

Perception de la qualité de service sur les lignes

du réseau Île-de-France Mobilités exploité par RATP

Méthodologie



3 modes
enquêtés
Métro, RER,
Tramway

10 stations par ligne
de Métro et Tramway
12 stations par ligne
de RER

26 742

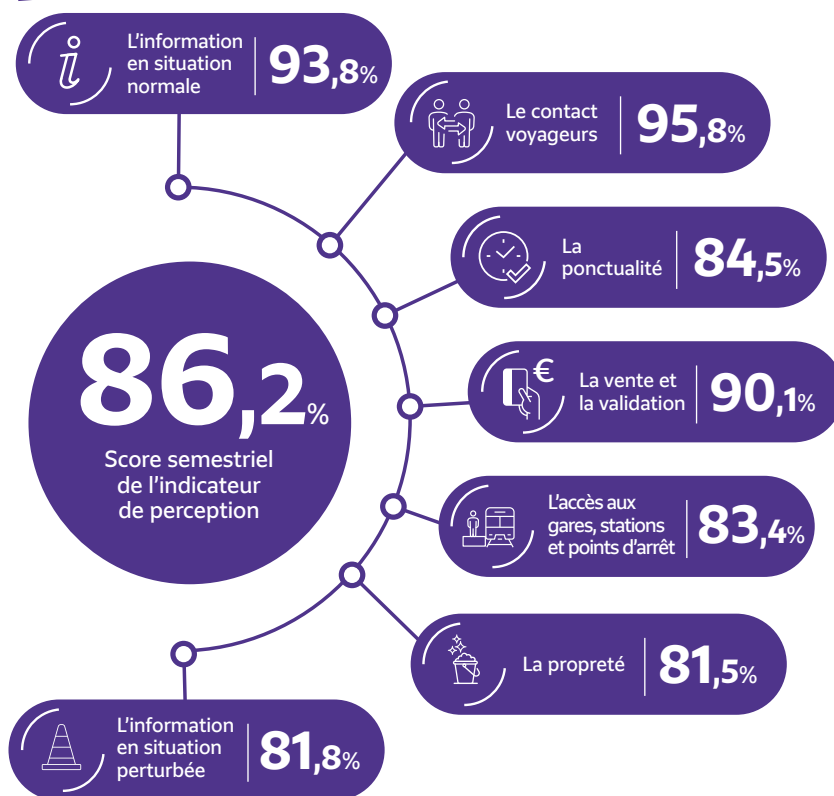
voyageurs réguliers interrogés
en face à face sur les sites choisis
(quais, stations et points d'arrêt)

S1 2026

Île-de-France Mobilités
place le voyageur au cœur
de ses préoccupations.

C'est pourquoi, pour compléter
les indicateurs techniques
d'exploitation (la ponctualité,
la disponibilité des équipements,
etc.), une enquête mesure
la perception de la qualité
de service. Elle permet d'analyser
le ressenti des utilisateurs
lors de leurs déplacements
quotidiens. Cette enquête
est très importante car elle
permet d'identifier les actions
à mener en priorité afin
de répondre aux attentes
des voyageurs.

