

# Bilan de la qualité de service rendu aux voyageurs d'Ile-de-France

Audition SNCF et RATP

Conférence de presse  
15 novembre 2016



# Bilan de l'offre et de la régularité

## **METRO**

## LES GRANDES TENDANCES

→ La tendance de ces dernières années se confirme en 2015 et 2016 :  
**amélioration de la régularité des métros sur l'ensemble des lignes**

### **Bon niveau de régularité des métros aux heures de pointe :**

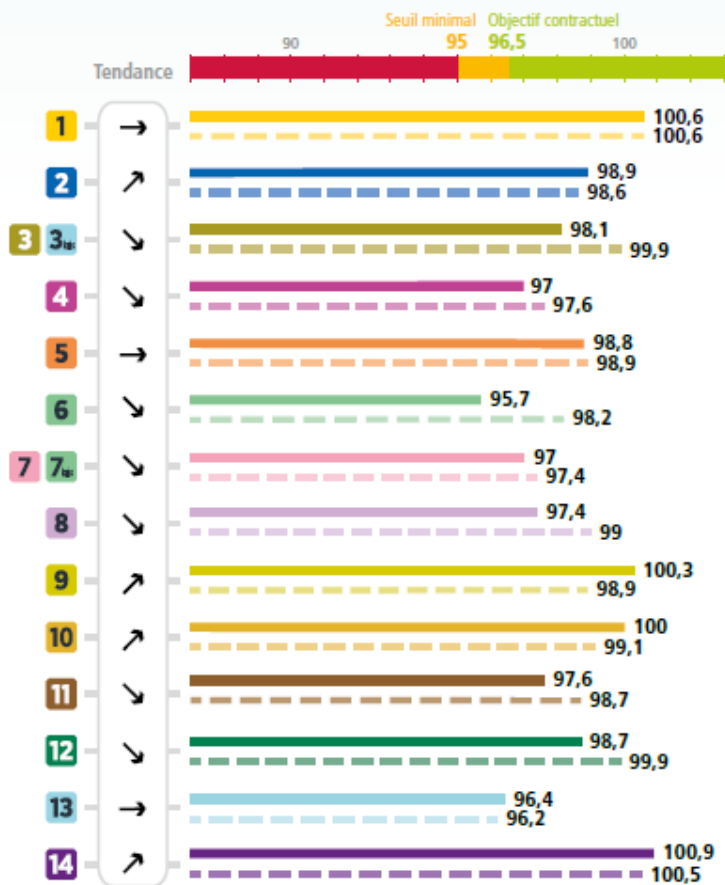
- **13 lignes de métro sur 14 atteignent le taux de régularité minimal** demandés
- Seule la ligne 6 est en deçà des objectifs fixés par le STIF
- La ligne 13, qui était en deçà des objectifs en 2015, progresse en 2016

### **Niveau de régularité satisfaisant pour les temps d'attente en heures creuses :**

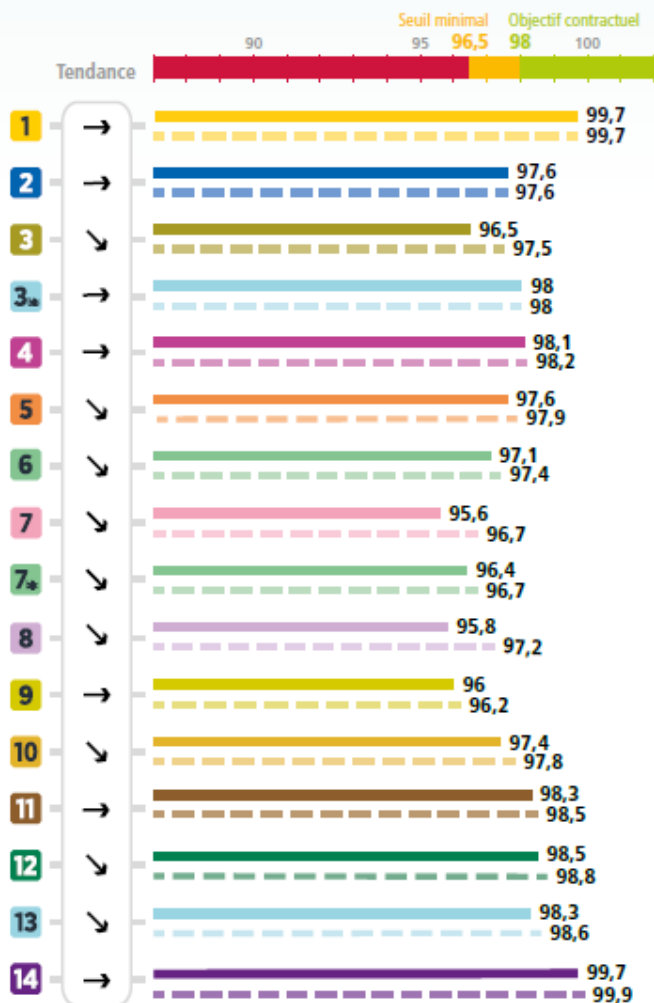
- **6 lignes sur 14 atteignent les objectifs** prévus aux contrats

