

# La qualité de service en chiffres

N° 2

Juillet 2013

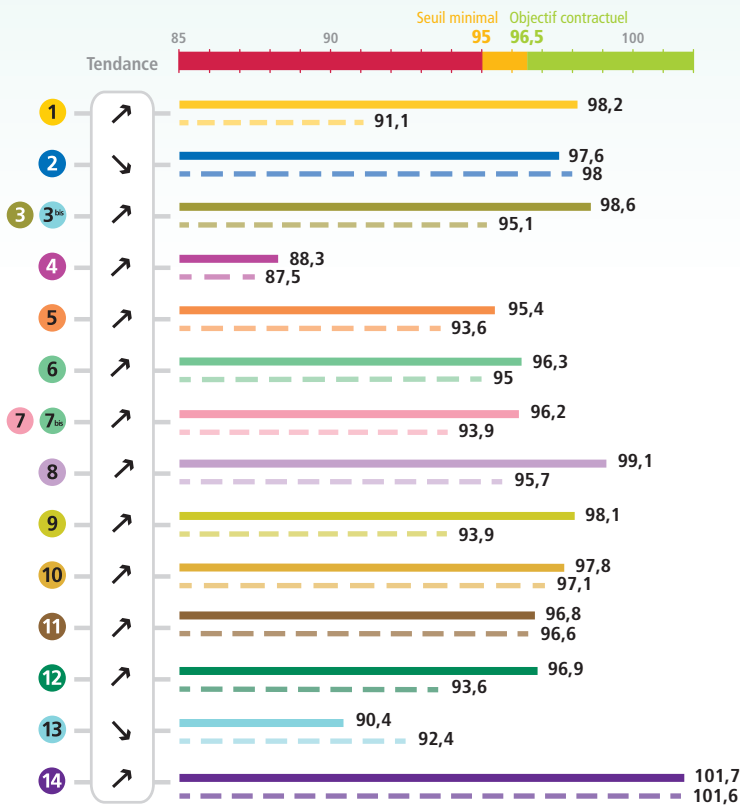
Bulletin de la ponctualité

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

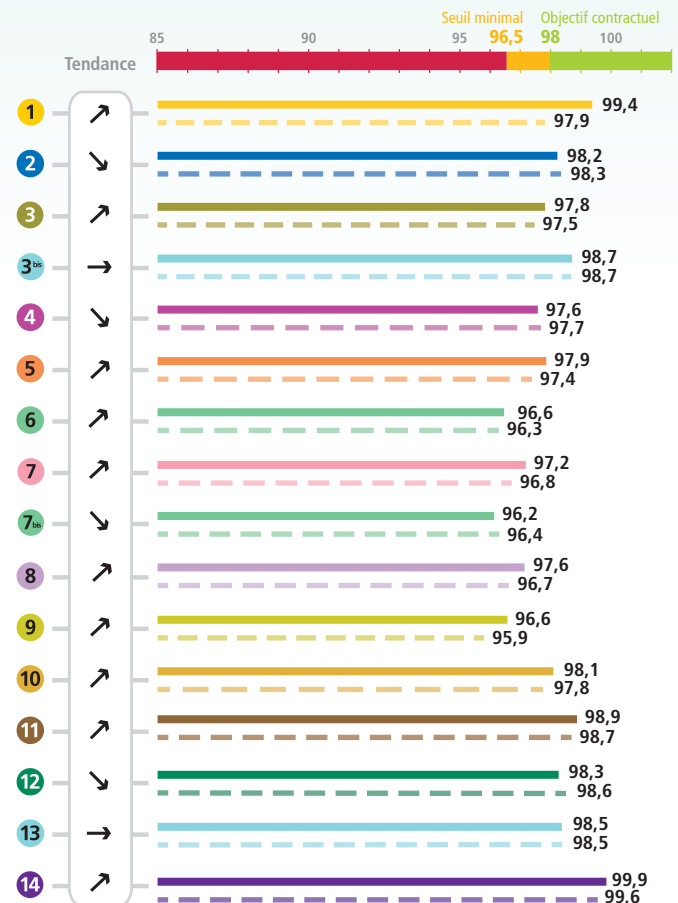
Métro

2013  
Janvier - mai

### Offre aux heures de pointe



### Temps d'attente en heures creuses



### Comment lire les graphiques ?

— Cumul janvier-mai 2013  
- - - Cumul janvier-mai 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.