Score semestriel de l'indicateur de perception



Score semestriel de l'indicateur par mode

RER

83,6%

Tramway

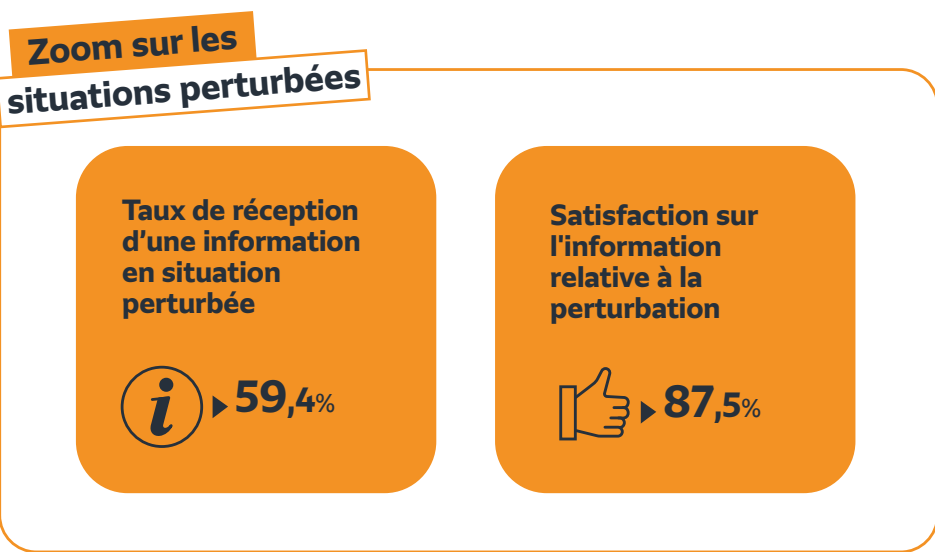
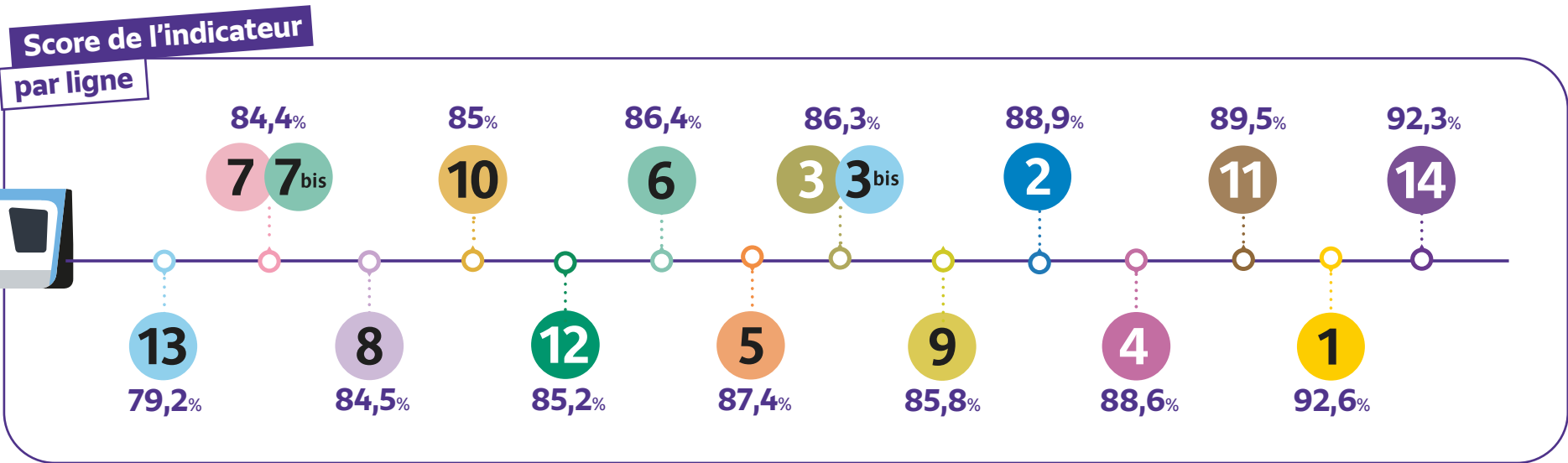
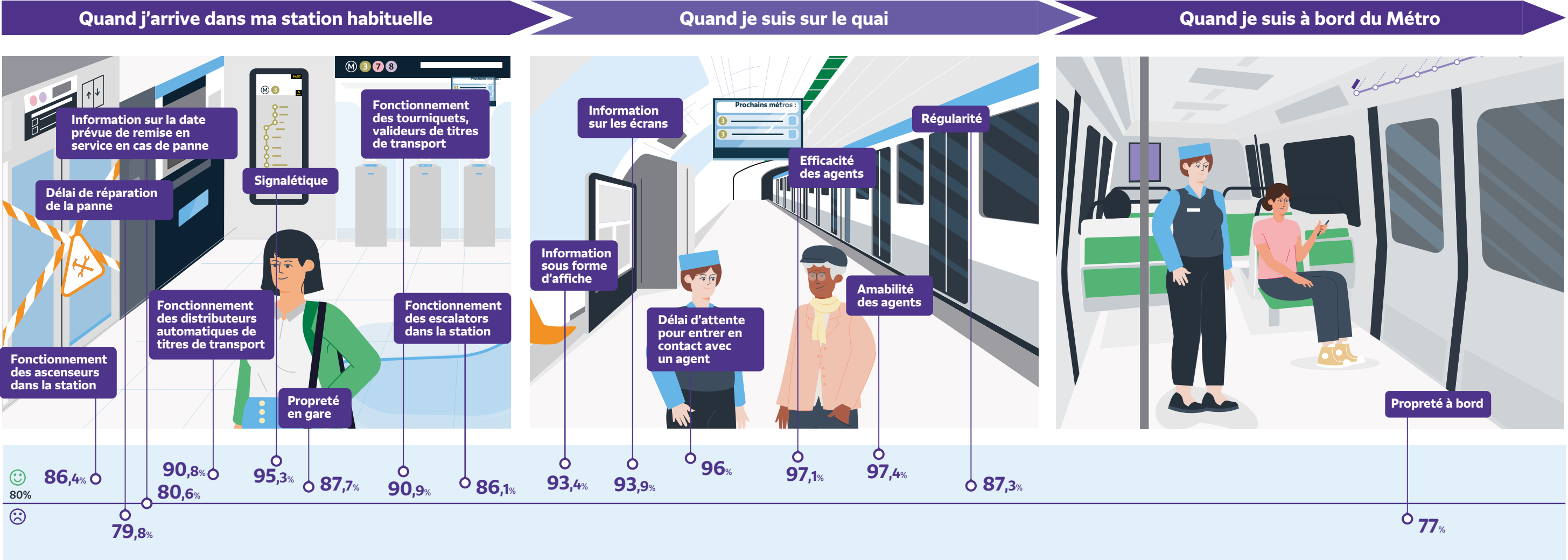
86,4%

