

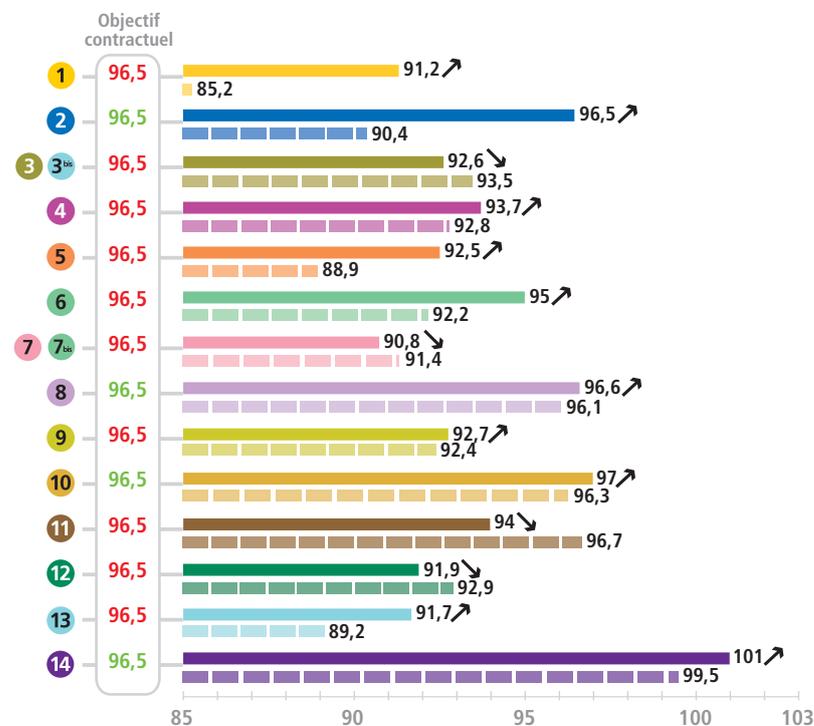
Le quotidien de chaque voyageur dépend de la qualité du service dans les transports franciliens. La régularité, ainsi que l'information, les équipements, la propreté, l'accueil et la vente sont mesurés par des indicateurs – aux normes européennes – qui permettent d'évaluer le niveau de qualité de service dans les métros, RER, trains, bus et tramways.

- Le STIF, autorité organisatrice des transports en Île-de-France, confie l'exploitation de ses réseaux aux transporteurs (RATP, SNCF, OPTILE) avec des objectifs annuels de qualité de service.
- Ces objectifs, qui engagent la responsabilité des transporteurs, sont assortis de bonus ou de malus.
- Afin de permettre aux Franciliens de suivre l'évolution de leurs conditions de déplacement, le STIF a décidé de publier chaque trimestre les données brutes fournies par les transporteurs.

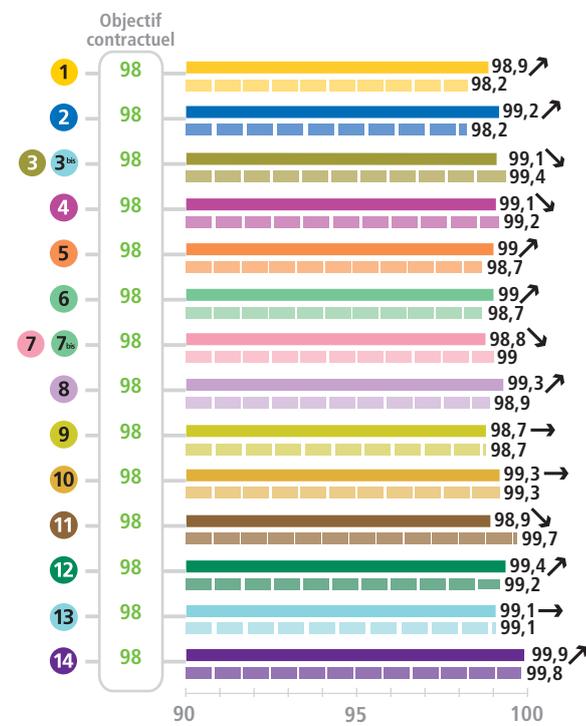
## M La régularité sur les lignes exploitées par la RATP

