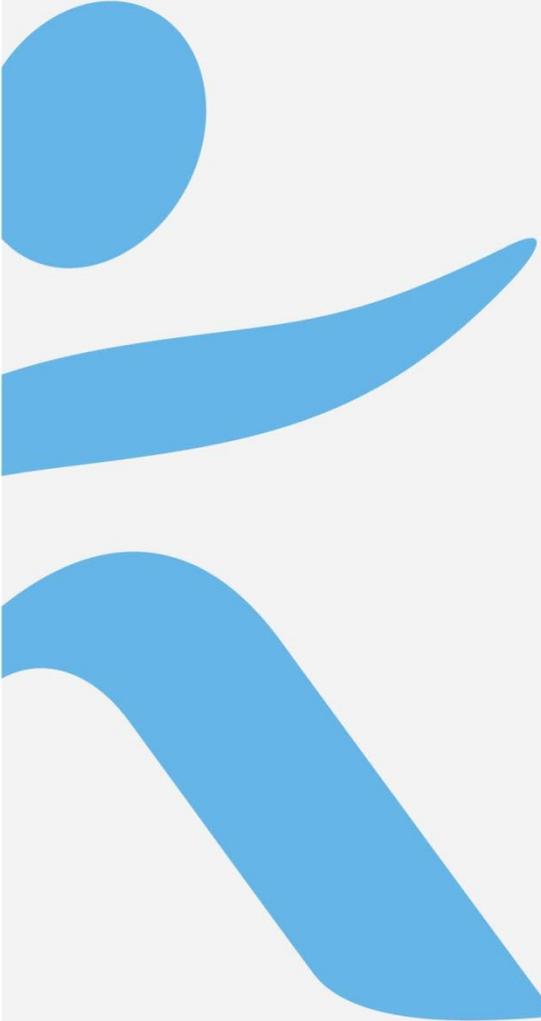


Données de la qualité de service des contrats SNCF (2020-2023) et RATP (2021-2024) (Hors Ponctualité)

-
Juillet 2022



Île-de-France met à disposition les **données de qualité de service (hors ponctualité)** des contrats passés entre Île-de-France Mobilités

- et SNCF via le contrat 2020-2023
- et RATP via le contrat 2021-2024

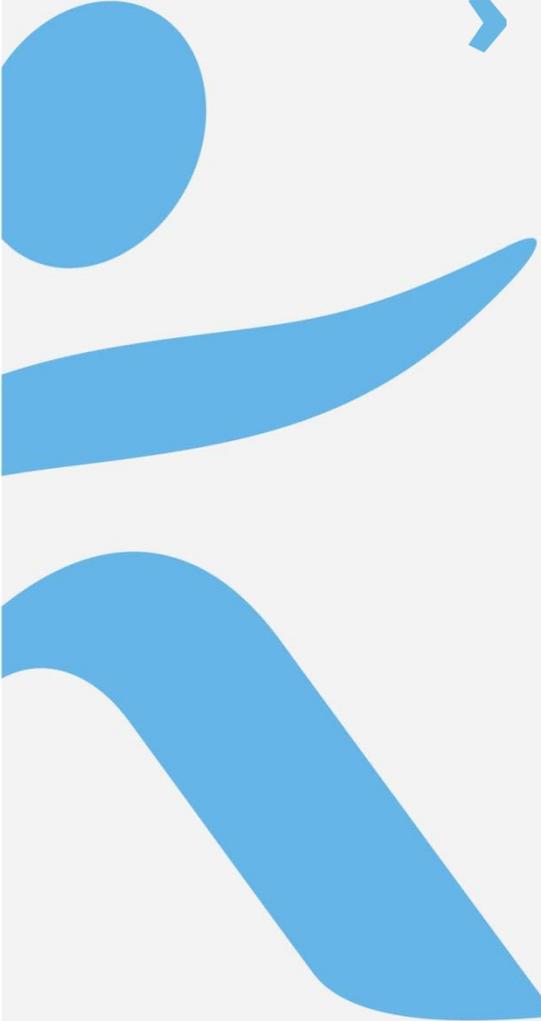
Vous pouvez retrouver les données de qualité de service (hors ponctualité) :

Qualité du parcours voyageurs

Open data - trimestriellement

Perception des voyageurs

Infographie - annuellement



➤ **Sommaire**

- 1. Les contrats SNCF (2020-2023) & RATP (2021-2024)**
- 2. Nature de la donnée**
- 3. Les données disponibles en open-data**

01.

