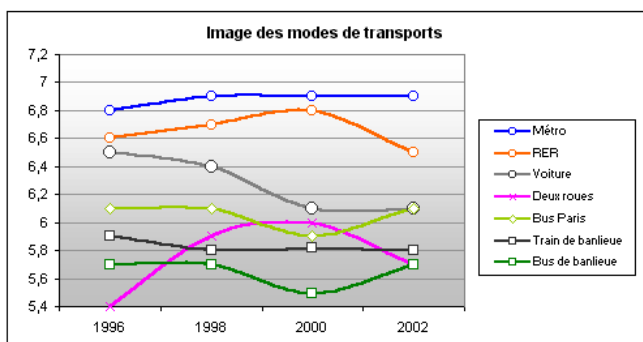


LA QUALITÉ DE SERVICE DES TRANSPORTS COLLECTIFS : PERCEPTION PAR LES FRANCILIENS, ÉVALUATION ET SUIVI, PRINCIPALES POLITIQUES D'AMÉLIORATION

Les Franciliens ont une image contrastée des différents modes de transport, stable au cours du temps

Les transports collectifs ont dans l'ensemble une meilleure image que la voiture particulière, en particulier grâce à l'image positive des modes métro et RER. La hiérarchie entre les différents modes de transports est stable au cours du temps, avec cependant une détérioration de l'image du mode automobile ainsi que, plus récemment, de celle du RER et du deux-roues.



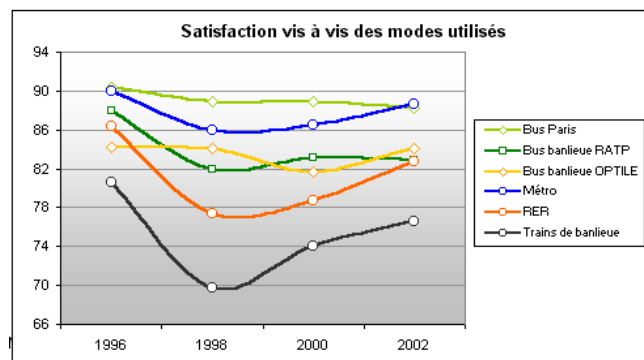
source Baromètre STIF

Les attentes les plus fortes sur les transports collectifs portent sur la **fiabilité du mode utilisé**. En effet, être en sécurité et être à l'heure sont les deux éléments de qualité les plus importants aux yeux des Franciliens avant même le confort d'usage qui reste néanmoins une des composantes essentielles de l'image des modes (propreté, information, avoir plus de place).

Les utilisateurs des transports collectifs sont globalement satisfaits

En 2002, la part des utilisateurs des transports collectifs satisfaits ou plutôt satisfaits dépasse 75% pour chacun des modes utilisés.

La hiérarchie entre les différents modes de transport collectifs est stable au cours du temps :



source Baromètre STIF

Les facteurs de satisfaction sont la praticité et la rapidité pour les modes ferrés, la sécurité et la signalétique pour les modes de surface.

Les principaux points d'insatisfaction sont liés à l'environnement du voyage et à la sécurité pour le métro, à l'information en cas d'incident et la ponctualité pour les bus et le train.

La perception qu'ont les Franciliens de leurs conditions de déplacement et des différents modes de transports qu'ils utilisent est périodiquement mesurée par le STIF à l'aide d'un baromètre image et satisfaction.

Ce baromètre est un outil permettant de mieux connaître les attentes des voyageurs, de les intégrer dans les outils de pilotage du système de transports collectifs (les contrats, la certification), d'orienter les politiques d'investissements et de mesurer les résultats obtenus.

Le baromètre comporte deux parties :

- Le baromètre image qui évalue l'opinion de l'ensemble des Franciliens sur les différents modes de transport, qu'ils en soient utilisateurs ou non
- Le baromètre satisfaction qui mesure les motifs de satisfaction et d'insatisfaction pour des modes de transports effectivement utilisés

La qualité de service est suivie par le STIF dans le cadre des contrats

Depuis 2000, un suivi régulier de la qualité du service a été mis en place dans le cadre des contrats entre le STIF et les entreprises exploitantes (RATP et SNCF). Ce suivi est adossé à un mécanisme financier de bonus-malus, qui permet de sanctionner financièrement les entreprises quand elles n'atteignent pas les objectifs qui leur sont assignés, et de les bonifier quand elles les dépassent.