### Méto

#### Offre aux heures de pointe



#### Temps d'attente



### Comment lire les graphiques ?

Moyenne janvier-mars 2011 —  
 Moyenne janvier-mars 2010 - - -  
 Régularité en progression ↗ Régularité en baisse ↘ Régularité stable →

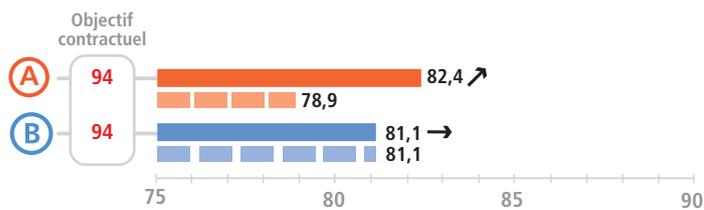
- Ces graphiques comparent les **niveaux de régularité moyens** du premier trimestre 2011 par rapport à ceux du premier trimestre 2010 afin de tenir compte des effets de saisonnalité. Lorsque les objectifs contractuels sont atteints, ils sont représentés en **vert** ; lorsqu'ils ne le sont pas, ils sont représentés en **rouge**.
- 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 donne le pourcentage de voyageurs ayant attendu moins de 3 mn en heures de pointe, 6 mn en heures creuses et 10 mn en soirée.

### À savoir

- La ligne 1 a fait l'objet en 2010 de travaux lourds préparant l'automatisation de la ligne. La RATP devrait faire circuler prochainement les premières rames automatiques.
- La ligne 2 est désormais entièrement exploitée avec des rames nouvelles. La RATP va engager leur déploiement sur la ligne 5.
- Sur la ligne 13, 52 rames renouvelées circulent. 2 stations ont été équipées de portes palières.
- Sur la ligne 14, les travaux d'aménagement de la sortie supplémentaire à Gare de Lyon ont débuté.

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

### RER A et B

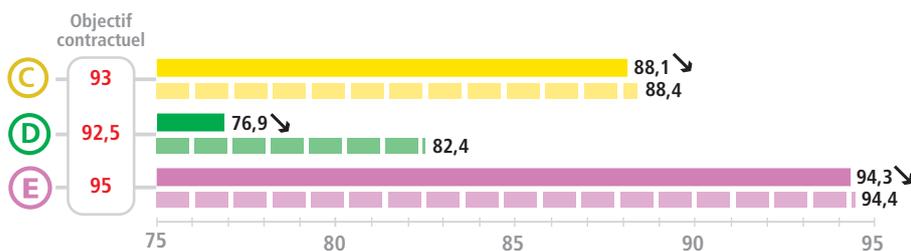


### À savoir

- Sur le RER A, deux nouvelles rames à 2 étages MI09 sont en cours d'essais. Le STIF a engagé un Schéma Directeur du RER A depuis février 2011.
- Sur le RER B, les travaux RER B Nord+ sont en cours. 7 rames renouvelées circulent.