Les contrats SNCF (2020-2023) & RATP (2021-2024)

-

Rappels contractuels



| Contrat Île-de-France Mobilités – SNCF (2020-2023)

Un contrat signé entre Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs et Gares & Connexions pour la période **2020-2023** avec des avancées majeures en termes de qualité de service pour les voyageurs.

>> *Un nouveau contrat avec comme objectif principal **l'amélioration constante** de la qualité de service délivrée aux voyageurs.*

Contrat Île-de-France Mobilités – SNCF (2020-2023)

La qualité de service du réseau Transilien est mesurée au travers d'indicateurs de qualité produite et de qualité perçue (ici hors ponctualité) :

Qualité du parcours voyageurs

(qualité produite)

Indicateurs de qualité produite :

- *L'information voyageurs,*
- *La vente et les validations,*
- *L'élévatique,*
- *La propreté,*
- *Le contact voyageurs,*
- *La sûreté,*
- *Le réseau Noctilien,*
- *Les services et l'intermodalité.*

Mesurés par SNCF jusqu'en 2023

Perception des voyageurs

(qualité perçue)

Enquête de perception des voyageurs

Mesurée par IDFM

| Qualité du parcours voyageurs sur le réseau SNCF

- 3 **méthodologies** de mesure des indicateurs :
 - ECM : enquêtes clients mystères,
 - Tour de gare/station des agents SNCF,
 - Remontées automatiques de données SI.
- Des résultats mensuels transmis à IDFM.
- Une **incitation financière** (bonus/malus ou pénalité) appliquée sur les résultats **mensuels** de chaque indicateur et à la **ligne** de train/RER, au trimestre pour les indicateurs de propreté et au global des lignes Noctilien.

| Contrat Île-de-France Mobilités – RATP (2021-2024)

Un contrat signé entre Île-de-France Mobilités et RATP pour la période **2021-2024** avec des avancées majeures en termes de qualité de service pour les voyageurs.

>> *Un nouveau contrat avec comme objectif principal l'amélioration constante de la qualité de service délivrée aux voyageurs.*

Découpage du réseau RATP

Sous-groupe	Lignes composant le sous-groupe*
RER	
RER A	RER A
RER B	RER B
METRO	
Lignes métro automatiques :	1 ; 14
Lignes métro modernisées :	3 ; 5 ; 9
Lignes métro classiques :	2 ; 4 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13
TRAMWAY	
Tramway - groupe 1 :	T1
Tramway - groupe 2 :	T2 ; T3a ; T3b
Tramway - groupe 3 :	T5 ; T6 ; T7 ; T8
BUS	
Bus en site propre	TVM ; 393
Bus Petite couronne	61 lignes
Bus Paris	192 lignes
Noctilien	32 lignes

*Certaines lignes ne sont parfois pas mesurées dans le cadre de certains indicateurs car les équipements ne sont pas présents.