Ces indicateurs concernent :

- la régularité des lignes ;
- la propreté ;
- la disponibilité des équipements (appareils de vente de titres, escaliers mécaniques, ascenseurs, lignes de péage, écrans d'information dynamique) ;
- l'information des voyageurs aux points d'arrêts ;
- la relation clientèle (attitude des machinistes-receveurs bus ou traitement des réclamations).

En 2004, la RATP a atteint tous ses objectifs contractuels sauf celui de la régularité des tramways. Les autres objectifs ont tous été dépassés et le bonus maximal a été attribué pour les indicateurs suivants :

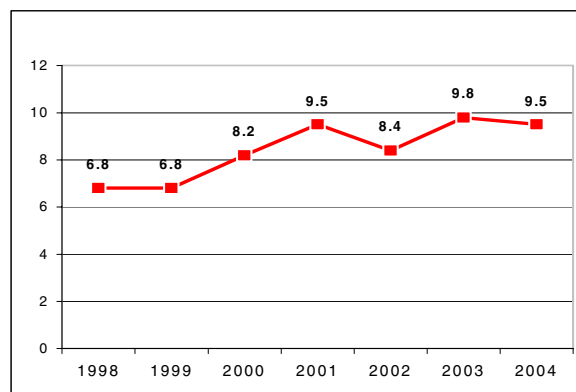
- La propreté des stations de métro et des gares RER ;
- La régularité du RER A (représentant la part des voyageurs arrivés avec moins de 5 minutes de retard à destination) ;
- L'accueil aux guichets métro et RER ;
- L'information aux points d'arrêts et l'accueil voyageurs pour le réseau bus banlieue.

La SNCF a rempli ses objectifs et a même atteint le bonus maximal pour

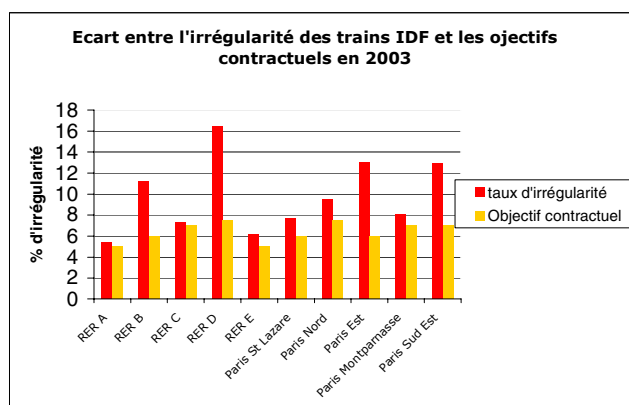
- La netteté des gares ;
- Le traitement des réclamations ;
- La disponibilité des ascenseurs, escaliers mécaniques et lignes de péage sur la partie SNCF des RER A, B et E.

En revanche, les objectifs de régularité n'ont pas été atteints sur le Transilien.

Cet indicateur dont l'importance est fondamentale pour les voyageurs fait l'objet d'un suivi hebdomadaire pour chacune des sous-lignes du réseau. La régularité s'est fortement dégradée depuis 1998 avec des fortes disparités entre les lignes.



Evolution du taux d'irrégularité SNCF depuis 1998 (pourcentage des trains aux heures de pointe supprimés ou retardés de plus de 5 minutes)



Les politiques d'investissements pour améliorer la qualité de service reposent essentiellement sur des financements de la Région Île-de-France et du STIF. Les entreprises de transport prennent aussi à leur charge une part des financements dans le cadre de leurs programmes de maintien du patrimoine et d'amélioration de l'existant.

La mise en œuvre de ces politiques repose sur une diversité de maîtres d'ouvrages (collectivités locales et entreprises de transports). **Elle nécessite donc la définition et la mise en cohérence des actions à mener et de leur programmation.** Cette cohérence est assurée d'une part dans le cadre de la mise en œuvre du Plan de Déplacements Urbains et d'autre part dans le cadre des schémas directeurs de qualité et des programmations pluriannuelles des financements établies par le STIF et la RIF.