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

### RER C, D et E

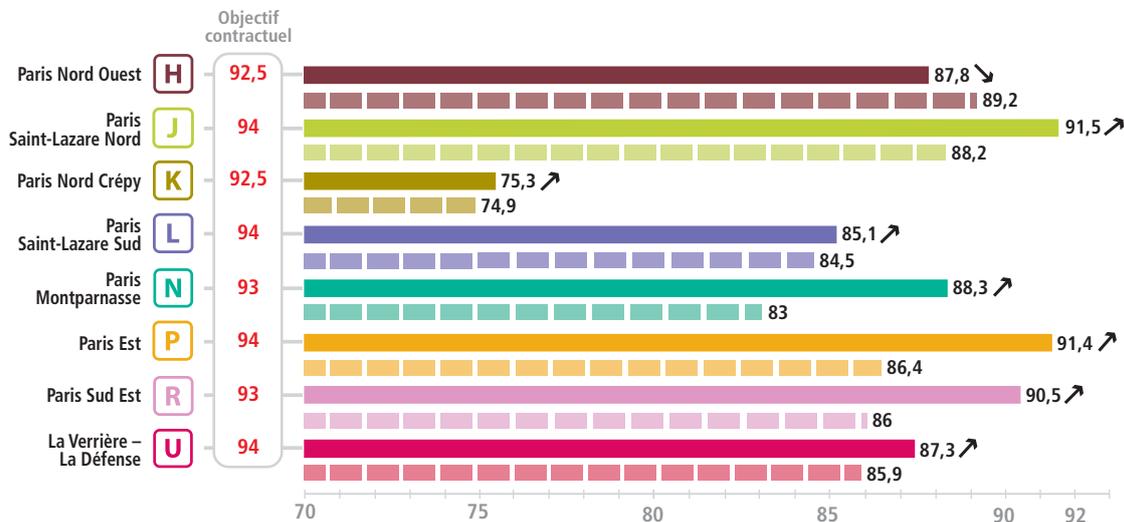


### À savoir

- Sur le RER C, le nouveau Poste d'Aiguillage des Invalides a été mis en service par RFF fin mars. Les travaux de la sous-station de Jouy-en-Josas ont démarré. 21 rames renouvelées circulent.
- Sur le RER D, 81 rames renouvelées circulent. Les retards imputables au matériel roulant SNCF restent importants : le STIF a engagé un audit indépendant sur le sujet. Le STIF finance également avec la SNCF l'équipement de 100 rames en système anti-enrayage, dont 50 d'ici l'automne prochain.

## Train La régularité sur les lignes exploitées par la SNCF

### Train



### À savoir

- Sur le réseau Nord Ouest, des difficultés de rodage du Francilien sont constatées. 18 rames Francilien circulent, et font l'objet d'efforts importants d'amélioration de la SNCF et de Bombardier. Le STIF a obtenu de la SNCF une mesure de remboursement des voyageurs.
- Sur le réseau Est, 13 rames renouvelées circulent.
- Sur le réseau la Verrière-La Défense, 2 rames renouvelées circulent.
- Sur les lignes de Paris Est, Montparnasse et Paris Sud Est, des schémas de secteur sont engagés par RFF afin d'étudier des mesures d'amélioration à court, moyen et long termes.

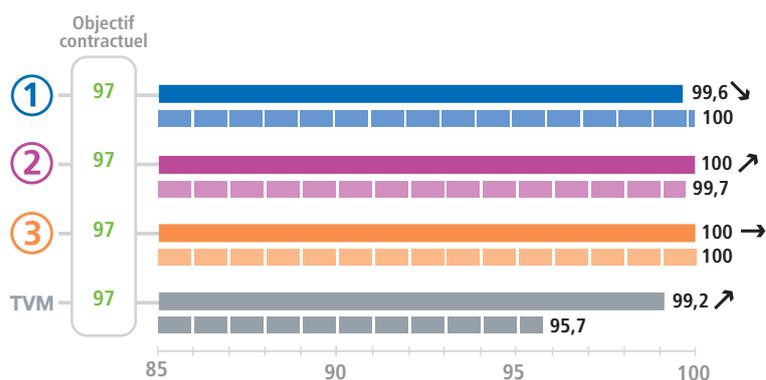
## Comment lire les graphiques ?

Moyenne janvier-mars 2011 ——— Moyenne janvier-mars 2010 - - - - -  
 Régularité en progression ↗ Régularité en baisse ↘ Régularité stable →

- Ces graphiques comparent les **niveaux de régularité moyens** du premier trimestre 2011 par rapport à ceux du premier trimestre 2010 afin de tenir compte des effets de saisonnalité. Lorsque les objectifs contractuels sont atteints, ils sont représentés en **vert** ; lorsqu'ils ne le sont pas, ils sont représentés en **rouge**.
- 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.

