



LA LETTRE AUX ASSOCIATIONS D'USAGERS

Édito



Catherine BARDY
Directrice de
l'Exploitation au STIF

Dans un contexte de fort développement urbain, l'amélioration des performances des transports collectifs représente un enjeu majeur pour promouvoir la mobilité des Franciliens et le développement durable.

Au cœur des services du STIF, la Direction de l'Exploitation (DE) est en charge de la définition de l'offre de transports publics réguliers exploitée en Île-de-France sur l'ensemble des réseaux et des modes : trains, RER, métros, bus et tramways, ainsi que du transport à la demande organisé le plus souvent par délégation à des collectivités locales, notamment pour les élèves ou adultes handicapés. Elle veille aussi à la qualité du service offert par les opérateurs aux voyageurs, à l'information voyageurs et à l'intermodalité. Elle est composée de six divisions qui couvrent les domaines ferroviaires, routiers, l'intermodalité et les politiques de service. Ces divisions sont en contact régulier avec les associations d'usagers dans le cadre de réunions techniques ou des instances de démocratie participative telles que les comités de ligne.

Ce trimestre, le STIF a souhaité présenter aux associations l'enquête perception voyageurs réalisée chaque année, dont l'objectif est d'évaluer la satisfaction des voyageurs à l'égard de la qualité de service des réseaux de transport RATP et SNCF. C'est à la fois la traduction de notre exigence sur le service rendu aux voyageurs vis-à-vis des opérateurs, mais aussi un outil de meilleur pilotage de nos politiques de service pour rester au plus près de l'attente des voyageurs. Les équipes de la Direction de l'Exploitation sont pleinement mobilisées pour relever ce défi.

À LA UNE

L'enquête de perception de la qualité de service dans les transports en commun d'Île-de-France (résultats 2013)

Depuis 2009, les contrats prévoient la réalisation d'une enquête de perception de la qualité de service dans les transports en commun d'Île-de-France, pilotée par le STIF. **L'objectif de l'enquête est d'évaluer la satisfaction des voyageurs à l'égard de la qualité de service des réseaux de transport RATP et SNCF.** Dans la nouvelle génération de contrats signés en 2012, le poids et la valeur accordés à cette enquête ont été considérablement accrus.

■ Méthodologie de l'enquête

L'enquête perception est maintenant réalisée tout au long de l'année dans les gares, stations et points d'arrêt des réseaux RATP et SNCF. **120 000 voyageurs réguliers sont interrogés** au sujet de la qualité de service (contre 20 000 usagers dans le cadre des précédents contrats). Par ailleurs, le poids de l'enquête perception dans le système

de bonus/malus des contrats a été revu à la hausse : **l'enquête représente 10 % de l'enveloppe globale des incitations financières dédiées à la qualité de service**, contre 1 % dans le contrat 2008-2011. Ceci témoigne d'un renforcement des exigences du STIF pour une meilleure prise en compte du vécu des voyageurs.



© Christophe Récura / STIF. Gare de Paris Saint-Lazare.



© Claire Curt / STIF. Tramway en Ile-de-France.

L'enquête est menée en face à face du lundi au samedi, de janvier à décembre (avec une interruption du 15 juillet au 15 août). **Les usagers sont questionnés sur les grandes thématiques de la qualité de service** : la ponctualité, l'information voyageurs (en situation normale et perturbée), l'ambiance (accueil et propreté des espaces), l'accessibilité et la vente.

D'un point de vue technique, **le calcul des indices** est fait de la manière suivante :

- Un taux de satisfaction est calculé pour chacune des questions.
- Chacune des questions de l'enquête est associée à une thématique, conduisant à l'attribution d'une note par thématique,

qui est la moyenne des taux de satisfaction de chacune des questions rattachées à la thématique.

