimal a été défini à 86,3 % et l'objectif contractuel à 89,3 %, sur la base de la moyenne de 6 mois de mesures représentatives.

Comment lire les graphiques ?

- Moyenne janvier-décembre 2013
- - - Moyenne janvier-décembre 2012

Tendance par rapport à la même période de l'année 2012 :

- ↗ 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.

La mesure porte sur le passage effectif des tramways, des TCSP (transport en commun en site propre) et des bus.

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.

Ponctualité tramway T4

La ponctualité du tramway T4 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 nouveaux contrats prennent en compte l'expérience des voyageurs et la diversité des situations auxquelles ils peuvent être confrontés : situation normale, situation perturbée prévue, situation perturbée imprévue. Le suivi des indicateurs de qualité de service a été approfondi et les exigences renforcées.

La totalité des indicateurs est désormais disponible.

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

Métro

Information voyageurs

Information dynamique en situation normale à bord des trains



Information dynamique en situation normale en station



Information théorique en situation normale en station



Information en situation perturbée prévue en station



Information en situation perturbée imprévue à bord des trains



Information en situation perturbée imprévue en station



À savoir

L'information en situation perturbée imprévue est mesurée via une enquête semestrielle menée auprès des voyageurs ayant subi une perturbation durant les 15 derniers jours. L'enquête évalue la qualité de l'information délivrée sur les différents canaux de communication (annonces sonores, messages visuels et information via les agents).

Comment lire les graphiques ?

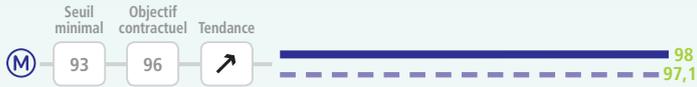
— Moyenne janvier-décembre 2013
- - - Moyenne janvier-décembre 2012

Tendance par rapport à la même période de l'année 2012:
↗ 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 trains



Propreté des stations



À savoir

Les indicateurs de propreté reflètent la vision des voyageurs dans les gares et dans les trains. Il s'agit d'indicateurs synthétiques, tenant compte d'éléments gênants liés au nettoyage, ainsi qu'à la maintenance des équipements et des supports d'information. L'indicateur exprime un pourcentage de gares 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, le STIF demande aux opérateurs de progresser par rapport à la situation existante, d'où des seuils différents en fonction des modes et des lignes.

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-décembre 2013
 - - - Moyenne janvier-décembre 2012

Tendance par rapport à la même période de l'année 2012:
 ↗ 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



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

RER A et B

Information voyageurs

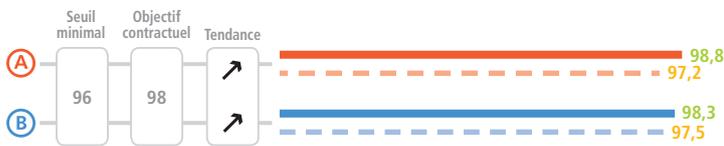
Information dynamique en situation normale à bord des trains



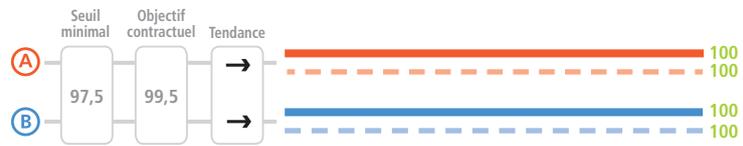
Information dynamique en situation normale en station



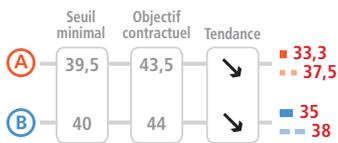
Information théorique en situation normale en station



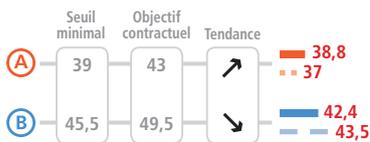
Information en situation perturbée prévue en station



Information en situation perturbée imprévue en station



Information en situation perturbée imprévue à bord des trains



À savoir

Dans la nouvelle génération de contrat, 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.

Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2013
 - - - Moyenne janvier-décembre 2012

Tendance par rapport à la même période de l'année 2012:
 ↗ 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

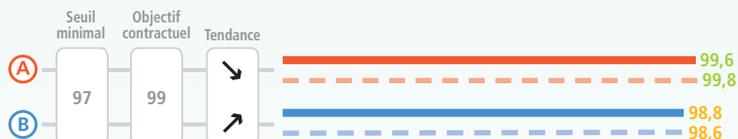
Accueil aux comptoirs d'information et guichets



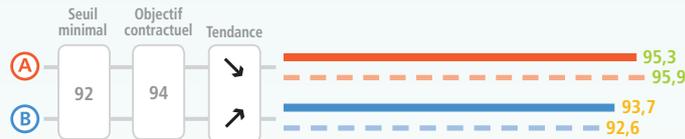
À savoir

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

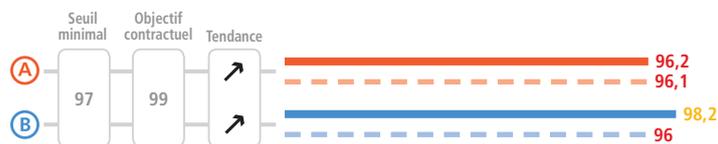


Propreté des gares

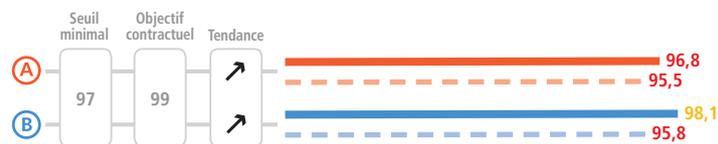


Accessibilité

Disponibilité des équipements de confort (escaliers mécaniques et ascenseurs)



Disponibilité des équipements d'accessibilité (ascenseurs)



Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2013
 - - - Moyenne janvier-décembre 2012

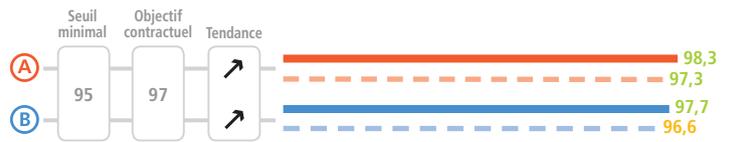
Tendance par rapport à la même période de l'année 2012 :
 ↗ En progression
 ↘ En baisse
 → Stable

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

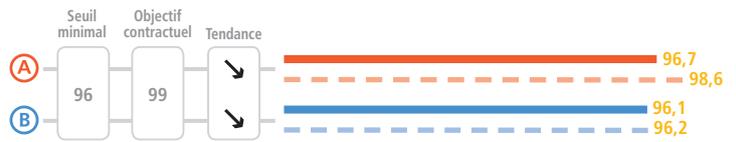


Vente

Disponibilité des appareils de distribution



Disponibilité des lignes de contrôle

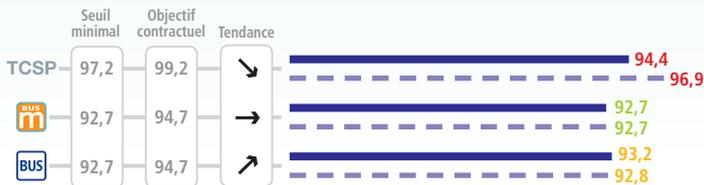


T **BUS** La qualité de service (hors ponctualité) sur les lignes exploitées par la RATP

TCSP (tramway et bus en site propre), Mobilien, hors Mobilien et Noctilien

Information voyageurs

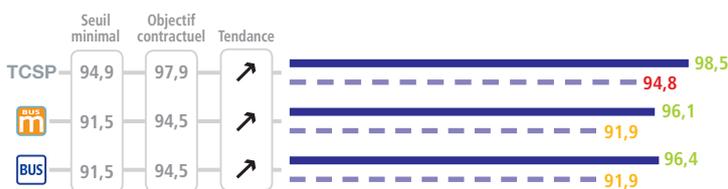
Information dynamique en situation normale à bord des véhicules



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



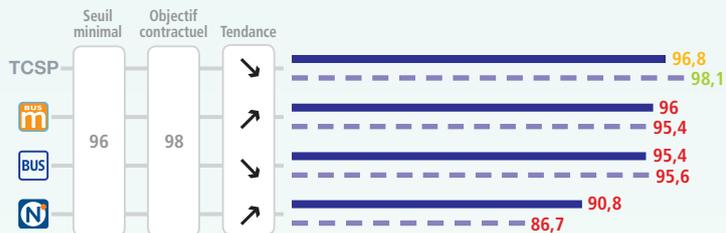
Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2013
 - - - Moyenne janvier-décembre 2012

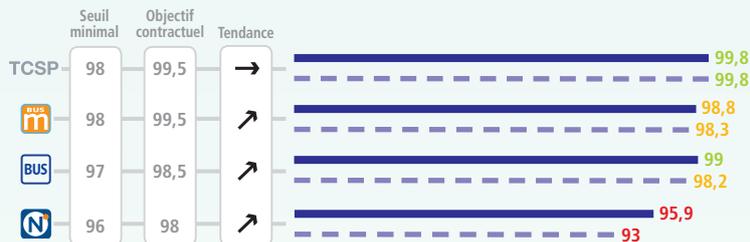
Tendance par rapport à la même période de l'année 2012:
 ↗ En progression
 ↘ En baisse
 → Stable