Contrat Île-de-France Mobilités – RATP (2021-2024)

La qualité de service du réseau RATP est mesurée au travers d'indicateurs de qualité produite et de qualité perçue (ici hors ponctualité) :

Qualité du parcours voyageurs

(qualité produite)

Indicateurs de qualité produite :

- *L'information voyageurs,*
- *La vente et les validations,*
- *L'accessibilité,*
- *La propreté,*
- *Le contact voyageurs,*
- *La sûreté,*
- *L'intermodalité.*

Mesurés par RATP jusqu'en 2024

Perception des voyageurs

(qualité perçue)

Enquête de perception des voyageurs

Mesurée par IDFM

| Qualité du parcours voyageurs sur le réseau RATP

- **3 méthodologies** de mesure des indicateurs :
 - ECM : enquêtes clients mystères,
 - Tour de gare/station des agents RATP,
 - Remontées automatiques de données SI.
- Des résultats mensuels transmis à Île-de-France Mobilités.
- Une **incitation financière** (bonus/malus ou pénalité) appliquée sur les résultats **annuels** de chaque indicateur :
 - et à la **ligne** de RER,
 - et au **groupes de lignes** métro et tramway,
 - et **sous-réseau** pour le mode bus.

Où retrouver les contrats et leurs annexes ?

Pour plus d'information sur les contrats passés entre Île-de-France Mobilités et SNCF/RATP, vous pouvez consulter les contrats et leurs annexes sur le site internet d'Île-de-France Mobilités :

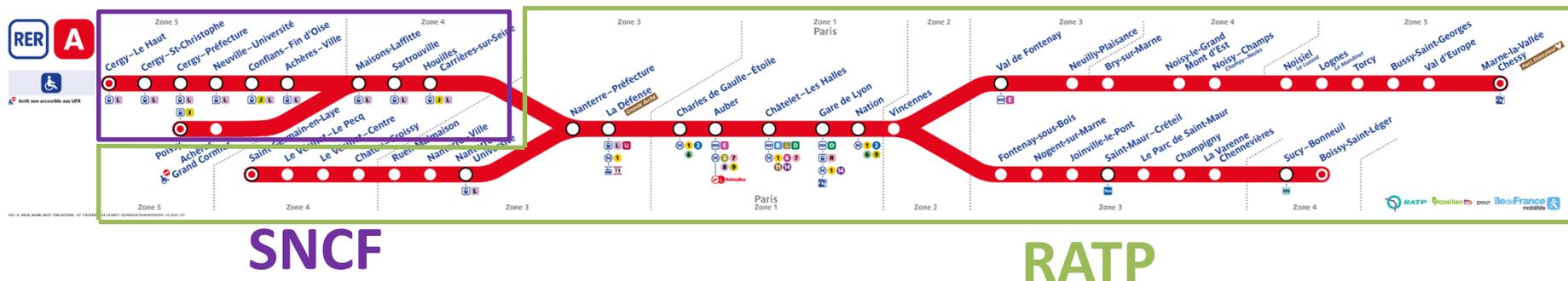
- **Contrat SNCF (2020-2023)** : <https://www.iledefrance-mobilites.fr/actualites/contrat-2020-2023-entre-ile-de-france-mobilites-et>
- **Contrat RATP (2021-2024)** : <https://www.iledefrance-mobilites.fr/actualites/ile-de-france-mobilites-et-ratp-un-nouveau-contrat-au-service-des-voyageurs>

Dans les annexes des contrats vous pouvez retrouver pour les indicateurs :

- Le service de référence,
- Le périmètre de la mesure,
- Le niveau de l'objectif,
- Le montant de l'enveloppe financière,
- La méthode de mesure,
- Le calcul de l'indicateur,
- Les exonérations (le cas échéant),
- Le reporting.

Périmètre de la SNCF et de la RATP sur les lignes de RER :

