

# La qualité de service en chiffres

N° 1

Jun 2013

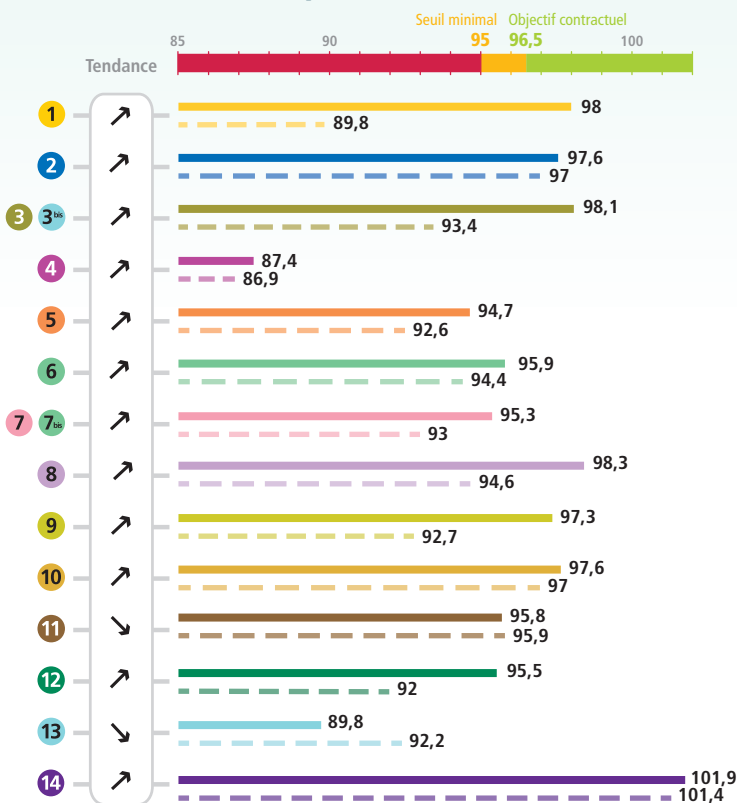
Bulletin de la ponctualité

**2013**  
Janvier - avril

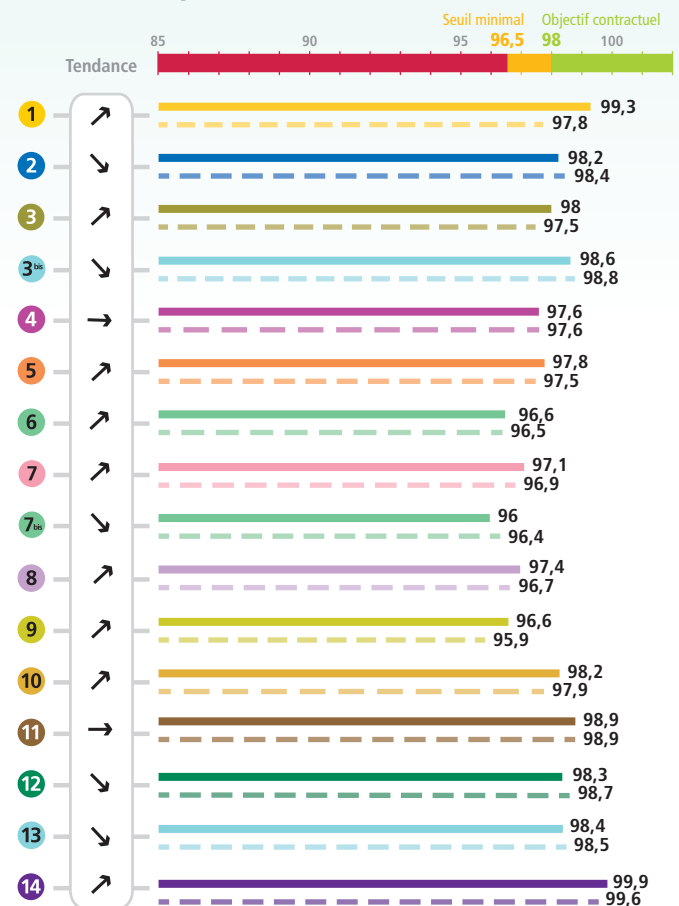
## M La ponctualité sur les lignes exploitées par la RATP

Métro

### Offre aux heures de pointe



### Temps d'attente en heures creuses



### Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-avril 2013  
- - - Moyenne janvier-avril 2012

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

↗ Ponctualité en progression  
↘ Ponctualité en baisse  
→ Ponctualité stable

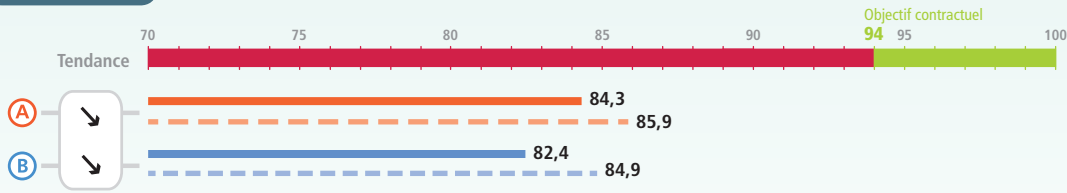
- Le seuil minimal est le niveau en dessous duquel les transporteurs ont un malus.
- L'objectif contractuel est le niveau qui permet aux transporteurs de bénéficier du bonus maximum.
- Entre ces deux niveaux, le bonus est progressif.