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

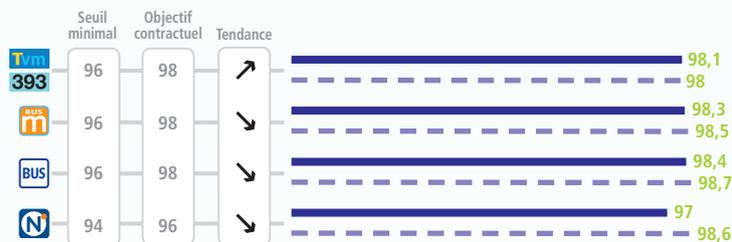


Information théorique en situation normale aux points d'arrêt

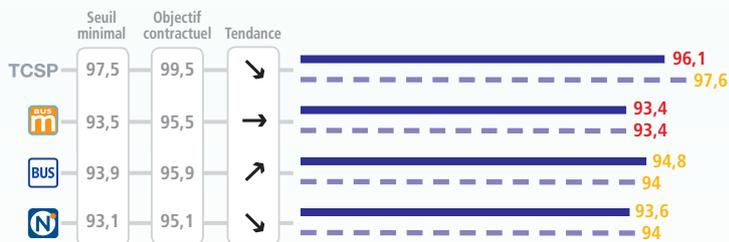


Ambiance

Service rendu par le machiniste



Propreté des véhicules

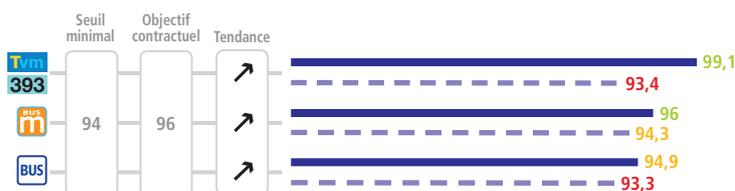


À savoir

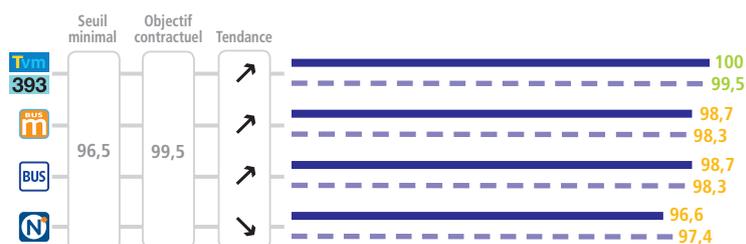
La mesure des indicateurs pour les bus en site propre concernent uniquement les lignes 393 et TVM.

Accessibilité

Disponibilité des palettes bus



Arrêt au trottoir des bus



Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2013
 - - - Moyenne janvier-décembre 2012

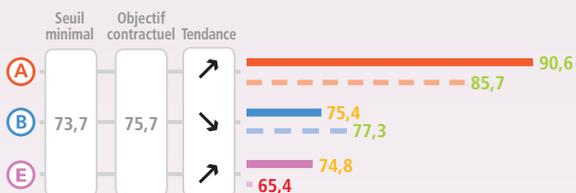
Tendance par rapport à la même période de l'année 2012:
 ↗ En progression
 ↘ En baisse
 → Stable

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.

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

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-décembre 2013
 - - - Moyenne janvier-décembre 2012