La pondération appliquée aux thématiques pour le calcul des indices de perception

Thématiques	Coefficients de pondération
La ponctualité	4
L'information statique et dynamique	2
L'information en situation perturbée	3
L'ambiance - volet Propreté	4
L'ambiance - volet Accueil	
L'accès aux gares et points d'arrêt	3
La vente	2

- Les notes par thématique sont ensuite pondérées par un coefficient, défini au préalable, correspondant à l'importance accordée à chaque thématique.
- On obtient ainsi un taux de satisfaction global, à savoir toutes thématiques confondues (par ligne, par mode ou par opérateur), appelé **indice de perception**.

C'est l'évolution de l'indice de perception qui définit le montant des incitations financières perçues par les transporteurs : une hausse de celui-ci conduit à un bonus, tandis qu'une baisse engendre un malus pour l'opérateur. La RATP est incitée financièrement sur l'évolution de l'indice de perception par mode (métro, RER, réseau de surface), la SNCF sur l'ensemble de son réseau (global Transilien).

■ Des enseignements tirés des principaux résultats par thématique

Entre 2012 et 2013, seule la thématique vente progresse pour la SNCF. Les résultats des autres thématiques se dégradent, tirant l'indice de perception vers le bas. Pour la RATP, on note une évolution positive ou une stabilité des taux de satisfaction sur la plupart des sujets.

Dans l'ensemble, pour les deux opérateurs, **la satisfaction des voyageurs est élevée en ce qui concerne l'information voyageurs en situation normale, la vente et l'accueil.**



© Christophe Recoura / STIF. Inauguration du Francilien Bombardier.

L'enquête révèle, par ailleurs, l'existence de **difficultés communes pour les deux transporteurs : l'information en situation perturbée et la propreté des espaces.**

Le métro et le réseau de surface RATP sont les modes les plus satisfaisants en matière d'**information en situation perturbée.** Les autres modes, à savoir le RER, le train et le T4, sont en retrait sur cette thématique. De manière générale, des efforts importants doivent être menés sur la communication de la durée estimée et l'information sur la cause de la perturbation.

En matière de **netteté des espaces**, c'est la propreté des véhicules qui génère le moins de satisfaction. Les taux de satisfaction les plus élevés sont constatés sur le réseau de surface (T4 SNCF, bus et tramways RATP), les plus faibles sur le RER et le métro.

En matière de **punctualité**, la satisfaction des voyageurs est, en effet, très variable selon le mode de transport : si les usagers du métro et du réseau de surface RATP sont plutôt satisfaits, ce n'est pas le cas des usagers du RER et du train.

Outre cela, la SNCF doit relever un autre défi : celui de l'**accessibilité**.

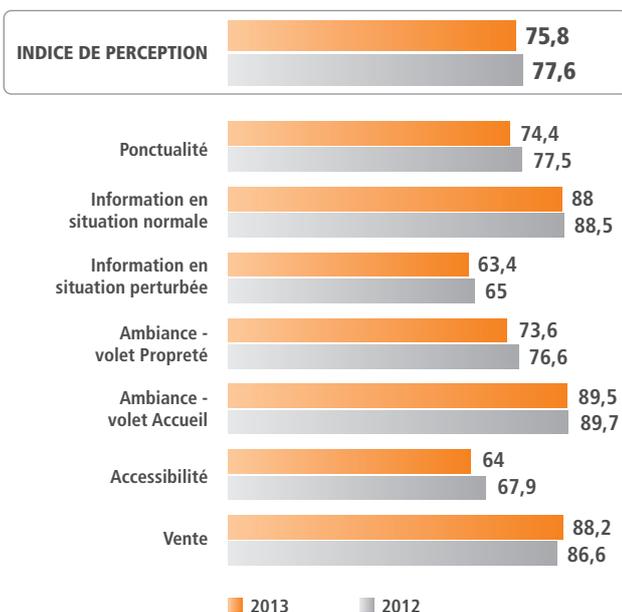


© Claire Curt / STIF. Gare d'Ermentau-Eaubonne.