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.

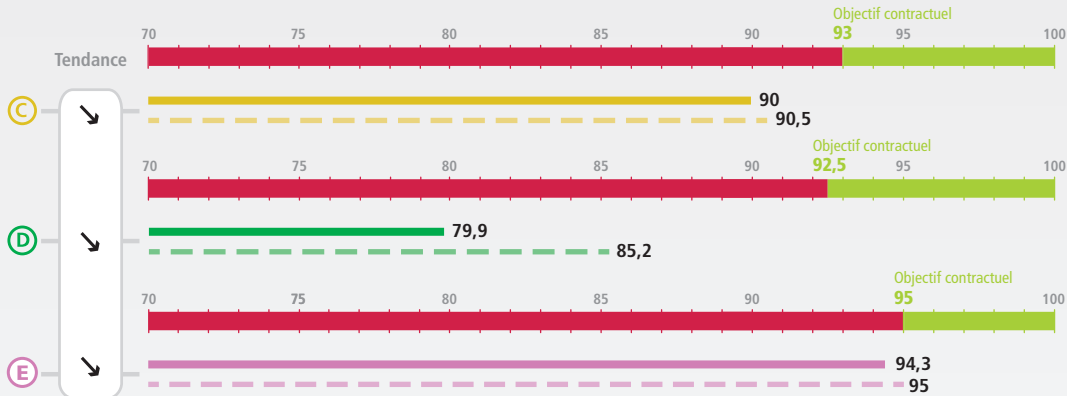
**RER** La ponctualité sur les lignes exploitées par la RATP et la SNCF

**RER A et B**



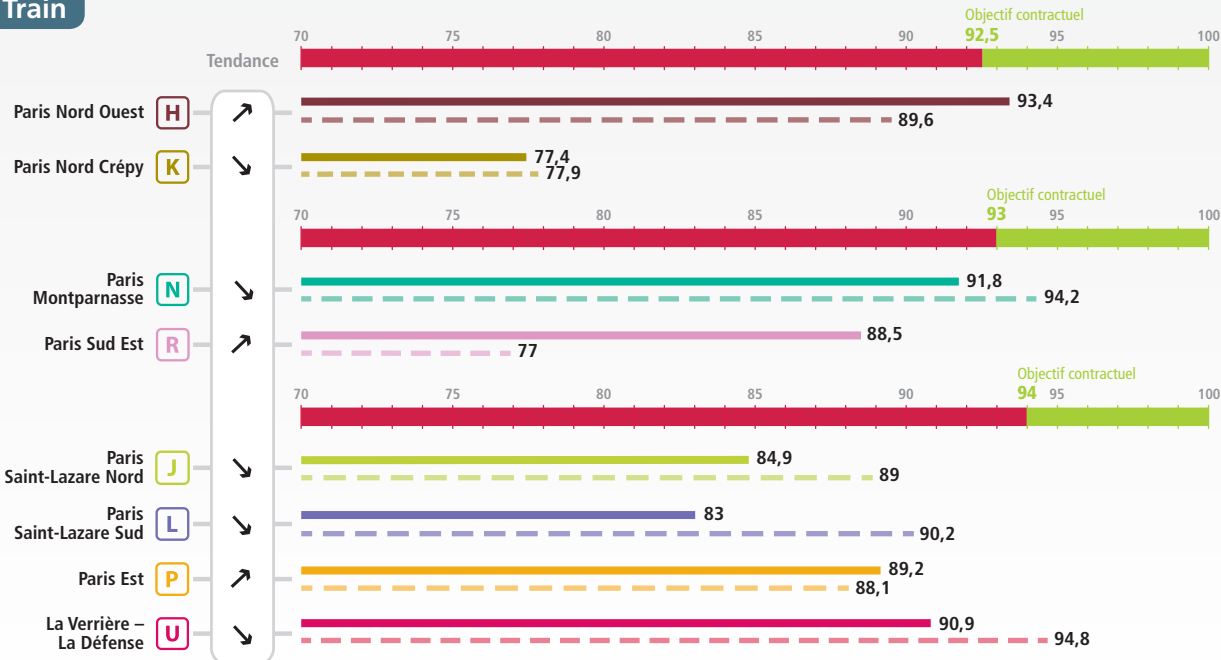
**RER** La ponctualité sur les lignes exploitées par la SNCF

**RER C, D et E**



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

**Train**



Comment lire les graphiques ?

— Moyenne janvier-avril 2013  
 - - - Moyenne janvier-avril 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.

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 min 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.