M

87,2%



Mon parcours voyageur sur les lignes du réseau Île-de-France Mobilités exploité par RATP - Métro

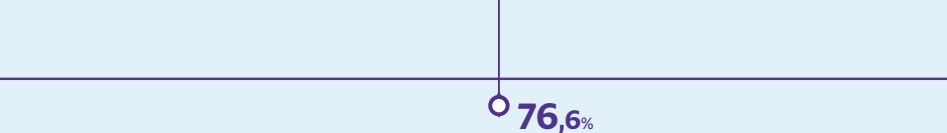
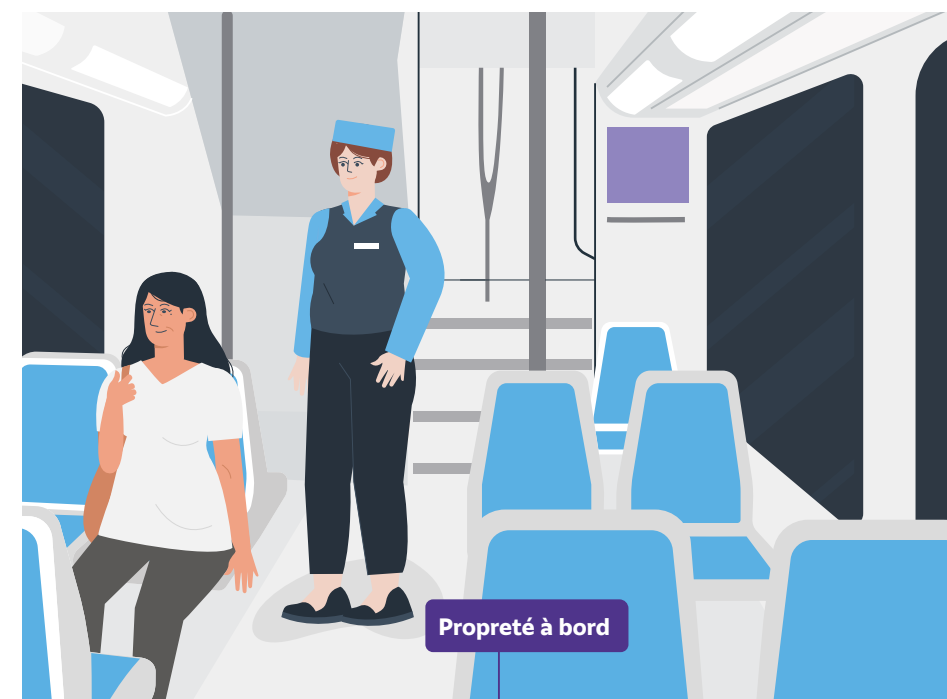
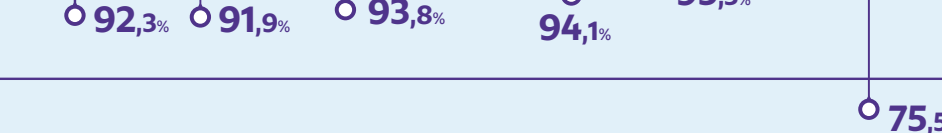
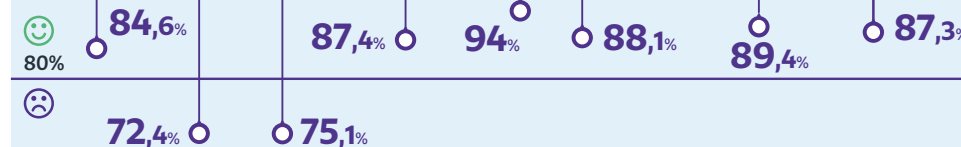
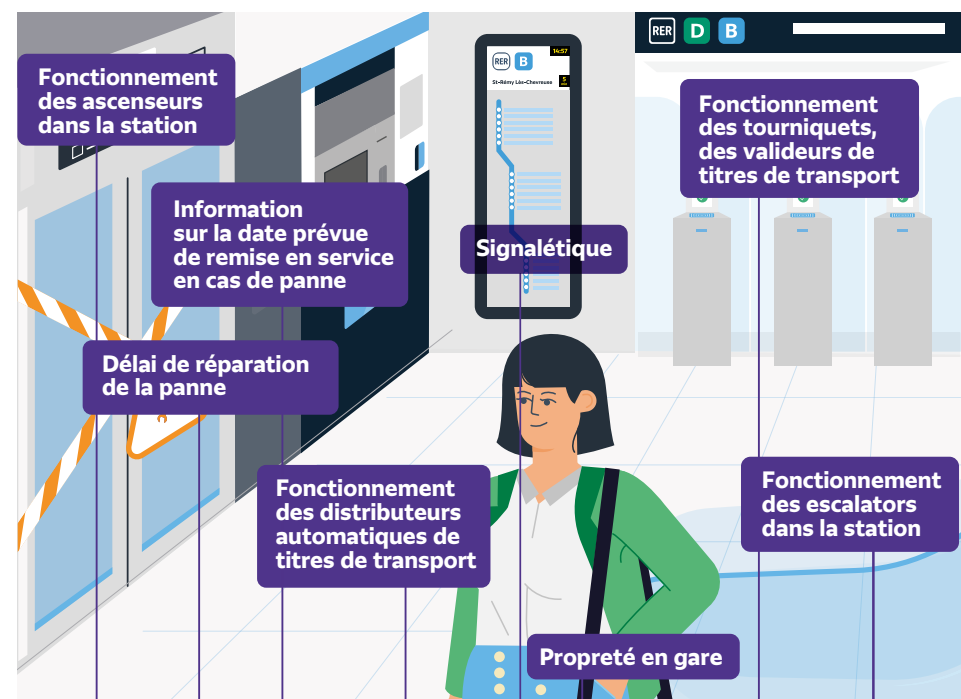


Mon parcours voyageur sur les lignes du réseau Île-de-France Mobilités exploité par RATP - RER

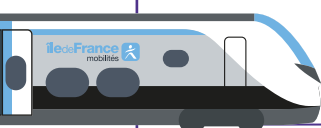
Quand j'arrive dans ma station habituelle

