

Les indicateurs à la loupe

1. La satisfaction du voyageur

L'objectif est de rapprocher le plus possible la mesure de la qualité de service du quotidien des voyageurs et de leurs attentes. Ainsi, davantage de critères sont suivis et les exigences sont plus élevées. Par conséquent, les incitations à la qualité de l'offre passent pour la RATP de 21 à 28 M€, et pour la SNCF de 11,5 à 26,5 M€.

▪ Ponctualité et information voyageurs

Ponctualité et information voyageurs			
Les trains et les RER	Les tramways et les bus		
Ponctualité	55 %	Ponctualité	30 %
Information voyageurs	15 %	Information voyageurs	30 %
Ambiance	10 %	Ambiance	20 %
Perception des voyageurs	10 %	Perception des voyageurs	10 %
Accessibilité	7 %	Accessibilité	10 %
Vente (disponibilité des appareils de distribution, des lignes de péage)	3 %		

Ponctualité et information voyageurs
([PDF - 921 ko](#))

Le poids des indicateurs dans les bonus/malus est en adéquation avec les attentes des voyageurs qui portent essentiellement sur la ponctualité et l'information voyageurs.

Dans la mise en oeuvre des contrats, la RATP et la SNCF ont la responsabilité de réaliser un service le plus proche possible de celui défini par le STIF.

Pour s'en assurer, le STIF définit avec eux des **indicateurs de mesure** de leur performance, associés à des objectifs et des incitations financières à leur atteinte (sous forme de **réfactions de charges** et de **bonus/malus**).

Avec ces nouveaux contrats, les dispositifs d'incitation sont clarifiés et affichent la **priorité donnée à la ponctualité** et à **l'information voyageurs**.

Par ailleurs, le STIF a voulu que les opérateurs soient directement incités à la **satisfaction des voyageurs**. C'est ainsi qu'est prévue l'organisation d'une enquête de suivi de la **perception auprès des voyageurs**, portant sur les différents thèmes constitutifs de l'offre et du service tels que la ponctualité, l'information, la sûreté, l'accueil, la propreté, la gestion des espaces, l'accessibilité.

Cette enquête concernera désormais près de **120 000 voyageurs/an** (contre 20 000 précédemment) et son poids financier passe de 1 à 10 % de l'enveloppe globale d'incitation financière de chaque opérateur.



(JPEG - 56.8 ko)

- **A savoir : Une meilleure connaissance du trafic**

Afin d'avoir une vision cohérente et réaliste du trafic, un cadre de référence unique sera mis en place pour l'ensemble de l'Île-de-France.

Le STIF est plus exigeant sur la qualité des flux de données (anonymes) de validations issus des équipements de la RATP et de la SNCF.

Ces données sont essentielles pour mieux connaître la mobilité des voyageurs et donc, mieux répondre à leurs besoins et attentes.

Enfin, un mécanisme d'intéressement au volume de validations encourage les actions incitant les usagers à valider systématiquement à l'entrée à bord des bus et tramways (RATP) ou dans une gare « ouverte » (SNCF).

2. La ponctualité

Pour inciter à l'amélioration de la ponctualité sur l'ensemble du réseau de transports, les contrats intègrent un système de bonus/malus qui évalue l'atteinte des objectifs fixés par le STIF.



(JPEG - 67 ko)

- **Les bus et les tramways**

Les bus et les tramways		
Bus et tramways	Contrat 2008-2011	Contrat 2012-2015
Lignes concernées	Lignes routes, tramways et Métrolien (sauf global par sous-réseau pour les autres lignes)	Toutes les lignes sont suivies de manière individuelle (tramways, Métrolien et autres lignes de bus)
Type de mesure	Mesure manuelle effectuée par la RATP sans contraintes ni de calendrier ni de ligne	Mesure automatique via le système SIEL et en simultané par les centres bus
Fréquence des mesures	4 comptages par mois	14 jours de comptage par mois sur toutes les lignes (soit 1 jour sur 2)

Les bus et les tramways
([PDF - 895.6 ko](#))

Sur le réseau de surface bus et tramways, l'incitation à la ponctualité représente 30 % de l'enveloppe totale de bonus/malus, soit 2,1 M€ pour la RATP. La ponctualité sera suivie ligne par ligne et sur l'ensemble du réseau. Afin d'avoir des mesures plus fiables, le système d'information en temps réel SIEL sera utilisé à partir de 2013 pour mesurer de manière automatique la ponctualité, avec en parallèle un renforcement du nombre de mesures par mois, permettant un suivi 1 jour sur 2. Les performances de la RATP sont désormais mesurées plus fréquemment et via des indicateurs plus nombreux, afin de mieux correspondre au vécu des voyageurs.