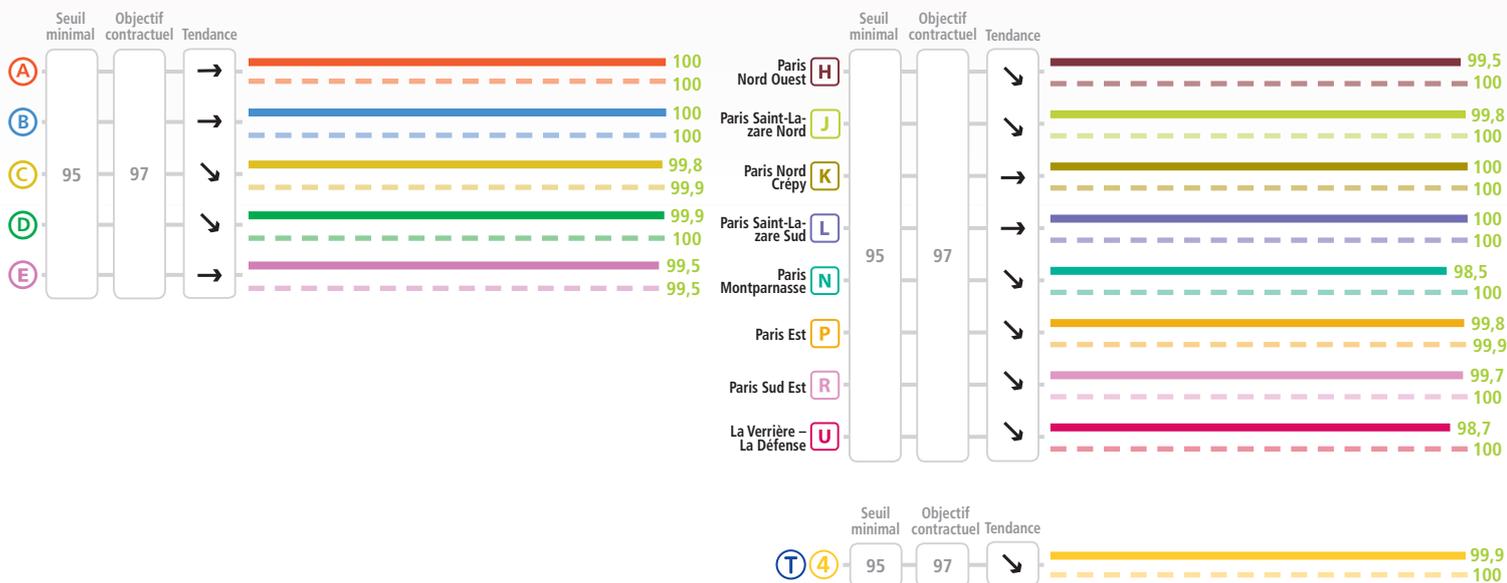
Tendance par rapport à la même période de l'année 2012:
 ↗ En progression
 ↘ En baisse
 → Stable

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



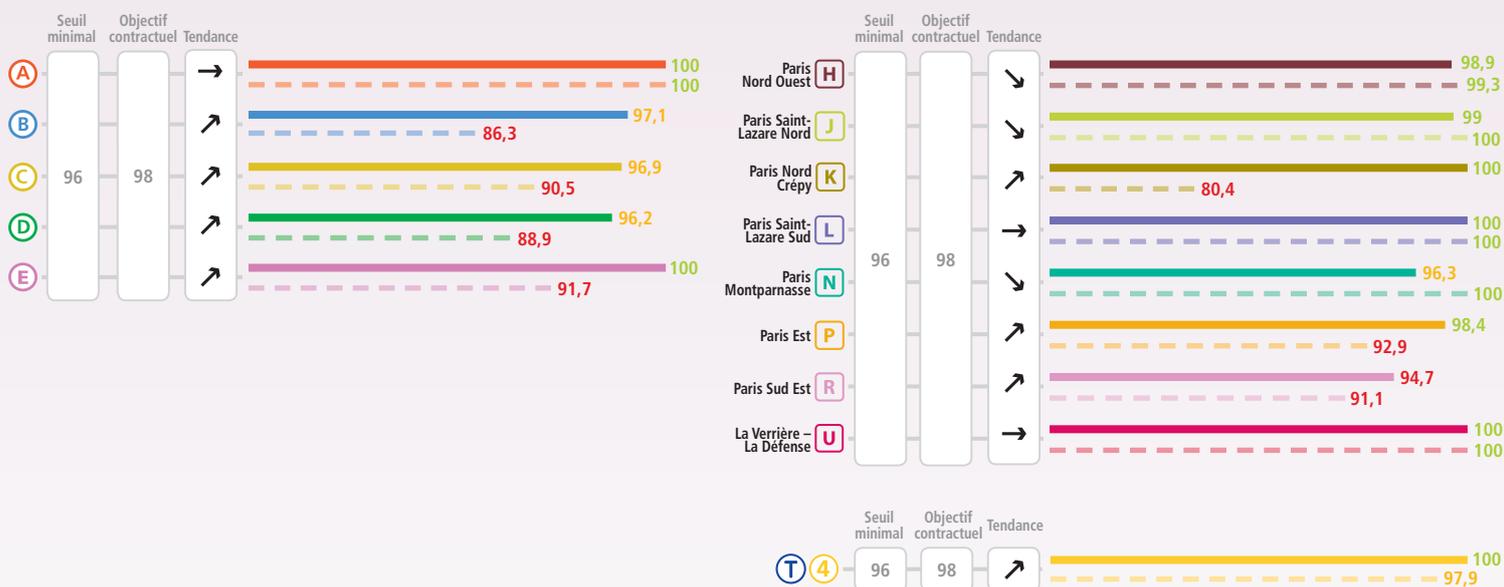
Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2013
 - - - Moyenne janvier-décembre 2012