## ÉVOLUTION DE LA PONCTUALITÉ VOYAGEURS PAR BRANCHE

Cet indicateur se base sur le calcul de la ponctualité voyageurs sur chacune des branches du réseau SNCF et RATP.

**Le calcul de la ponctualité branche est identique à la ponctualité ligne**, mais les voyageurs concernés sont ceux qui descendent dans les gares de la branche.

Sur chaque branche, **l'évolution** entre la ponctualité de l'année en cours et celle de l'année précédente donne lieu à **bonus-malus** selon des pas de progression définis contractuellement.

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

### RER A et B



## Comment lire les graphiques ?

— Cumul janvier-mai 2013  
 - - - Cumul janvier-mai 2012

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

↗ 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.

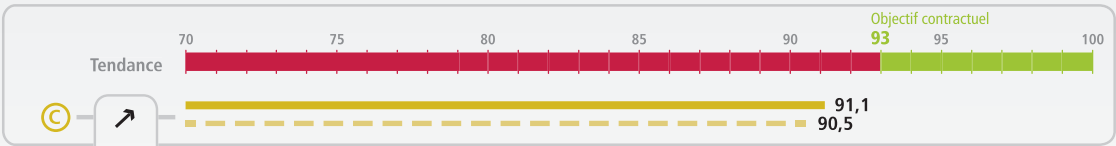
## Ponctualité des voyageurs par ligne

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.

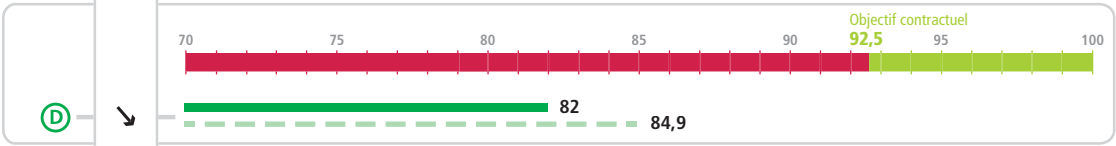
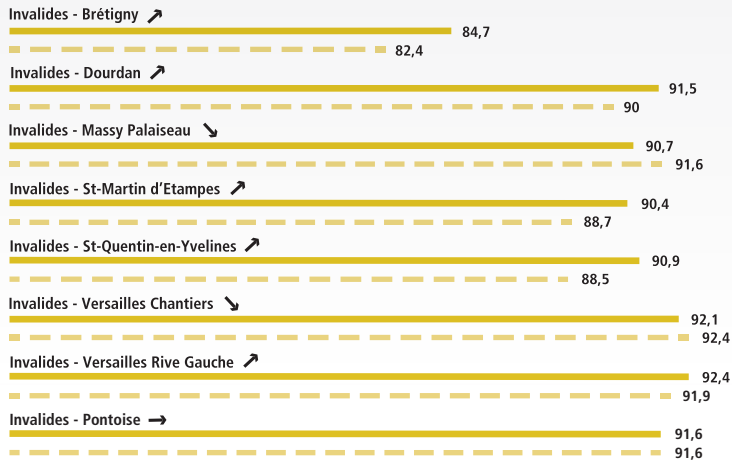
La ponctualité voyageurs est calculée pour l'ensemble de la ligne et pendant toute la journée. Elle se base sur l'horaire affiché dans les gares et les flux voyageurs théoriques.

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

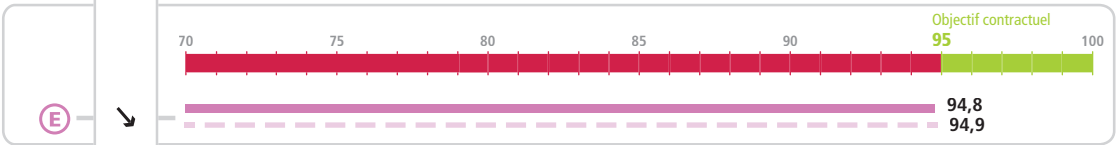
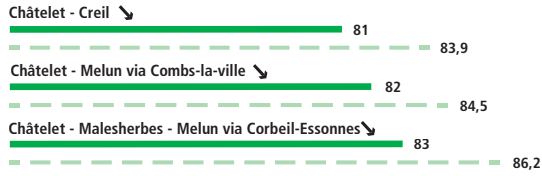
**RER** La ponctualité sur les lignes exploitées par la SNCF  
RER C,D et E