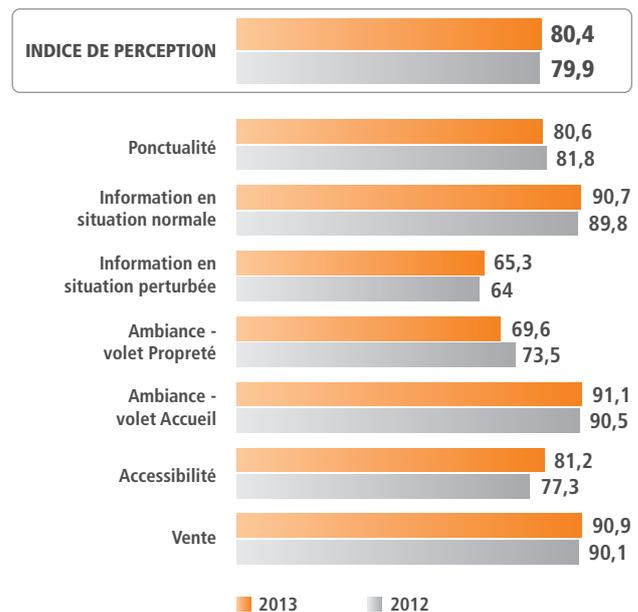
En conclusion, l'enquête perception est un élément central du dispositif de qualité de service du STIF. Elle répond à l'une des priorités du contrat 2012-2015 qui est de placer le voyageur au cœur de ses politiques et de

ses contrats avec les opérateurs. Elle permet à la fois de mieux comprendre les attentes des voyageurs et d'interroger la pertinence et la cohérence du dispositif de qualité de service dans sa globalité.

Taux de satisfaction des usagers à l'égard des différentes politiques de service de la SNCF en 2012 et 2013



Taux de satisfaction des usagers à l'égard des différentes politiques de service de la RATP en 2012 et 2013



Le nouveau Conseil d'administration du STIF

Véritable **organe collégial**, reflétant le dynamisme des collectivités qui le composent, le Conseil d'administration **impulse et définit les politiques des transports en Île-de-France** et les moyens de leur mise en œuvre. Suite aux dernières élections municipales et communautaires, **le Conseil du STIF a été recomposé**.

Présidé par le Président du Conseil régional d'Île-de-France, il est composé de 29 membres comprenant :

- 15 représentants élus parmi ses membres par le Conseil régional d'Île-de-France,
- 5 représentants élus parmi ses membres par le Conseil de Paris,
- 7 représentants, soit un représentant par département, élus parmi leurs membres respectivement par les conseils généraux des Hauts-de-Seine, de la Seine-Saint-Denis, du Val-de-Marne, de l'Essonne, des Yvelines, du Val d'Oise et de Seine-et-Marne,
- 1 représentant de la Chambre régionale de commerce et d'industrie de Paris,
- 1 représentant des Présidents des Établissements publics de coopération intercommunale.
- Le Comité des partenaires du transport public (CPTP) désigne également un représentant, avec voix consultative.