## PONCTUALITE PAR LIGNE

### Offre aux heures de pointe



### Temps d'attente en heures creuses



Cumul janvier-août 2016  
 Cumul janvier-août 2015

Tendances par rapport à la même période de l'année 2015 :  
 ↗ Ponctualité en progression  
 ↘ Ponctualité en baisse  
 → Ponctualité stable

# Bilan de l'offre et de la régularité

## **RER et Trains**

## REGULARITE PAR LIGNE

### Ponctualité des voyageurs empruntant les lignes RER/Transilien

Ligne	2015	Cumul à Septembre 2016	Seuil minimal	Objectif contractuel
RER A	85,1%	85,0%	87,0%	94,0%
RER B	90,1%	89,7%	84,0%	94,0%
RER C	89,4%	88,8%	90,0%	93,0%
RER D	86,3%	85,2%	87,0%	92,5%
RER E	93,8%	93,3%	93,0%	95,0%
Paris Nord Ouest (H)	94,8%	94,9%	87,0%	95% *
Paris St Lazare Nord (J)	88,2%	90,1%	90,0%	94,0%
Paris Nord - Crépu en Valois (K)	88,0%	88,7%	87,0%	92,5%
Paris St Lazare Sud (L)	83,3%	89,0%	90,0%	94,0%
Paris Montparnasse (N)	92,1%	91,9%	90,0%	93,0%
Paris Est (P)	90,3%	89,1%	90,0%	94,0%
Paris Sud Est (R)	87,5%	87,0%	90,0%	93,0%
La Verrière - La Défense (U)	93,3%	94,2%	90,0%	94,0%

\* objectif réévalué de 92,5% à 95% en 2016

### Qualité de service conforme aux attentes du STIF



(Réseau Nord) exploitées par la SNCF

- Régularité satisfaisante (94,9% et 88,7%)
- Causes : Meilleure performance grâce aux nouvelles rames
- Demandes du STIF : schéma directeur en cours d'élaboration



(Réseau Saint Lazare Sud) exploitée par la SNCF

- Progression significative depuis 2016 (89%)
- Causes : Améliorations sur l'axe L2 (Versailles RD, St Nom La B.) depuis la nouvelle grille d'horaires mais des difficultés persistent sur l'axe L3 (Cergy).
- Demandes du STIF : renouvellement du matériel roulant, refonte grille horaire



(Réseau Montparnasse) exploitée par la SNCF

- Progression significative en 2016 (94,2%)
- Causes : effet positif de la refonte de la grille horaire sur les lignes L2/U mise en place en 2016
- Demandes du STIF : mise en place d'un schéma directeur

### Qualité de service conforme aux attentes du STIF, sauf branches J5 et J6



(Réseau Saint Lazare Nord) exploitée par la SNCF

- **Progression de la ponctualité depuis 2014 (90,1%) mais dégradation pour la branche J5 et J6**
- **Causes** : Déploiement de nouvelles rames et plan d'action sur Paris St Lazare pour l'amélioration, dégradation réseau et matériel roulant pour J5 et J6
- ➔ **Demandes du STIF** : renouvellement du matériel roulant sur l'ensemble du parc, nouvelle grille horaire, élaboration d'un schéma directeur



### Qualité de service en progression sur le long terme



co-exploitée par la SNCF et la RATP

- **Augmentation du taux de ponctualité depuis 2013 (89,7%)**
- **Causes** : Mise en place d'une gestion conjointe de la ligne, centre de commandement unique, voies dédiées au Nord.
- ➔ **Demandes du STIF** : renouvellement du matériel roulant, mise en œuvre du schéma directeur RER B Sud