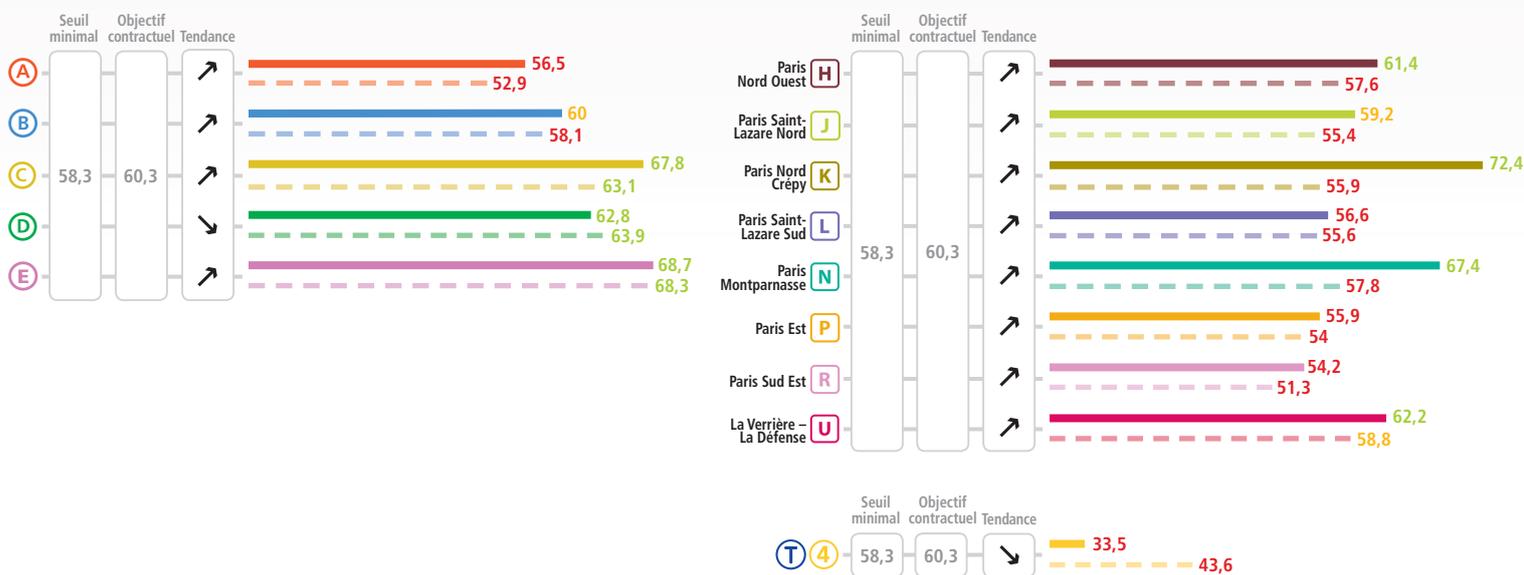
Tendance par rapport à la même période de l'année 2012:
 ↗ En progression
 ↘ En baisse
 → Stable

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



Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2013
 - - - Moyenne janvier-décembre 2012

Tendance par rapport à la même période de l'année 2012 :
 ↗ En progression
 ↘ En baisse
 → Stable

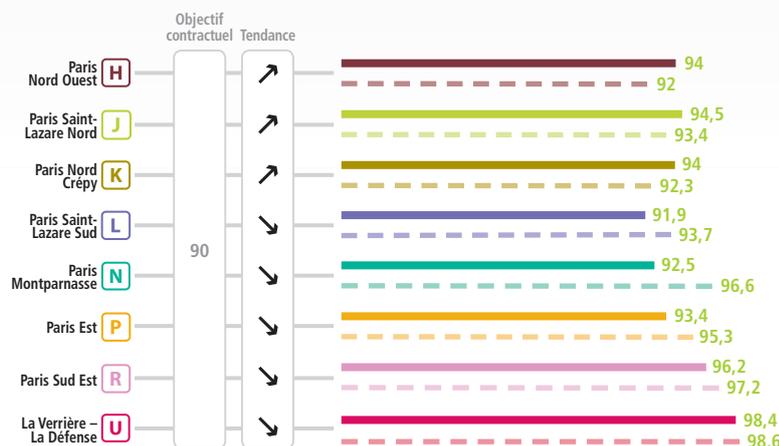
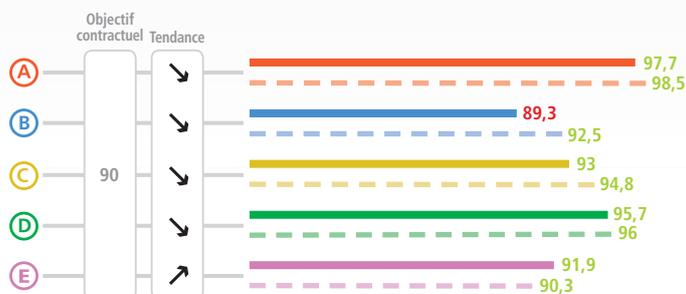
90 Résultat supérieur à l'objectif contractuel : bonus.
 90 Résultat compris entre le seuil minimal et l'objectif contractuel : bonus progressif.
 90 Résultat inférieur au seuil minimal : malus.