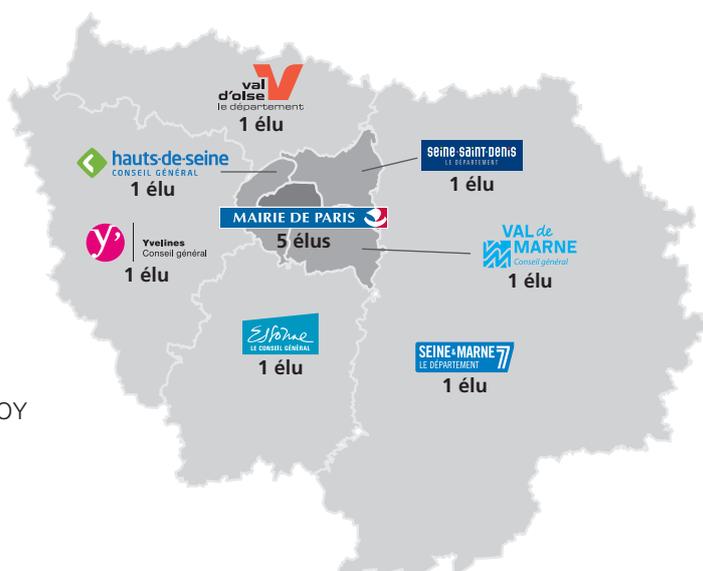


© STIF

★ Île-de-France

15 représentants pour la Région Île-de-France

- Laurence BONZANI
- Laurence COHEN
- François DUROVRAY
- Daniel GUÉRIN
- Jean-Paul HUCHON
- François KALFON
- Brigitte KUSTER
- Aude LAGARDE
- Valérie PÉCRESSÉ
- Jacques PICARD
- Christine REVAULT-D'ALLONNES-BONNEFOY
- Philippe SAINSDARD
- Ghislaine SENÉE
- Pierre SERNE
- Jean-Pierre SPILBAUER



MAIRIE DE PARIS

5 représentants pour la Ville de Paris

- Julien BARGETON
- Jacques BAUDRIER
- Julie BOILLOT
- Jean-Louis MISSIKA
- Christophe NAJDOVSKI

Départements

1 représentant par département

- Vincent EBLÉ (77)
- Pierre BÉDIER (78)
- Jérôme GUEDJ (91)
- Jean-Loup METTON (92)
- Corinne VALLS (93)
- Christian FAVIER (94)
- Philippe SUEUR (95)

EPCI et CCI Île-de-France

1 représentant de la Chambre régionale de commerce et d'industrie de Paris – Île-de-France :

- Pierre-Antoine GAILLY

1 représentant des Établissements publics de coopération intercommunale de la Région Île-de-France :

- Yves ALBARELLO

Comité des partenaires du transport public

1 représentant, avec voix consultative, du Comité des partenaires du transport public, participe également au Conseil :

- Éric BRASSEUR

Le **Conseil d'administration** du STIF du 5 juin et du 2 juillet 2014

Le Conseil d'administration du STIF **s'est réuni le 5 juin et le 2 juillet 2014 et a adopté différentes mesures en faveur des transports en Île-de-France.**

■ Le 5 juin 2014



© Christophe Recoura / STIF.
Métro ligne 14.

- **Un renfort d'offre sur la ligne 14.** Le Conseil du STIF a décidé à l'unanimité de renforcer l'offre sur la ligne 14 afin de répondre aux besoins des voyageurs. La fréquence des métros augmentera en se-

maine durant l'heure de pointe du matin. Par ailleurs, six passages supplémentaires de métro par sens entre 16h00 et 20h00 ont été décidés.

- **L'automatisation de la ligne 4 du métro.** La convention relative au financement et aux modalités de suivi de l'automatisation de la ligne 4 du métro a été votée par le Conseil du STIF. Le STIF subventionnera ce projet, prévu pour 2020, à hauteur de 100 millions d'euros.
- **De nouvelles avancées pour la mise en service du tram-train Massy – Évry.**

L'avant-projet relatif à la mise en œuvre du tram-train entre Massy et Évry a été approuvé par le Conseil du STIF. La mise en service de ce moyen de transport innovant est prévue à l'horizon 2019.

- **15 nouvelles rames Dualis pour l'exploitation du Tram Express Nord.** Le STIF a décidé d'acquérir 15 rames Dualis pour exploiter le premier tronçon du Tram Express Nord entre Épinay et Le Bourget, dont la mise en service est prévue à l'été 2017. Cet investissement de 88 millions d'euros est financé à 100 % par le STIF.

■ Le 2 juillet 2014

- **Le STIF vote le renfort d'offre de 63 lignes de bus.** Dans le cadre de la poursuite du plan bus 2013-2016, le STIF améliore l'offre de 63 lignes de bus en Île-de-France. Depuis le début de l'année 2013, le STIF a amélioré plus de 400 lignes de bus dans l'ensemble de l'Île-de-France.