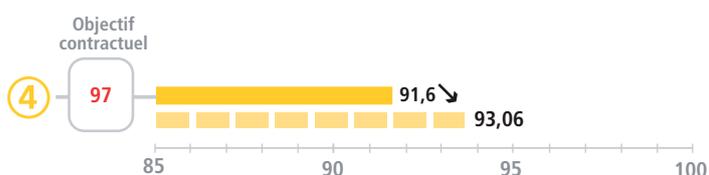
## T La régularité sur les lignes exploitées par la RATP

Tramway et TCSP (transport en commun en site propre)



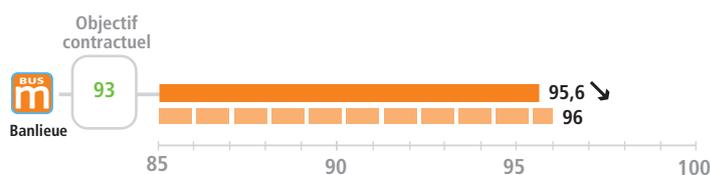
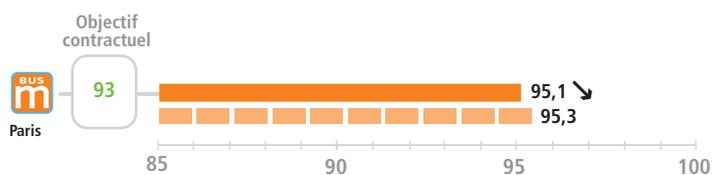
## T La régularité sur la ligne exploitée par la SNCF

Tramway



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

Bus Mobilien



## Comment lire les graphiques ?

Moyenne janvier-mars 2011 ——— Moyenne janvier-mars 2010 - - - - -  
 Régularité en progression ↗ Régularité en baisse ↘ Régularité stable →

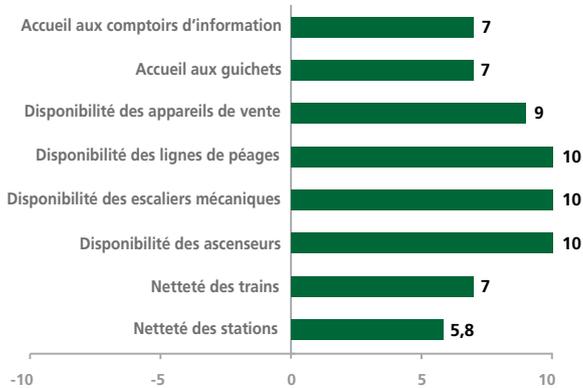
- Ces graphiques comparent les **niveaux de régularité moyens** du premier trimestre 2011 par rapport à ceux du premier trimestre 2010 afin de tenir compte des effets de saisonnalité. Lorsque les objectifs contractuels sont atteints, ils sont représentés en **vert** ; lorsqu'ils ne le sont pas, ils sont représentés en **rouge**.
- 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.

## La qualité de service (hors régularité)

l'information voyageurs, le fonctionnement des équipements, l'accueil et la vente, la propreté et la perception de la qualité par les voyageurs