Ambiance

Accueil en gare



Délai d'assistance aux voyageurs par un agent



Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2013
 - - - Moyenne janvier-décembre 2012

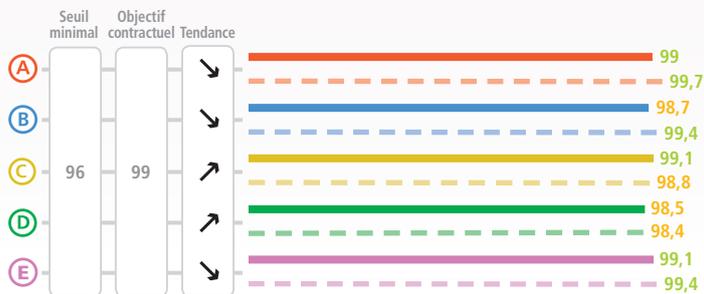
Tendance par rapport à la même période de l'année 2012 :
 ↗ En progression
 ↘ En baisse
 → Stable

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



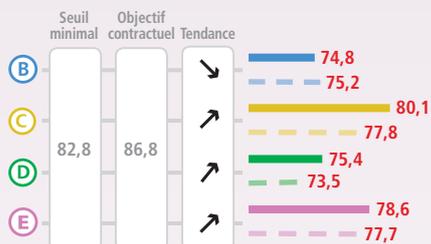
Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2013
 - - - Moyenne janvier-décembre 2012

Tendance par rapport à la même période de l'année 2012 :
 ↗ 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 trains



Propreté des gares



Comment lire les graphiques ?

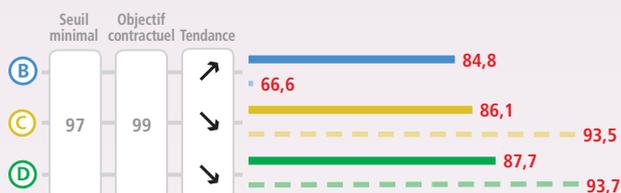
— Moyenne janvier-décembre 2013
 - - - Moyenne janvier-décembre 2012

Tendance par rapport à la même période de l'année 2012 :
 ↗ 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

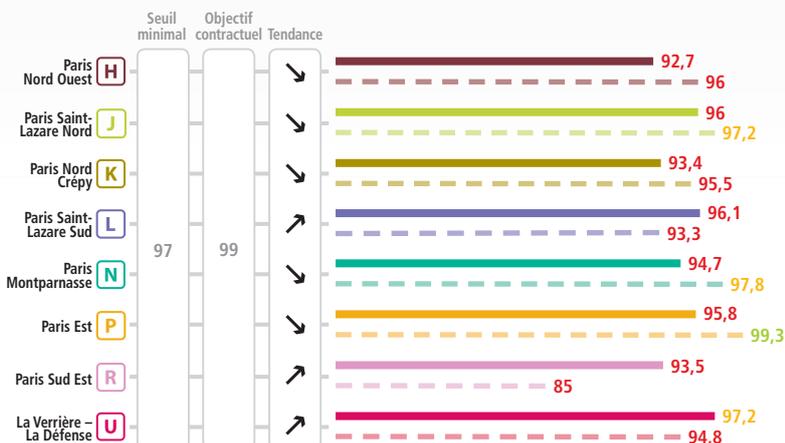
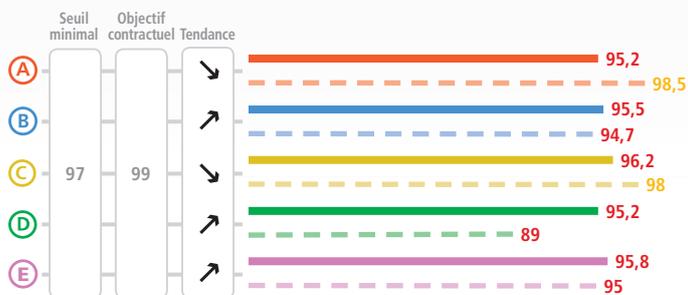
Disponibilité des ascenseurs de confort