Le Plan de Déplacements Urbains

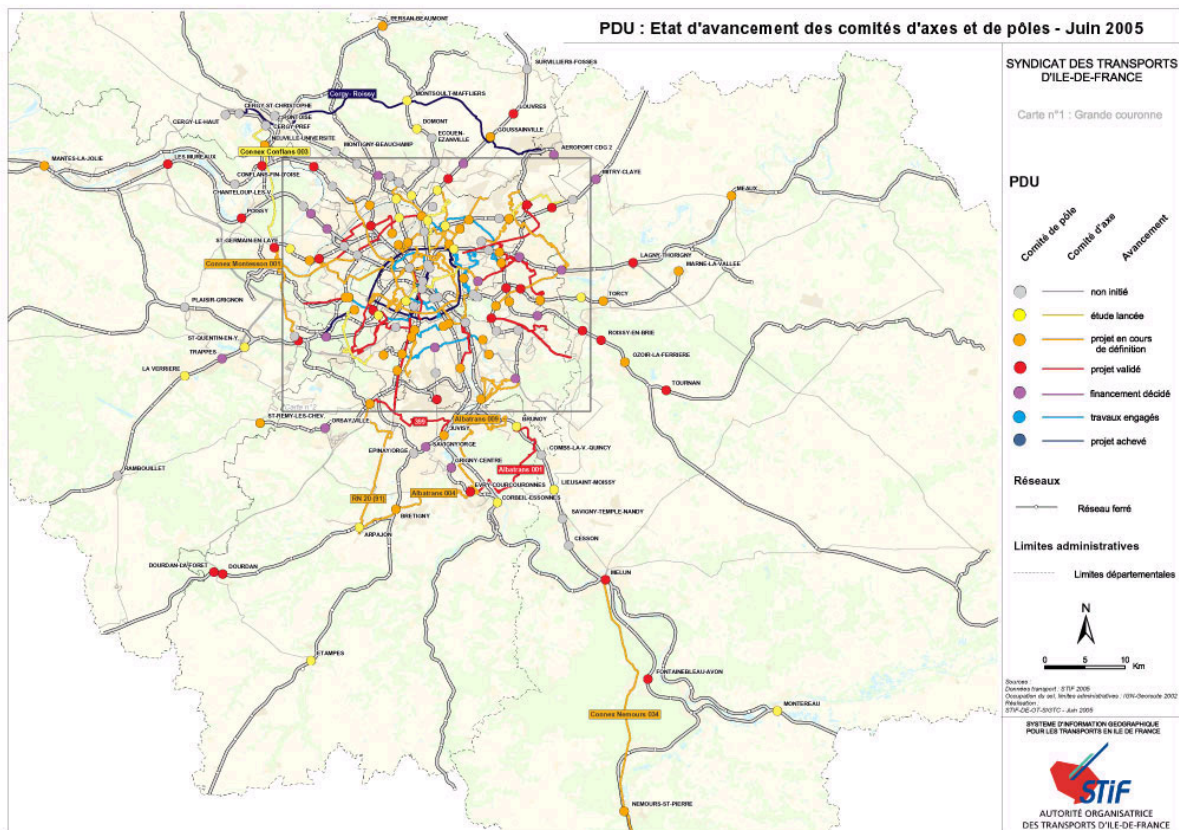
La création à l'échelle régionale du réseau de bus rapides Mobilien est l'une des mesures phares du Plan de Déplacements Urbains (PDU). Constitué de 100 lignes urbaines et de 50 lignes de pôle à pôle en grande couronne, ce projet ambitieux doit être mis en œuvre progressivement sur 5 ans. L'objectif est d'élaborer un projet d'aménagement pour chaque ligne du futur réseau (couloirs protégés, sites propres, priorité aux feux, information dynamique...) afin d'accroître la vitesse commerciale et la régularité de la desserte.

Parallèlement au déploiement du réseau Mobilien, un programme d'envergure de rénovation de 143 pôles d'échanges PDU se dessine progressivement sur l'ensemble de la région depuis fin 2000 dont l'objectif est :

- d'organiser l'accès au réseau ferré et les correspondances entre les différents modes ;
- d'améliorer la qualité de service et l'insertion urbaine des pôles.