© William Beaucardet / STIF.
Bus PEP'S.

- **Le projet de bus en site propre « Sénia – Orly » bientôt présenté au public.** Le Conseil du STIF a approuvé le Dossier d'Objectifs et de Caractéristiques Principales et les modalités de concertation pour le projet de bus en site propre « Sénia – Orly ».
- **Convention de financement de 39 millions d'euros pour le tram-train entre Massy et Évry.** Le Conseil du STIF a approuvé la convention de financement

pour la réalisation de la phase de projet, la préparation des dossiers de consultation des entreprises et la libération des emprises pour un montant de 39 millions d'euros.

- **Aménagement des pôles d'échanges de Louvres, Cormeilles-en-Parisis, Vésinet-Le Pecq et Torcy.** Le Conseil du STIF a accordé à l'unanimité d'importantes subventions pour permettre l'aménagement des pôles d'échanges de ces gares afin de renforcer l'intermodalité et le confort.
- **7,5 millions d'euros pour améliorer l'information des voyageurs.** Dans le cadre du Schéma Directeur de l'Information Voyageurs (SDIV), le STIF subventionne à hauteur de 7,5 millions d'euros la mise en place de nouveaux équipements d'information, qui sont une attente forte et légitime des voyageurs.
- **Convention de financement pour l'acquisition de 22 trains Francilien pour les lignes H et K** (déploiement prévu d'ici fin 2016). Le Conseil du STIF a approuvé à l'unanimité la convention de financement pour l'acquisition de ces trains entre le STIF

(50 %) et la SNCF (50 %) à hauteur de 210 millions d'euros.

- **Véligo : objectif 9 000 places dans 180 gares et stations d'Île-de-France d'ici fin 2016.** Le Conseil du STIF a approuvé à l'unanimité le programme de déploiement Véligo 2014-2016 et a décidé d'attribuer les subventions pour les 33 premiers projets de ce programme, soit près de 2,4 millions d'euros. 2 136 nouvelles places Véligo équipant 33 gares et stations seront mises en service pour un montant de près de 3,2 millions d'euros. Le STIF finance 75 % du projet, les maîtres d'ouvrage 25 %.



© Christophe Recoura / STIF.
Espace Véligo à Neuville-Université.

Les communiqués du Conseil d'administration du STIF sont consultables sur www.stif.info à la rubrique « Espace presse ».

Une **relation quotidienne** avec les associations d'usagers

Dans le cadre de sa politique de dialogue et d'échanges avec les associations d'usagers, **le STIF a organisé le trimestre dernier plusieurs réunions d'information et de concertation avec des associations d'usagers.**

Le STIF a ainsi reçu :

- **Les représentants des usagers de Toussus-le-Noble**, le 21 mai 2014, concernant l'offre bus sur les lignes 262, 263 et 39-37.
- **L'AUT Île-de-France**, le 13 mai 2014, afin d'évoquer l'interconnexion au sein du Grand Paris Express.
- **L'association CADEB**, le 27 mai 2014, sur les projets de transports publics qui concernent la boucle de Montesson (Eole, les Tram Express Nord et Ouest...).
- **L'association SADUR**, le 5 juin 2014, pour aborder le schéma directeur du



© Christophe Recoura / STIF. Pôle multimodal de Massy-Palaiseau.

RER D et les projets en cours de réalisation à court, moyen et long terme.

- **L'association COURB**, le 5 juin 2014, pour évoquer le schéma directeur du RER B Sud.
- **Les associations AUT Île-de-France, SADUR, Usagers du RER B Nord, COURB et CARRRO**, le 5 juin 2014, afin d'évoquer le doublement du tunnel entre Châtelet et Gare du Nord. À l'occasion de cette réunion, le STIF, la SNCF, la RATP, RFF et l'agence SETEC, en charge des études d'exploration, ont présenté aux représentants des usagers des transports publics le rendu des études qui ont été menées sur la faisabilité de cette opération.