- **A noter : La réalisation de l'offre**

Les contrats prévoient un **suivi de la réalisation de l'offre contractuelle** qui donne lieu à une réfaction de charges lorsque la production n'est pas réalisée.

Sur les trains et RER, les indicateurs mis en oeuvre suivent désormais la **performance des opérateurs** au moment où les voyageurs en ont le plus besoin en instaurant un suivi spécifique de l'offre aux heures de pointe sur chaque branche, à l'instar du métro depuis 2009.

Pour le réseau de surface RATP (bus et tramways), le système mis en place devrait s'avérer beaucoup **plus incitatif pour la réalisation de l'offre** : la mesure se fait désormais ligne par ligne et le traitement est différencié selon que la cause de non production est externe à l'entreprise (réfaction de charges) ou interne à l'entreprise (pénalités), la totalité étant plafonnée à 7 millions. Pour le RER, le système encourage les progressions et permet de **mieux prendre en compte les trains supprimés**.

▪ **Les métros**

Les métros		
Métros	Contrat 2008-2011	Contrat 2012-2015
	1 indicateur par ligne mesurant l'attente sur tout le service	2 indicateurs par ligne : un pour les heures de pointe, un pour les heures creuses
Part dans l'incitation financière	23 %	40 %
Type de mesure	Mesure en nombre de voyageurs	<ul style="list-style-type: none"> Heures de pointe : mesure en nombre de trains circulant conformément au service de référence Heures creuses : mesure du nombre de voyageurs ayant eu un temps d'attente conforme au service annoncé
Objectifs	Un objectif à atteindre pour bénéficier du bonus maximum	Un objectif à atteindre pour bénéficier du bonus maximum

Les métros
([PDF - 942.9 ko](#))

Sur le métro, l'incitation à la ponctualité a été doublée et les indicateurs ont été revus pour refléter davantage le vécu des voyageurs. Deux mécanismes distincts assurent désormais une mesure fine de la qualité de l'offre sur l'ensemble de la journée :

- une incitation à la performance de production aux heures de pointe,
- un suivi en heures creuses du temps d'attente réel des voyageurs par rapport au temps d'attente annoncé.



(JPEG - 53.6 ko)

▪ **Les trains et les RER**

Les trains et les RER		
RER A et B	Contrat 2008-2011	Contrat 2012-2015
	1 indicateur de ponctualité par branche et par ligne (dont un indicateur de co-responsabilité pour les RER A et B co-exploités)	<ul style="list-style-type: none"> 1 indicateur de ponctualité par branche et par ligne (dont un indicateur de co-responsabilité pour les RER A et B co-exploités) Une mesure du nombre de trains/RER arrivés à leur terminus Une mesure du nombre de RER passés en heures de pointe dans le tronçon central pour les RER A et B (en co-responsabilité)
Part dans l'incitation financière	35 %	55 %
Type de mesure	Mesure en nombre de voyageurs	<ul style="list-style-type: none"> Mesure en nombre de voyageurs pour la ponctualité Une meilleure prise en compte des trains supprimés
Objectifs	Un objectif à atteindre pour bénéficier du bonus maximum	<ul style="list-style-type: none"> Un objectif à atteindre pour bénéficier du bonus maximum Un objectif de progression clarifié

Les trains et les RER
([PDF - 1.1 Mo](#))

Sur les trains et les RER, l'incitation à la ponctualité représente à présent 55 % de l'enveloppe totale de bonus/malus sur ces modes, soit 12,5 M€ pour la SNCF et 5 M€ pour la RATP. De plus, un nouvel indicateur est créé pour suivre spécifiquement sur chaque branche les trains supprimés avant leur terminus.

