



15 nov. 2016

La rédaction

Valérie Pécresse dresse le bilan de la qualité de service dans les transports

La RATP et la SNCF ont été auditionnées ce 15 novembre au Stif. Objectif : faire le point notamment sur la régularité des lignes de métro, train, RER, bus et tram d'Île-de-France.

L'heure était au bilan ce 15 novembre pour les transports en Île-de-France. Valérie Pécresse, présidente de la Région et du Stif (Autorité organisatrice des transports en Île-de-France), auditionnait Elisabeth Borne, présidente de la RATP, et Guillaume Pepy, président de la SNCF, afin de faire le point sur le fonctionnement des lignes. En voici le détail :

PONCTUALITE PAR LIGNE

Offre aux heures de pointe



Temps d'attente en heures creuses



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

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	86,7%	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

H **K** (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

L (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

U (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

J

(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

B

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

E

exploitée par la SNCF

- **Taux de régularité en recul depuis la 3^e 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

N

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

A

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 caténaires.
- **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.

D

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 schéma directeur

Qualité de service insuffisante

- C** 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
- P** 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
- R** 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

Concernant le RER C, il est également demandé à la SNCF de mettre en place une application spécifique afin de mieux informer les usagers.

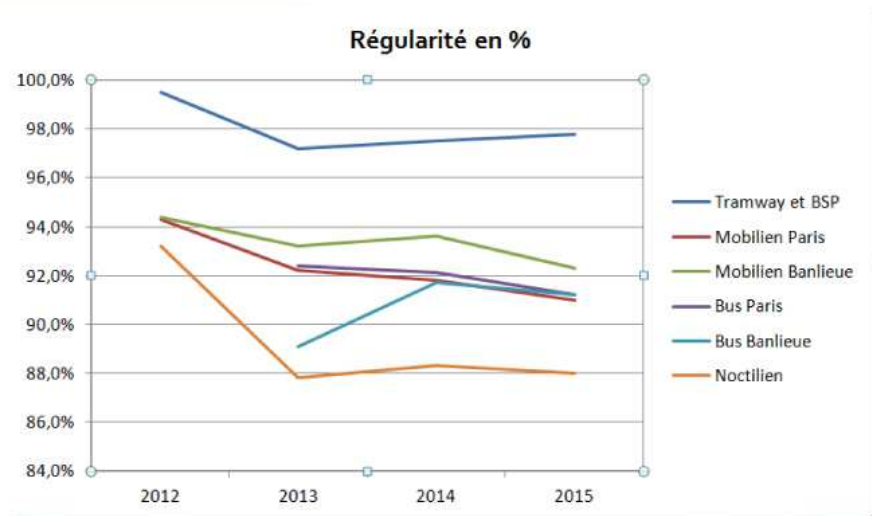
Bus

- **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



Valérie Péresse a par ailleurs énoncé les facteurs clés d'amélioration de la qualité de service et de la régularité :

- Le plan de renouvellement du matériel roulant qui prévoit l'investissement de 8,5 milliards d'euros d'ici à 2021 pour l'achat et la rénovation de 708 rames ;
- La mise en place des Schémas directeurs pour l'amélioration du réseau ;
- Le déploiement de la vidéoprotection dans 100% des bus et 70 gares routières ;
- La création de 10.000 places de parking sécurisées ;
- Le recrutement de 490 agents supplémentaires à la SNCF et à la RATP ;
- La gestion des enjeux de sécurité liés aux risques d'attentats ;
- La refonte des grilles horaires ;
- La gestion plus rapide des situations perturbées ;
- La massification des travaux de rénovation du réseau : 800 millions d'euros de travaux sont programmés en Île-de-France qui s'accompagnent des recrutements nécessaires pour les assurer ;
- La mise en place progressive de Smart Navigo.

Enfin, la présidente de la Région et du Stif a profité de l'occasion pour saluer le travail des équipes de la RATP et de la SNCF confrontées ces derniers mois à des contraintes extérieures majeures liées aux risques terroristes et aux inondations. Selon Alain Krakovitch, directeur de SNCF Transilien, « *les alertes aux colis suspects ont doublé sur la plupart des lignes, ce qui a des impacts en termes de régularité* ».