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

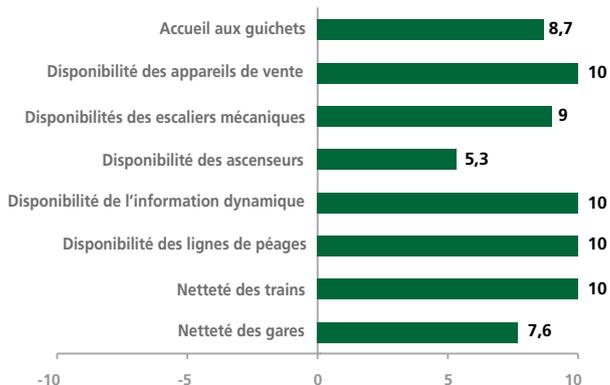
#### Métro



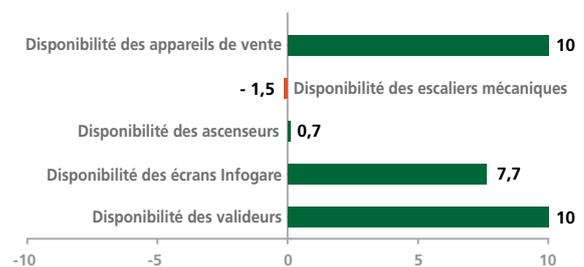
### RER A et B La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la RATP et la SNCF

#### RER A et B

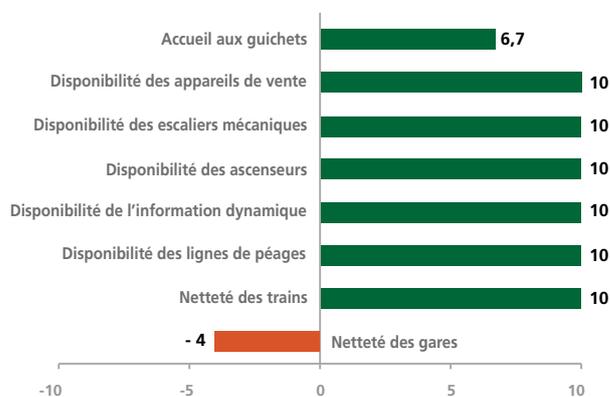
**RER A** Saint-Germain-en-Laye/Boissy-Saint-Léger ; Saint-Germain-en-Laye/Marne-la-Vallée-Chessy (exploités par la RATP).



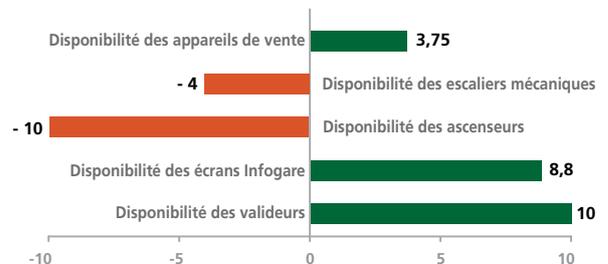
**RER A** Cergy Le Haut/Nanterre Préfecture ; Poissy/Nanterre Préfecture (exploités par la SNCF).



**RER B** Saint-Rémy-lès-Chevreuses/Gare du Nord ; Robinson/Gare du Nord (exploités par la RATP).



**RER B** Gare du Nord/Aéroport Charles de Gaulle 2 - TGV ; Gare du Nord/Mitry-Claye (exploités par la SNCF).



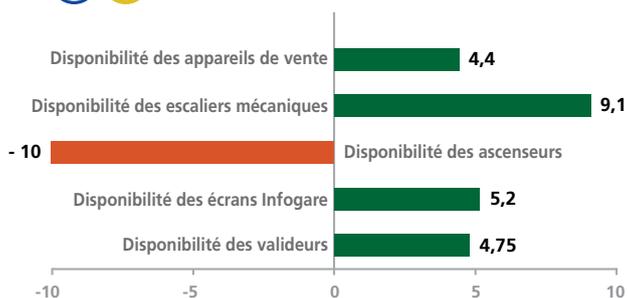
### Comment lire les graphiques ?

Les graphiques ci-dessus comparent le niveau de qualité de service moyen mode par mode à l'aide d'indicateurs variant de -10 à +10.