### Qualité de service à surveiller



exploitée par la SNCF

- **Taux de régularité en recul depuis la 3<sup>e</sup> année consécutive (93,3%)**
- **Causes** : Détérioration du réseau et difficultés de mise à disposition du matériel
- ➔ **Demandes du STIF** : renouvellement du matériel roulant et mise en œuvre du Schéma directeur



exploitée par la SNCF

- **Ponctualité se rapprochant de l'objectif, mais tendance à la baisse constatée en 2015 et en 2016 (91,9%)**
- **Causes** : Travaux
- ➔ **Demandes du STIF** : renouvellement du matériel roulant, élaboration d'un schéma directeur qui est en retard

### Qualité de service reste très insuffisante



Co-exploitée par la SNCF et la RATP

- **Ponctualité qui stagne à 85%**
- **Causes** du manque de ponctualité : travaux, limitations temporaires de vitesse pour fortes chaleurs, incendies majeurs et incidents caténares.
- ➔ **Demandes du STIF** : au-delà de la fin des livraisons du Mi09 début 2017 et du renouvellement des voies déjà engagées, refonte de la grille horaire, renforcement de la maintenance des infrastructures, direction de ligne unifiée.



exploitée par la SNCF

- **Ponctualité en repli en 2015 et nette dégradation en 2016 (85,2%)**
- **Causes** diverses : matériel, fiabilité du réseau, exploitation du tunnel partagée avec la ligne B, travaux le week-end.
- ➔ **Demandes du STIF** : rénovation des rames à court terme et déploiement de matériel neuf avant 2021, projet de nouvelle grille horaire, mise en place du<sub>11</sub> schéma directeur

### Qualité de service insuffisante



exploitée par la SNCF

- **Dégradation confirmée depuis plusieurs années (88,8%)**
- **Causes** : Conséquences d'incidents lourds, restitutions tardives des travaux
- ➔ **Demandes du STIF** : fiabilisation des process travaux de la SNCF et proposition d'une offre de transport compatible avec les travaux



exploitée par la SNCF

- **Dégradation en 2016 (89,1%)**
- **Causes** : Manque de fiabilité du réseau, travaux et indisponibilité de certains matériels roulants.
- ➔ **Demandes du STIF** : renouvellement du matériel roulant, électrification de la ligne Gretz-Provins, fiabiliser le technicentre de Noisy-le-Sec



exploitée par la SNCF

- **Dégradation en 2015 et 2016 (87%)**
- **Causes** : Manque de fiabilité du réseau, travaux et conflits de circulation (TER & Fret)
- ➔ **Demandes du STIF** : renouvellement du matériel roulant