3. La qualité de service

Alors que les précédents contrats mesuraient l'information voyageurs essentiellement à travers la disponibilité des équipements, 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 et situation perturbée imprévue. Ce n'est plus seulement la disponibilité mais également la qualité de l'information délivrée qui est mesurée.

- **Ambiance des espaces**

Tous les modes sont mesurés et les mesures sont également effectuées, y compris pendant le week-end et les jours fériés.

Les grilles de mesure de l'accueil et de la propreté sont **établies par rapport aux voyageurs** et non plus par rapport à une prestation de service opérationnelle (exemple : on ne mesure pas le passage ou non de la société de nettoyage mais la perception que le voyageur a de la propreté dans la station).

Les objectifs sont revus à la hausse.

En termes de **présence humaine**, un nouvel indicateur est mesuré afin de garantir soit la présence d'un agent en station soit un délai d'intervention compris entre 3 et 5 minutes.

- **Sécurité**

Suivie auparavant à titre d'information, la sécurité fait désormais l'objet d'une incitation financière. **De nouveaux indicateurs** ont été mis en place concernant la disponibilité des équipements financés par subvention directe par le STIF (vidéoprotection et bornes d'appel).

- **Accueil**

Le nombre de critères mesurés a fortement augmenté. Pour la RATP, il est passé de 19 items mesurés 2 fois par mois à 30 mesurés 4 fois par mois pour le métro et le RER. Pour la SNCF, on est passé de 7 items mesurés 1 à 3 fois par mois à 27 items mesurés 1 à 10 fois par mois.

- **Propreté**

Les mesures sont plus fréquentes en incluant le week-end et les jours fériés. Elles concernent désormais également les bus et les tramways.

Les exigences en matière de propreté ont été augmentées. Ainsi, à titre d'exemple, le nombre d'enquêtes dans les gares SNCF a été multiplié par deux. Concernant la RATP, le nombre d'items mesurés sur le métro et les RER A et B est passé de 33 à 42 et le nombre de mesures de 1 200 à 1 550 par mois.

- **Accessibilité**



(JPEG - 56.7 ko)

Une meilleure information des voyageurs sur l'état de fonctionnement des différents équipements avec une mise à jour plus fréquente du site Infomobi : 3 fois par jour hors week-end et jours fériés (contre 1 actuellement) et 1 fois par jour le week-end et les jours fériés (contre aucune actuellement).

Des exigences accrues au niveau des indicateurs.

La création d'un nouvel indicateur permettant de mesurer l'accessibilité complète : l'accostage des bus au trottoir. Dans les précédents contrats, cet indicateur était intégré à l'indicateur plus global du service rendu par le conducteur.

- **Information**

- ***Quatre types d'informations pris en compte***

1. Information théorique en situation normale (horaires prévus via des fiches horaires par exemple).
2. Information dynamique en situation normale (information remise à jour en fonction des conditions de circulation par exemple).
3. Information en situation perturbée prévue (travaux, manifestations).
4. Information en situation perturbée imprévue (métro et RER). Nouvel indicateur mesurant le process à mettre en place. La mesure se fera a posteriori par une enquête auprès des voyageurs.

- ***Trois critères de qualité de service mesurés :***

- disponibilité et lisibilité,
- pertinence,
- mise à jour.

- ***Un suivi homogène sur les différents modes***

Dans les précédents contrats, l'information dans le métro n'était pas suivie et dans le RER, seul un critère de disponibilité technique de celle-ci l'était.

Par exemple, les écrans d'information en temps réel : les précédents contrats mesuraient si l'écran fonctionnait (allumé ou éteint) alors que les nouveaux contrats mesurent également la pertinence et la mise à jour de l'information délivrée sur ces écrans.

- **À noter : La cohérence du système régional de transport**

Les contrats doivent également permettre une mise en cohérence du système régional de transport. Cela passe par le niveau des messages et des signes perçus par les voyageurs (dénomination des modes, utilisation et visibilité des marques, habillage des véhicules...) mais également par la diffusion des documents réalisés par le STIF via les transporteurs.