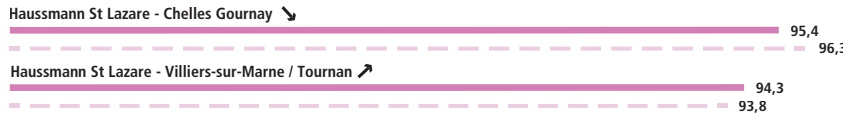
Résultats des différentes branches



Résultats des différentes branches



Résultats des différentes branches



Comment lire les graphiques ?

■ Cumul janvier-mai 2013  
■ Cumul janvier-mai 2012

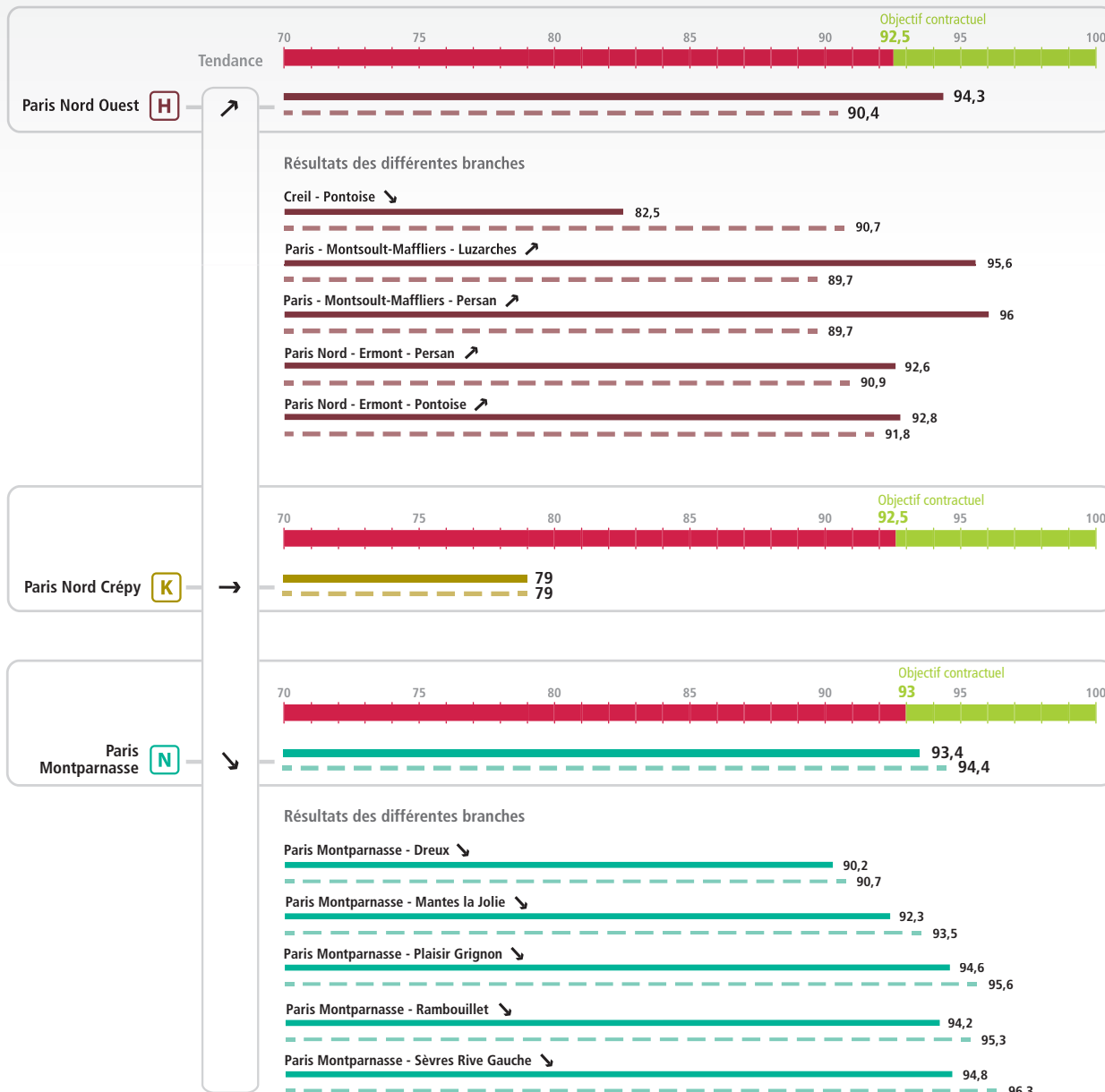
Tendance par rapport à la même période de l'année 2012:  
↗ Punctualité en progression  
↘ Punctualité en baisse  
→ Punctualité stable