Les **comités de ligne**

Dans le cadre des contrats conclus par le STIF avec la RATP et la SNCF, des articles prévoient **la tenue de comités de ligne, dont l'objectif est de présenter la politique de développement et de coordination de l'offre, d'évolution du matériel roulant et d'amélioration de la qualité de service sur la ligne concernée.**



© STIF.

Trois comités de ligne se sont déroulés ce trimestre. Le premier, sur le **RER A**, s'est déroulé le 12 juin 2014 sous la présidence de Laurence COHEN, sénatrice du Val-de-Marne, présidente de la Commission Démocratisation du STIF. Cette rencontre avec les élus, les associations et les usagers de la ligne a été l'occasion d'échanger sur

le fonctionnement actuel du RER A et sur les projets à venir à court, moyen et long terme.

Le deuxième, sur le **RER B**, s'est tenu le 8 juillet sous la présidence de Jérôme GUEDJ, président du Conseil général de l'Essonne, président de la Commission de la Qualité de service du STIF, et un troisième, sur le **RER D**, s'est déroulé le 10 juillet 2014 sous la présidence de Philippe SAINSMART, Conseiller régional d'Île-de-France.

Les documents diffusés lors des comités de ligne sont consultables sur le site internet du STIF www.stif.info à la rubrique « Relations Voyageurs / Comités de ligne ».

Les **témoins de ligne**

Le dispositif « Témoins de ligne » s'est poursuivi ce trimestre avec **une réunion organisée le 30 avril 2014 par l'AUT Île-de-France** en présence de Jean-Christophe MONNET, Délégué aux Usagers, aux Relations Institutionnelles et Internationales du STIF et de Philippe LABBÉ, médiateur de la RATP. Cette réunion a permis à la RATP de présenter des éléments de réponse aux témoignages recueillis par les témoins de ligne et d'échanger sur l'évolution de la qualité de service et de l'offre sur les réseaux.



© Christophe Recoura / STIF. Affichage des stations et du terminus dans une rame Francilien.

Du nouveau sur les réseaux de transport

L'activité dans le domaine de la mobilité et du transport a été dense ce trimestre. **De nombreux événements se sont déroulés en présence des représentants du STIF**, qui est pleinement engagé, aux côtés des opérateurs, dans le financement et la modernisation au quotidien des transports publics d'Île-de-France.



© Christophe Recoura / STIF. Francilien en Île-de-France.

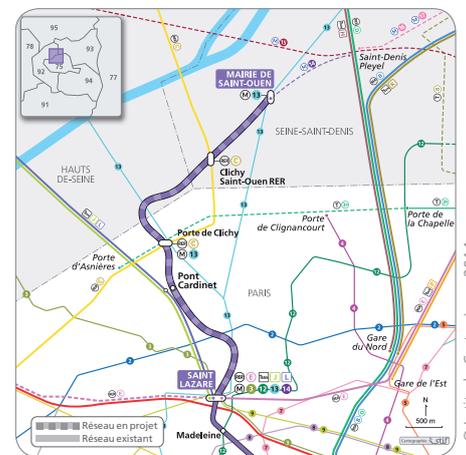
Ainsi, ont eu lieu :

- **L'arrivée du Francilien sur la ligne J le 4 avril 2014.** Au total, 38 rames seront déployées sur la ligne d'ici 2015.
- **L'inauguration du nouveau parvis de la gare Saint-Lazare le 14 mai 2014.** Intégralement rénové et plus accessible, le nouveau parvis permet une correspondance optimisée avec tous les autres modes de transport, et plus particulièrement les 16 lignes de bus dont l'accès a été facilité.
- **L'inauguration de la nouvelle gare de Sevran-Beaudottes le 16 mai 2014,** qui s'inscrit dans le cadre de la modernisation de la ligne B du RER au nord. Au total, 16 gares ont été rénovées.
- **La présentation de la nouvelle ligne Filéo Louvres – Fosses – Roissy le 16 mai 2014.** Filéo est un service de transport à la demande (TAD) desservant de nuit, en heures creuses et le week-end, la plateforme aéroportuaire de Roissy Charles de Gaulle (70 entreprises environ pour 88 000 emplois).
- **L'inauguration de la station Véligo (consigne à vélo sécurisée) à Fontainebleau-Avon le 23 mai 2014.** Le vélo est un mode de transport actif et