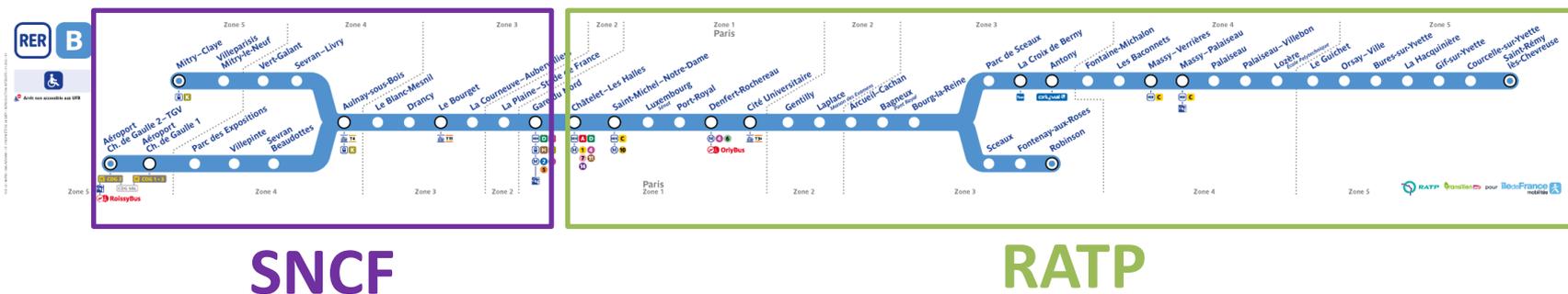
• RER A :



Exploitation par la SNCF de Nanterre Préfecture à Cergy- Le Haut, et Poissy.

Exploitation par la RATP de Nanterre-Préfecture à Marne-la-Vallée Chessy et Boissy-Saint-Léger, et de Nanterre-Préfecture à Saint-Germain-en-Laye.

• RER B :



Exploitation par la SNCF de Gare du Nord à Mitry-Claye et Aéroport Charles-de-Gaulle 2 TGV.

Exploitation par la RATP de Châtelet-les-Halles à Saint Rémy-les-Chevreuse et Robinson.

02.

Nature des données

-



| Méthodes de mesure

Les indicateurs de la qualité du parcours voyageurs sont mesurés par la SNCF & la RATP au travers de 3 grandes méthodologies :

- **ECM** : Les enquêtes par « client mystère » ont pour objectif d'évaluer un dispositif, en l'occurrence ici la qualité des différents services proposés aux voyageurs en se faisant passer pour un voyageur lambda.
- **Tour de gare agent** : Le tour agent a pour vocation de vérifier la conformité, la disponibilité et le fonctionnement des différents services proposés aux voyageurs.
- **La remontée automatique de données** : Ce système permet de desseller et d'enregistrer les conformités/non conformités tout en garantissant un traçage des informations.

03.

Les données disponibles en open-data

-





Mises à jour trimestrielle des données sur le portail*

Informations disponible en Open-Data	SNCF (2020-2023)	RATP (2021-2024)
OperatorName	SNCF	RATP
Theme	7	6
Indicateur	Indicateur de qualité de service produite	
TransportMode	Mode de la ligne : Train, Tram-train et Bus	Mode de la ligne : RER, Métro, Tramway et Bus
TransportSubmode	/	Sous-mode de la ligne
ID_Line	Identifiant numérique de la ligne (Le champ vide signifie qu'il n'y a pas d'ID_Line pour les bus).	Identifiant numérique de la ligne et du sous-mode de ligne (Le champ vide signifie qu'il n'y a pas d'ID_Line pour les bus)
Name_Line	Nom commercial de la ligne	
Trimestre	Période de la mesure	
Annee	Année de la mesure	
ResultatEnPourcentage	Résultat de la mesure en pourcentage	
ResultatEnOccurrence	Nombre d'occurrences de l'indicateur mesuré	
ObjectifReferenceContrat	Objectif cible à atteindre durant le contrat	
Penalite	Indicateurs soumis à des pénalités financières	