Quand je suis sur le quai

Quand je suis à bord du RER



Score de l'indicateur par ligne



Zoom sur les situations perturbées

Taux de réception d'une information en situation perturbée

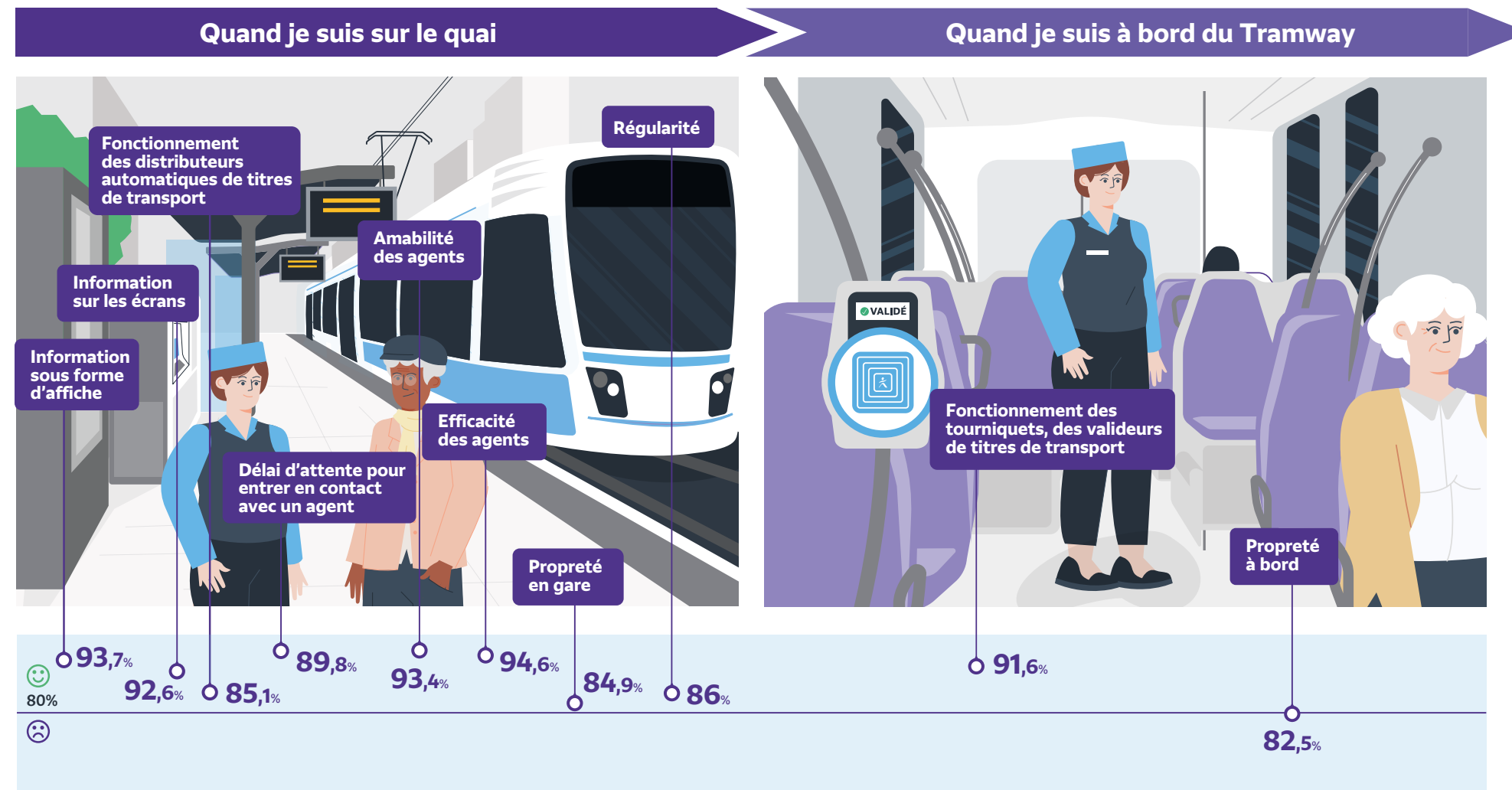


Satisfaction sur l'information relative à la perturbation

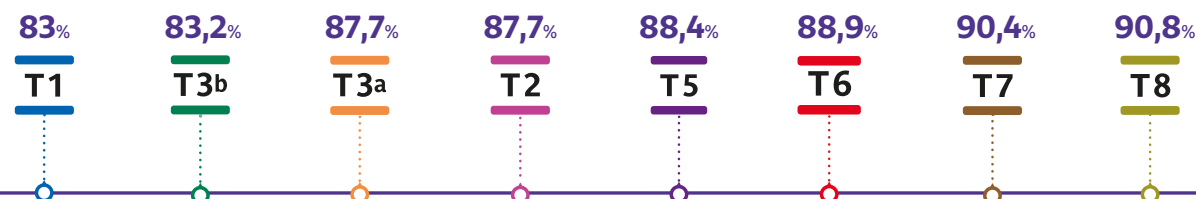




Mon parcours voyageur sur les lignes du réseau Île-de-France Mobilités exploité par RATP - Tramway



Score de l'indicateur par ligne



Zoom sur les situations perturbées

Taux de réception d'une information en situation perturbée

i 32,1%

Satisfaction sur l'information relative à la perturbation

👍 91,2%