le STIF soutient pleinement le développement des infrastructures qui encouragent son utilisation.

- **L'inauguration du site de maintenance et de remisage du T8 avec la présentation des rames du tramway le 26 mai 2014.** 20 rames circuleront sur le T8, soit un tramway toutes les 3 minutes sur le tronç commun en heures de pointe et un tramway toutes les 6 minutes sur chacune des branches en heures de pointe.
- **La pose de la première pierre engageant le prolongement de la ligne 14 vers Saint-Ouen le 11 juin 2014.** Le projet de prolongement de la ligne 14

vers Mairie de Saint-Ouen répond à un double objectif : décharger la ligne 13 et mieux desservir un territoire en plein développement grâce à l'amélioration des interconnexions et l'implantation de stations accessibles au plus près des nouveaux quartiers des villes traversées.



© Latitude-Cartagène – 2014.

- **Les Assises de la Mobilité le 3 juillet 2014.** Cet événement d'envergure réunit l'ensemble des acteurs franciliens de la mobilité. Il permet de faire le point sur l'avancement du PDUIF en mettant en exergue les bonnes pratiques. La remise des Trophées de la Mobilité récompense des projets exemplaires réalisés qui contribuent à la mise en œuvre du PDUIF.



© STIF. SMR T8 Villetaneuse.

Des voies dédiées aux bus sur les autoroutes et voies rapides d'Île-de-France

Dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau Plan de déplacements urbains d'Île-de-France (PDUIF), **le STIF et la Direction des routes Île-de-France (DIRIF) ont mené une étude, cofinancée par le STIF, la Région Île-de-France et l'État (DRIEA), sur le partage multimodal des autoroutes et voies rapides dans la région.**

Pour améliorer les conditions de circulation des lignes de bus Express, **l'étude a précisé les portions d'autoroutes ou de voies rapides devant faire l'objet d'aménagements de voirie.** Le choix de ces tronçons s'est fondé sur trois critères :

- le nombre d'utilisateurs de bus susceptibles de bénéficier de l'aménagement,
- l'amélioration des temps de parcours,
- et le coût.

Onze axes Express multimodaux ont été identifiés. L'étude retient des tronçons qui feront l'objet d'aménagements, soit par l'ouverture de la bande d'arrêt d'urgence, soit par la réservation d'une voie aux bus lors des périodes de congestion. La longueur de ces aménagements variera entre un et dix kilomètres.

En affranchissant les lignes de bus Express des principales contraintes de circulation, **les voyageurs bénéficieront de temps de parcours réduits et garantis.** Il sera aussi possible d'ajouter des bus pour augmenter l'offre des lignes.

Par ailleurs, **les aménagements de l'A1 et de l'A6 pourront également être utilisés par les taxis** afin de garantir les temps de parcours pour l'accès à Paris depuis les aéroports.