# Bilan de l'offre et de la régularité

## **Bus et Tram**

## LES GRANDES TENDANCES

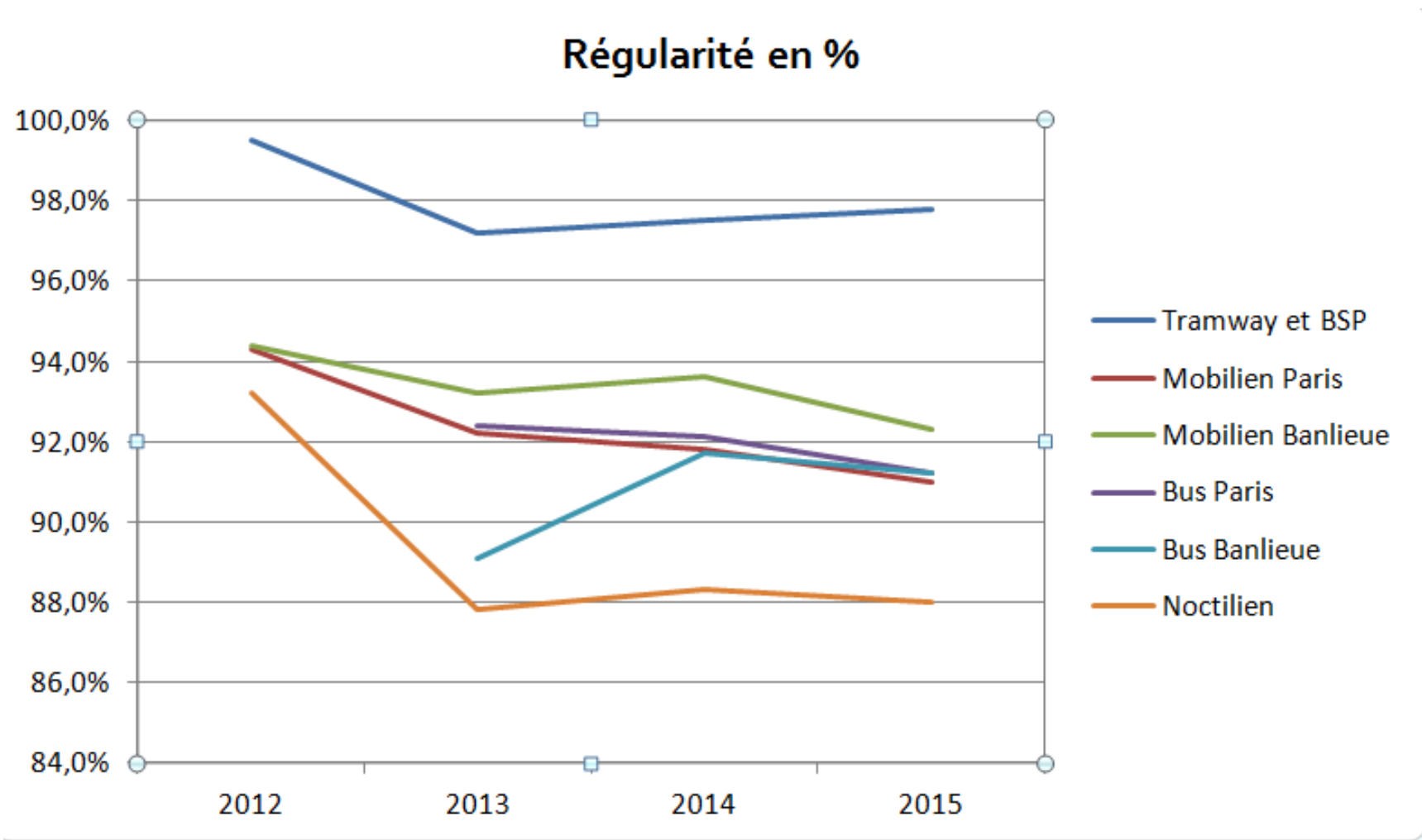
### Bus

- **Bus et Mobiliens parisiens et banlieues:** Régularité en **recul** de 2013 à 2015 à cause des conditions de circulation difficiles – redressement qui s’amorce en 2016
- **Noctiliens :** la régularité reste **stable**
- Qualité de l'information voyageurs en baisse dans les gares routières

### Tram

- **Trams :** **Progression** de la régularité de 2013 à 2015 qui reste à confirmer , sauf sur le tram T4, où un plan d’action est en cours de mise en oeuvre

## LES GRANDES TENDANCES



# Bilan de la **qualité de service** **hors ponctualité**



## LES GRANDES TENDANCES

### Métro

- Qualité de l'**information voyageurs** stable et en hausse en situation perturbée

### Train



- Qualité de l'**information voyageurs** stable mais insuffisante en situations normales et perturbées et manque de coordination RATP/SNCF
- **Problème de la fiabilité** des ascenseurs et escalators, dont les délais de réparation restent longs



- Qualité de l'**information voyageurs** stable en situation normale et en baisse en situation perturbée à bord des véhicules
- Qualité d'**accueil** en baisse

## LES GRANDES TENDANCES

**Bus**

**Tram**

- Qualité de l'**information voyageurs et l'accueil** restent généralement de **bonne qualité** pour les trams et les bus.

- Plan de **renouvellement du matériel roulant** :  
**8,5 milliards d'€ d'ici 2021** pour l'achat ou la rénovation de 708 rames
  
- Mise en place des **Schémas directeurs pour l'amélioration du réseau** (commandement unique pour le RER A, ...)
  
- Investissements pour la **sécurité des voyageurs** :
  - Vidéo-protection : 100% de bus et 70 gares routières équipés
  - 10 000 places de parking sécurisées
  - Recrutement de 490 agents supplémentaires à la SNCF et à la RATP
  - Gestion des enjeux de sécurité liés aux risques d'attentats par la SNCF et la RATP (augmentation du nombre de colis suspects)

- **Refonte des grilles horaires**
- **Gestion plus rapide des situations perturbées**
- **Massification des travaux de rénovation du réseau :**  
**800 millions d'€** de travaux en Ile-de-France et recrutements nécessaires pour les assurer
- Mise en place progressive de **Smart Navigo** (200 000 espaces personnels ouverts sur Navigo.fr)

**MERCI**

**VOS QUESTIONS**