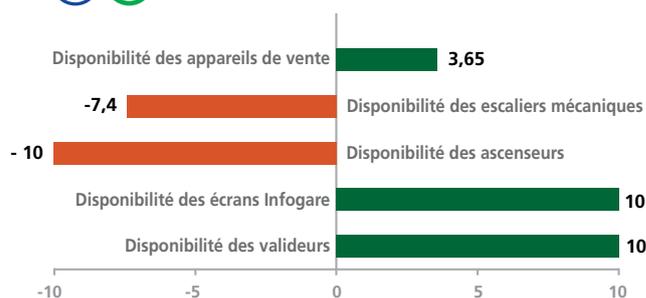
# RER La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la SNCF

RER C, D et E

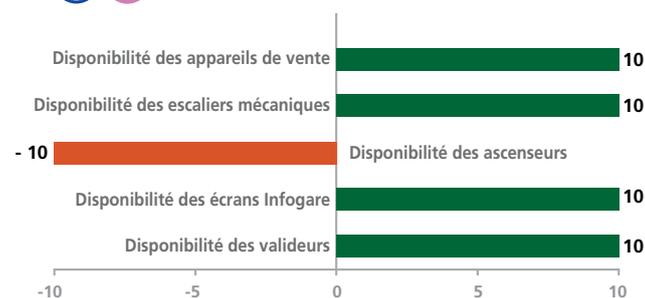
RER C



RER D



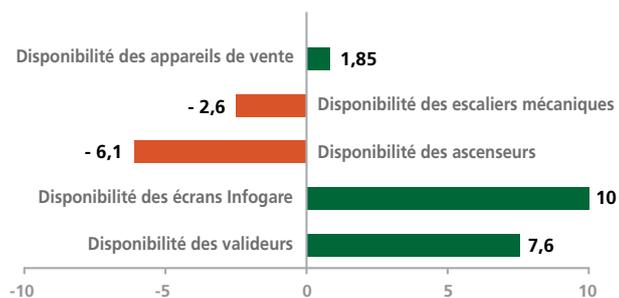
RER E



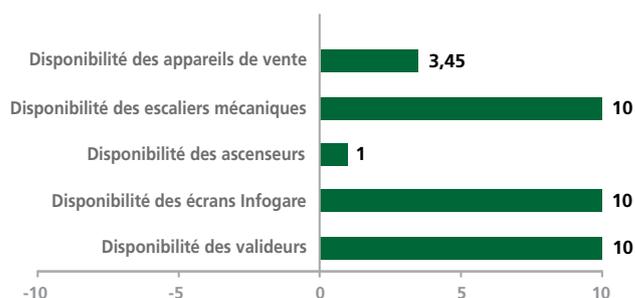
# Train La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la SNCF

Train

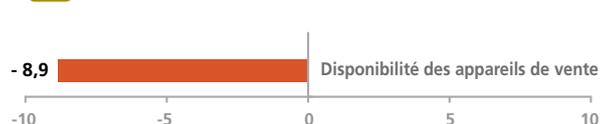
H Paris Nord Ouest



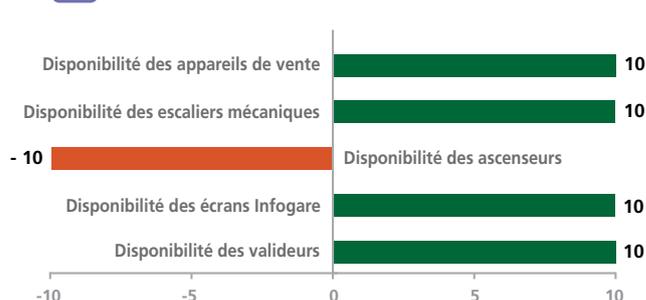
J Paris Saint-Lazare Nord



K Paris Nord Crépy



L Paris Saint-Lazare Sud



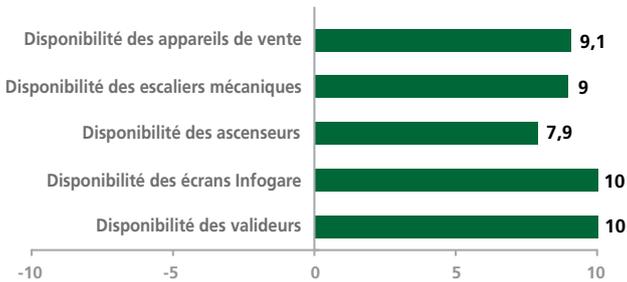
## Comment lire les graphiques ?