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.

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

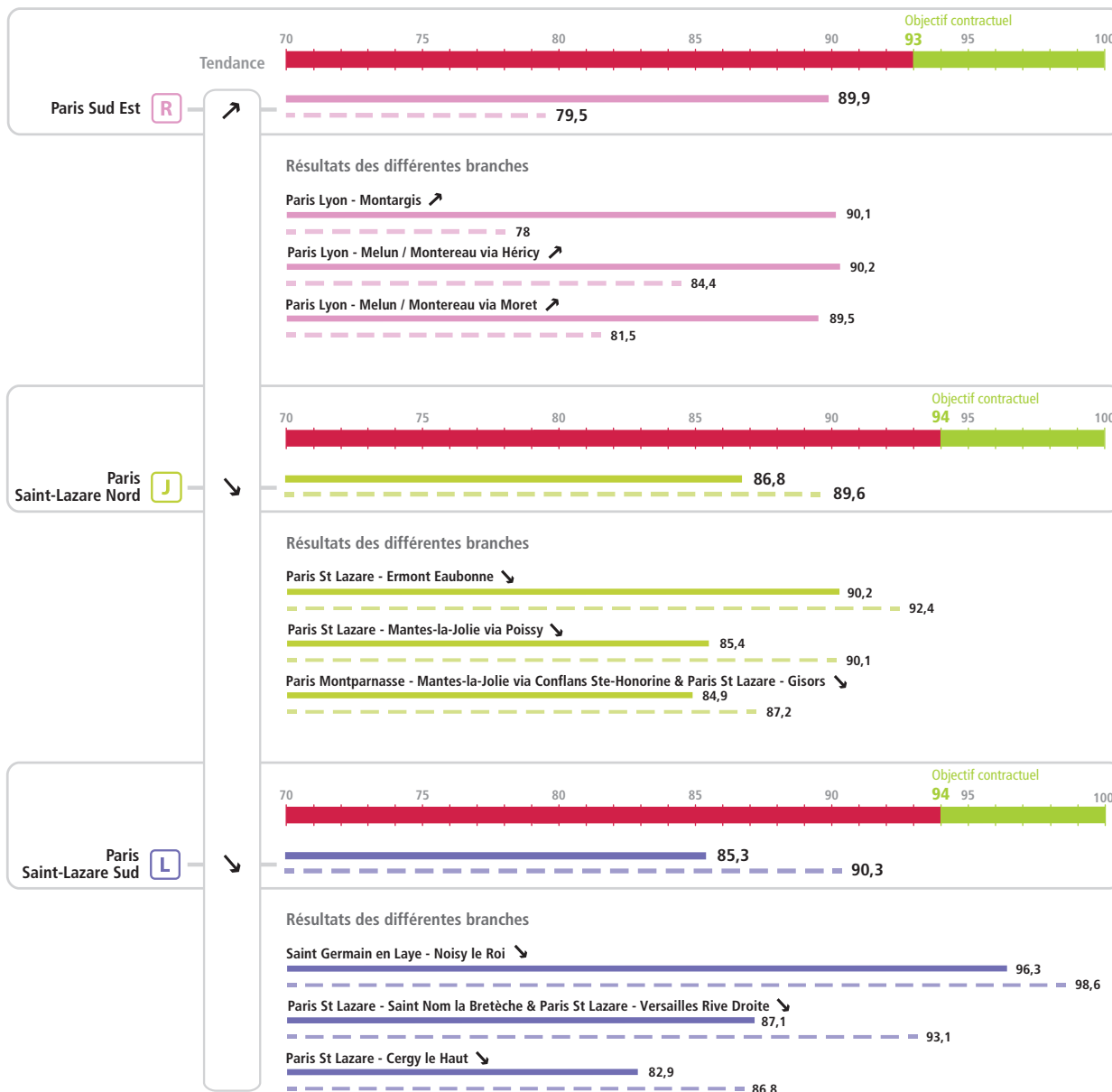


**Comment lire les graphiques ?**

- Cumul janvier-mai 2013
- Cumul janvier-mai 2012
- Tendance par rapport à la même période de l'année 2012:
  - ↗ 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.

**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.



## Comment lire les graphiques ?

— Cumul janvier-mai 2013  
- - Cumul janvier-mai 2012