*Les données mises en ligne trimestriellement sont susceptibles d'évoluer

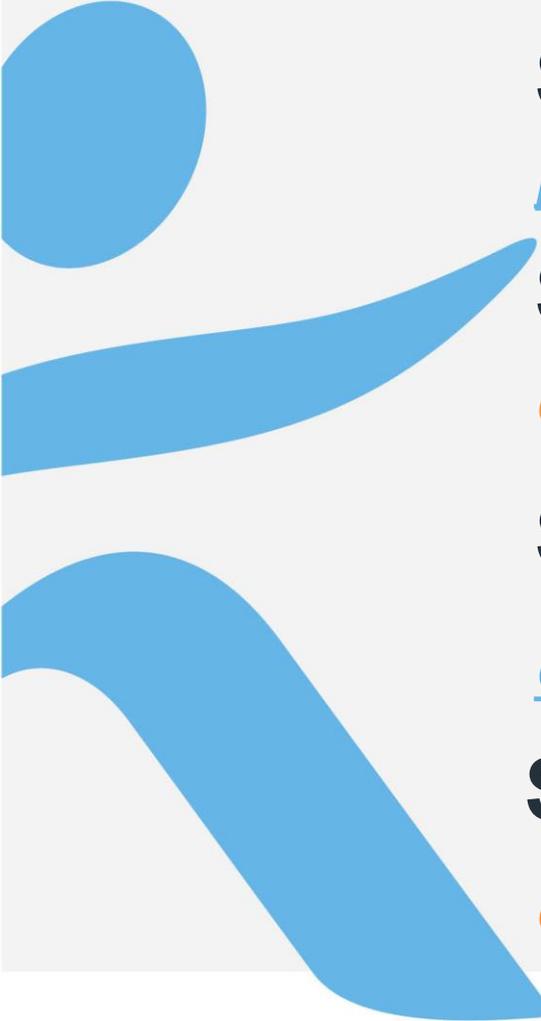
Exemple des données disponibles

OperatorName	Theme	Indicateur	Transport Mode	Transport Submode	ID_Line	Name_Line	Trimestre	Année	Resultat En Pourcentage	Resultat EnOccurrence	Objectif Reference Contrat	Penalite
SNCF	Information voyageurs	Information voyageurs statique en situation normale en gare et station	Tram-Train		C01843	T4	T1	2022			98%	Non
SNCF	Information voyageurs	Information voyageurs statique en situation normale en gare et station	Tram-Train		C01843	T4	T2	2022			98%	Non
SNCF	Information voyageurs	Information voyageurs statique en situation normale en gare et station	Tram-Train		C01843	T4	T3	2022			98%	Non
SNCF	Information voyageurs	Information voyageurs statique en situation normale en gare et station	Tram-Train		C01843	T4	T4	2022			98%	Non

Pour retrouver plus d'informations sur l'indicateur « *Information voyageurs statique en situation normale en gare et station* » vous pouvez consulter l'annexe **II-D-2** issue du contrat **SNCF-IDFM (2020-2023)**.

OperatorName	Theme	Indicateur	Transport Mode	Transport Submode	ID_Line	Name_Line	Trimestre	Année	Resultat En Pourcentage	Resultat EnOccurrence	Objectif Reference Contrat	Penalite
RATP	Contact voyageurs	Qualité du contact voyageurs en station et en gare	RER	RER	C01742	A	T1	2022			98,6%	Non
RATP	Contact voyageurs	Qualité du contact voyageurs en station et en gare	RER	RER	C01742	A	T2	2022			98,6%	Non
RATP	Contact voyageurs	Qualité du contact voyageurs en station et en gare	RER	RER	C01742	A	T3	2022			98,6%	Non
RATP	Contact voyageurs	Qualité du contact voyageurs en station et en gare	RER	RER	C01742	A	T4	2022			98,6%	Non

Pour retrouver plus d'informations sur l'indicateur « *Qualité du contact voyageurs en station et en gare* » vous pouvez consulter l'annexe **VII-A-5** du contrat **RATP-IDFM (2021-2024)**.



Site PRIM

prim.iledefrance-mobilites.fr

Support PRIM

[*contact-prim@iledefrance-mobilites.fr*](mailto:contact-prim@iledefrance-mobilites.fr)

Site Open Data

data.iledefrance-mobilites.fr

Support Open Data

[*opendata@iledefrance-mobilites.fr*](mailto:opendata@iledefrance-mobilites.fr)