Sa mise en œuvre s'articule avec d'autres programmes de rénovation des gares plus classiques et les aménagements favorisant l'inter-modalité tels que les parcs relais, les gares routières, les parcs à vélos (cf. fiche sur les rabattements).

En janvier 2005, 26 projets d'axes étaient validés dont 3 étaient réalisés et 41 comités de pôles avaient validé leur projet.



Autres programmes de qualité de service

La régularité

Outre la contractualisation d'objectifs donnant lieu à des bonus/malus financiers depuis 2000, l'amélioration de la régularité des lignes SNCF passe actuellement par deux autres volets d'interventions : la mise en place de mesures d'exploitation à très court terme (plan d'urgence), et la réalisation de schémas directeurs d'amélioration de la régularité sur les RER B, C et D sur le plus long terme.

La rénovation du matériel roulant

L'âge moyen du parc remorqué de la SNCF est de 26 ans, celui des locomotives de 36 ans et celui des automotrices de 18 ans (mais 10% de ces dernières ont plus de 35 ans).

A la RATP, l'âge moyen du parc métro est de 25 ans et celui du RER de 21 ans.

La rénovation du matériel roulant est cofinancée par la Région Île-de-France, le STIF et les entreprises de transport. Une première tranche a déjà été financée par la Région Île-de-France et concerne le RER A (14 rames à 2 niveaux), le RER C et Paris Nord.

La projection des besoins pour la SNCF a montré la nécessité d'acquérir un nouveau type de trains, qui vient de faire l'objet d'un appel d'offres. Les propositions des industriels sont actuellement étudiées et les nouveaux matériels pourraient être livrés à partir de 2009.

L'accessibilité des personnes handicapées aux réseaux de transport

La politique de mise en accessibilité actuellement poursuivie par le Conseil Régional et par le STIF se focalise sur la mise en accessibilité des réseaux bus (en équipant progressivement les véhicules de planchers bas et de palettes rétractables) et RER/Transilien, pour lequel un réseau de référence a été défini et dont les stations sont progressivement rendues accessibles.

La sécurisation des réseaux

Préoccupation importante des franciliens avec la régularité, la sécurisation des réseaux fait l'objet depuis quelques années de plusieurs programmes visant à renforcer la présence

humaine et à améliorer la sécurisation des espaces de transport par :

- la mise en place d'une police ferroviaire ;
- l'équipement progressif des réseaux en vidéosurveillance ;
- l'humanisation des gares (réfection de l'éclairage, des bâtiments gares, des souterrains, présence humaine jusqu'au dernier train...) ;
- la mise en place d'agents de médiation et de contrôle sur les réseaux de bus.

L'information au service des voyageurs

De nouveaux produits, dont le développement est lié à l'émergence de nouvelles technologies ou à l'équipement progressif des transporteurs en systèmes d'aide à l'exploitation, sont progressivement mis en place depuis quelques années :

- l'information multi modale par Internet pour préparer son déplacement à distance (www.transport-idf.com)
- les systèmes d'information en temps réel aux gares ou aux points d'arrêts bus ;
- les systèmes d'information sonore aux gares liés aux handicaps (en cours d'expérimentation).

Il faut noter que de nombreuses actions visant à améliorer la qualité sont rendues possibles aujourd'hui par le développement des technologies. L'expérimentation de nouvelles solutions techniques avant leur généralisation est un axe important de travail du STIF.

La certification

L'élaboration d'un référentiel national de qualité de service dans le cadre de la démarche de certification (norme transports urbains NF 286) permet par ailleurs progressivement une normalisation des niveaux de services par transporteurs et par lignes.

La certification présente nombre d'intérêt pour :

- L'autorité organisatrice, qui dispose d'un outil objectif de pilotage de l'ensemble des thèmes relatifs à la qualité ;
- Les transporteurs, qui disposent d'un outil d'auto-évaluation et de management interne ;
- Les voyageurs qui voient leurs attentes traduites en termes d'engagements des différents acteurs.

Pour l'ensemble des modes de transport, 40 lignes étaient certifiées en 2000. Parmi les 191 lignes certifiées fin 2004 figurent 14 des 16 lignes de métro ainsi que les 2 lignes de Tramway.