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

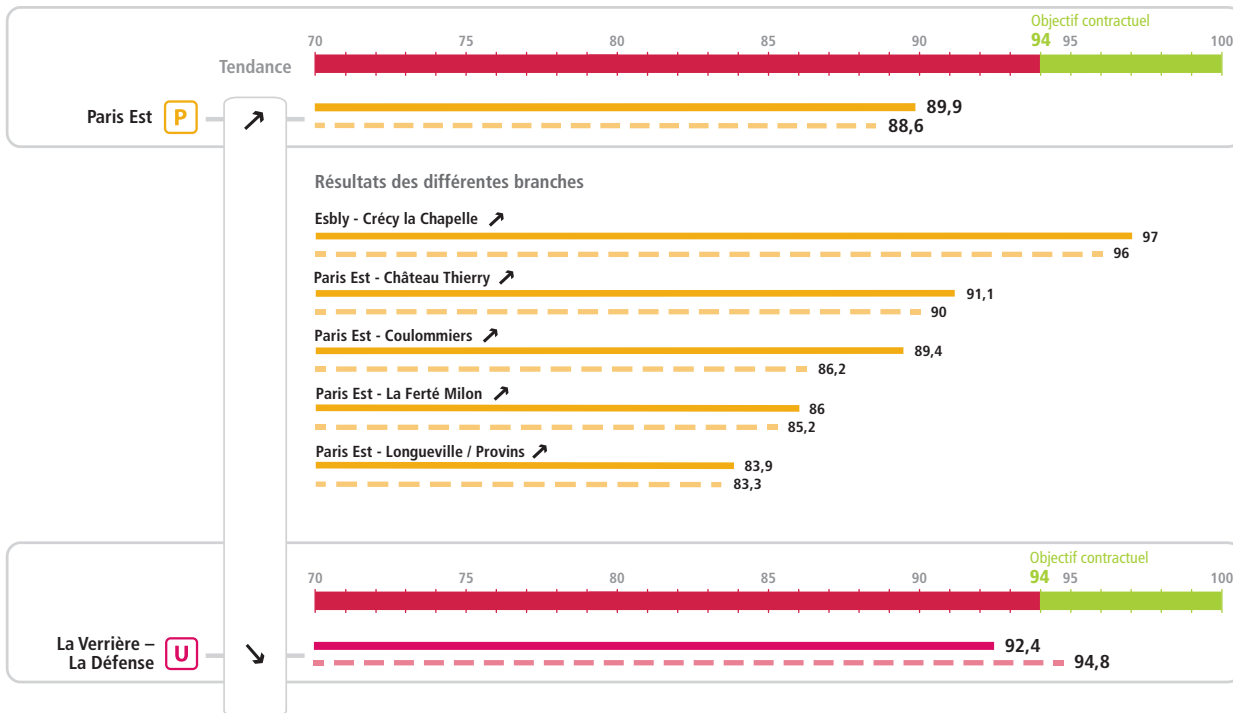
- ↗ Punctualité en progression
- ↘ Punctualité en baisse
- Punctualité stable

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

## 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.



## Comment lire les graphiques ?

■ Cumul janvier-mai 2013  
 ■■ Cumul janvier-mai 2012

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

- ↗ 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.

### 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.