Les graphiques ci-dessus comparent le niveau de qualité de service moyen mode par mode à l'aide d'indicateurs variant de -10 à +10.

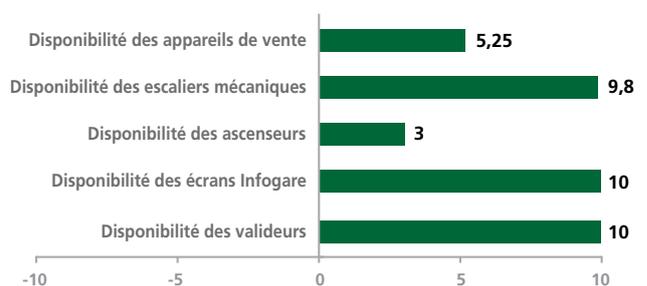
## TRAIN La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la SNCF

Train

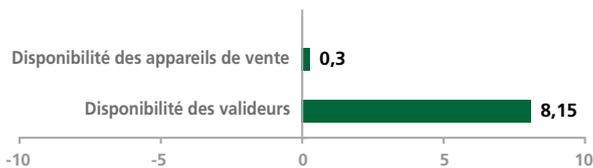
### N Paris Montparnasse



### P Paris Est



### R Paris Sud Est

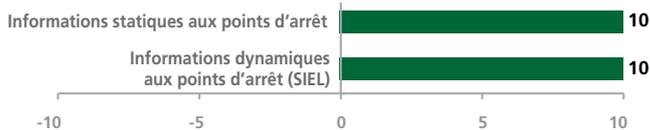


## T La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la RATP

Tramway et TCSP (transport en commun en site propre)

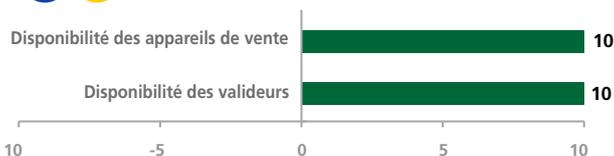


(Indicateurs globalisés pour toutes les lignes de tramway et TCSP exploitées par la RATP)



## T La qualité de service (hors régularité) sur la ligne exploitée par la SNCF

Tramway



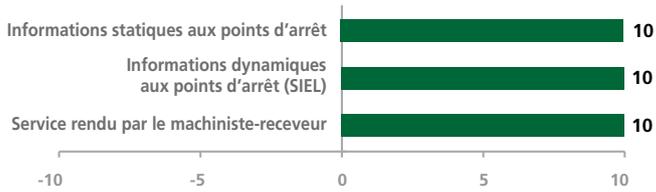
### Comment lire les graphiques ?

Les graphiques ci-dessus comparent le **niveau de qualité de service moyen mode par mode** à l'aide d'indicateurs variant de -10 à +10.

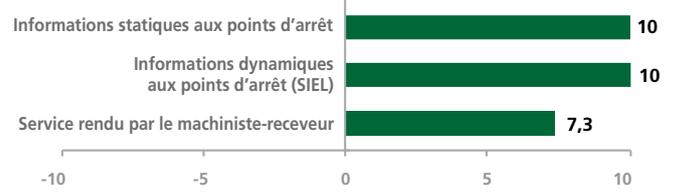
# La qualité de service (hors régularité) sur les lignes exploitées par la RATP

## Bus

### Bus Paris



### Bus Banlieue



### Bus Mobilien

(Indicateurs globalisés pour toutes les lignes de bus Mobilien Paris et Banlieue exploitées par la RATP)