À savoir

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

Disponibilité des escaliers mécaniques



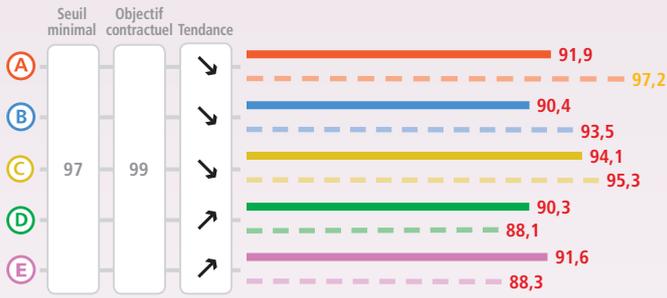
Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2013
 - - - Moyenne janvier-décembre 2012

Tendance par rapport à la même période de l'année 2012 :
 ↗ 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.

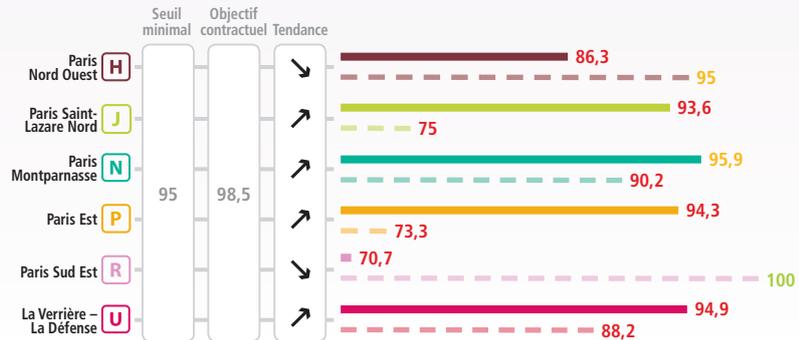
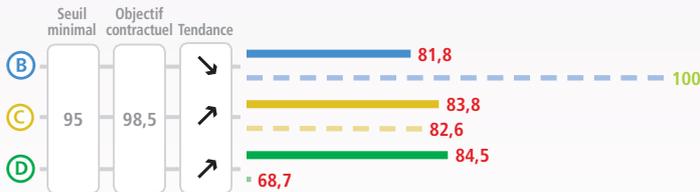
Disponibilité des ascenseurs d'accessibilité



À savoir

La totalité des ascenseurs de la ligne A entre dans la catégorie des ascenseurs d'accessibilité, puisqu'ils équipent tous des gares déclarées accessibles.

Respect des délais de remise en service des ascenseurs de confort



À savoir

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

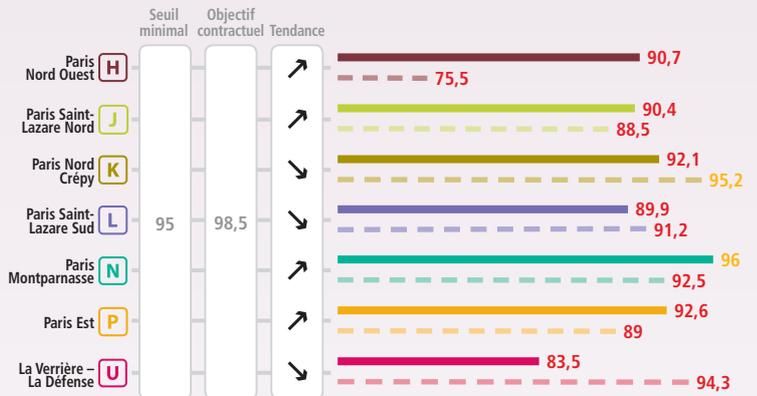
Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2013
 - - - Moyenne janvier-décembre 2012

Tendance par rapport à la même période de l'année 2012 :
 ↗ 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 d'accessibilité



Respect des délais de remise en service des escaliers mécaniques



À savoir

Pour améliorer l'information des voyageurs, le STIF 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.

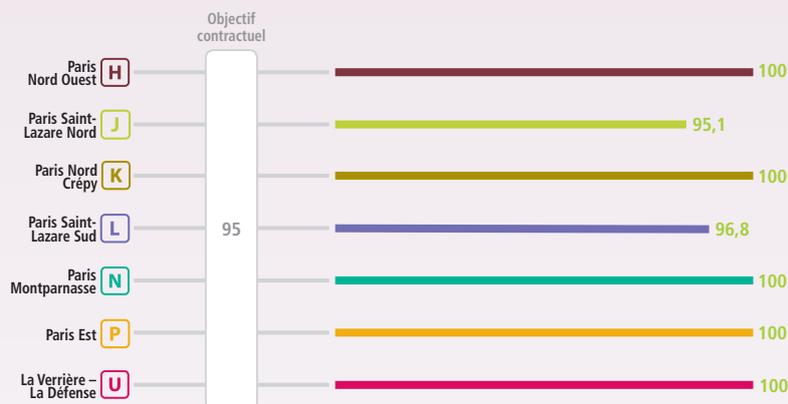
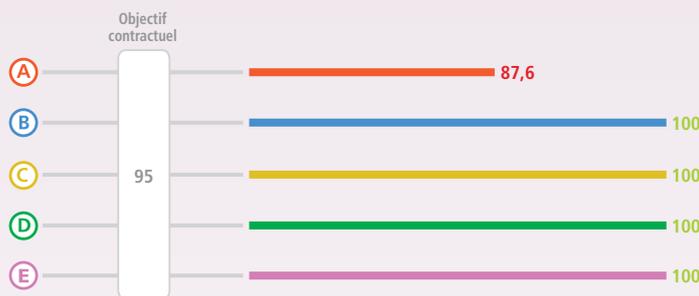
Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2013
 - - - Moyenne janvier-décembre 2012