En outre, sur ces axes, **des sites d'intermodalité permettront de mettre en correspondance les lignes de bus Express avec les autres lignes de bus ou avec les lignes de train, RER, métro et tramway d'Île-de-France.** Certains sites équipés de parcs de stationnement

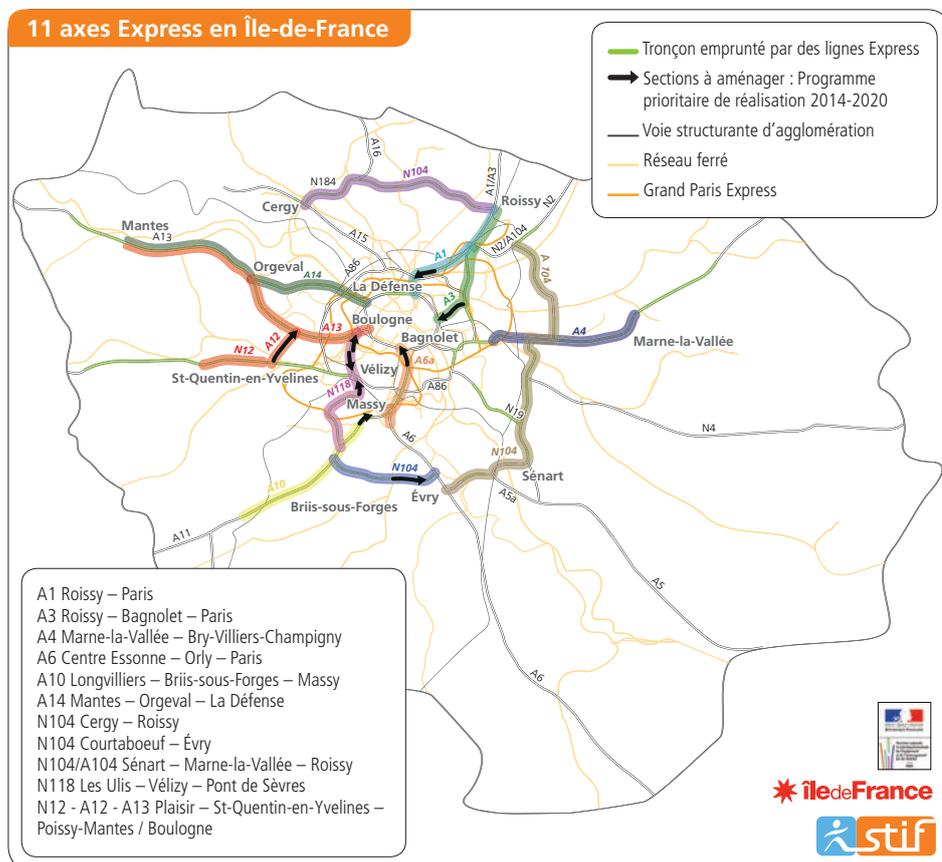


© Christophe Recoura / STIF, A14 Express à La Défense.

offriront aussi la possibilité d'accéder aux lignes Express en voiture.

Un programme prioritaire de réalisations a été défini, portant sur l'A1, l'A6, l'A10, l'A3, l'A12, la RN118 et la RN104. Ce programme, d'un montant total prévisionnel de 65 millions d'euros, a vocation à être mené progressivement d'ici 2020 dans le cadre d'une contractualisation entre l'État, la Région et le STIF. Dans le même temps, l'opportunité d'ouvrir certaines voies aux taxis, au co-voiturage, voire aux véhicules électriques, pourra être étudiée précisément.

Ce projet est une démonstration de la mise en œuvre du Plan de déplacements urbains d'Île-de-France (PDUIF), qui a pour objectif principal de réduire de 20 % les émissions de gaz à effet de serre d'ici 2020, et qui vise un équilibre durable entre, d'une part, les besoins de mobilité des personnes et des biens et, d'autre part, la protection de l'environnement, de la santé et la préservation de la qualité de vie.



stif en ligne

STIF, 41 rue de Châteaudun, 75009 Paris.
 Tél. 01 47 53 28 00 • Fax 01 47 05 11 05

Directrice de la publication : Sophie Mougard, Directrice générale • **Réalisation :** Délégation aux Usagers, aux Relations Institutionnelles et Internationales

• **Rédacteurs en chef :** Jean-Christophe Monnet, Sylvain Deyrat • **Conception et mise en page :** République • **Photo couverture :** © Christophe Recoura / STIF, T Zen.