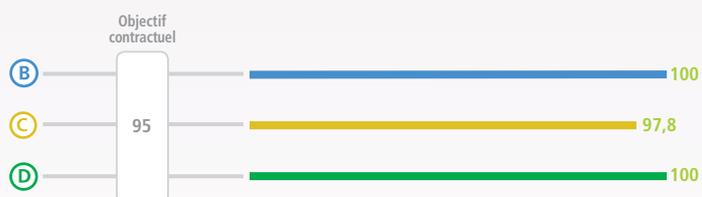
Tendance par rapport à la même période de l'année 2012 :
 ↗ En progression
 ↘ En baisse
 → Stable

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.

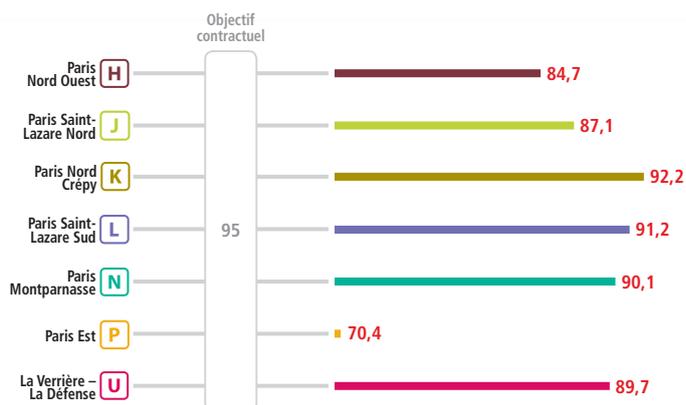
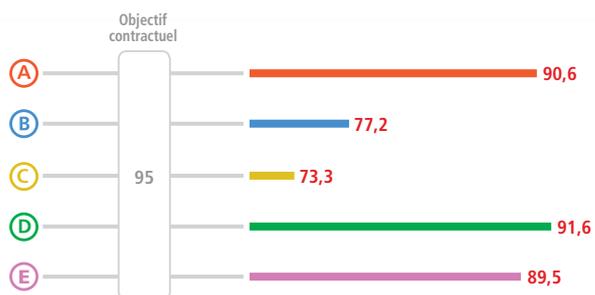
Délai d'information en cas de panne des ascenseurs d'accessibilité



Délai d'information en cas de panne des ascenseurs de confort



Délai d'information en cas de panne des escaliers mécaniques



Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2013

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



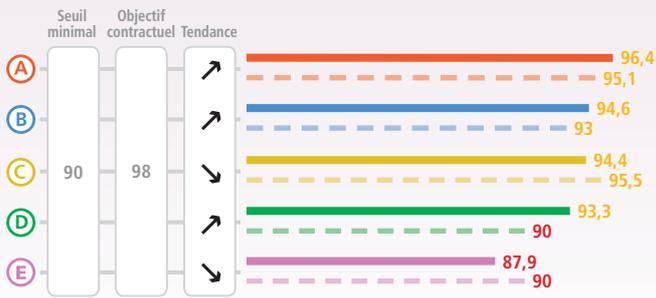
Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2013
 - - - Moyenne janvier-décembre 2012

Tendance par rapport à la même période de l'année 2012:
 ↗ 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, 95,8% des lignes de contrôle du RER A sont fermées lors du passage de l'enquêteur.

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

Noctilien

Information voyageurs

Information dynamique en situation normale à bord des véhicules



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-décembre 2013
 - - - Moyenne janvier-décembre 2012

Tendance par rapport à la même période de l'année 2012:
 ↗ 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



Accessibilité

Arrêt au trottoir des véhicules



Disponibilité des palettes des véhicules



Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-décembre 2013
 - - - Moyenne janvier-décembre 2012

Tendance par rapport à la même période de l'année 2012 :

- ↗ 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.