

# COMITE LIGNE 13

14 avril 2015



# Le fonctionnement actuel de la ligne 13

➔ Point sur la régularité / ponctualité contractuelle

- ➔ Une enquête perception est réalisée chaque année auprès de 120 000 usagers réguliers des réseaux RATP et SNCF afin d'**évaluer leur satisfaction à l'égard de la qualité de service des transports en commun d'Ile de France**, en regard des politiques de service :
  - Ponctualité
  - Information voyageurs
  - Ambiance des espaces
  - Accessibilité
  - Vente
  
- ➔ L'évolution des résultats globaux d'une année sur l'autre est soumise à incitation financière, représentant 10% du Bonus-Malus.

## ➔ Focus sur les résultats de l'enquête de perception sur la ligne 13

### Les points forts de la ligne

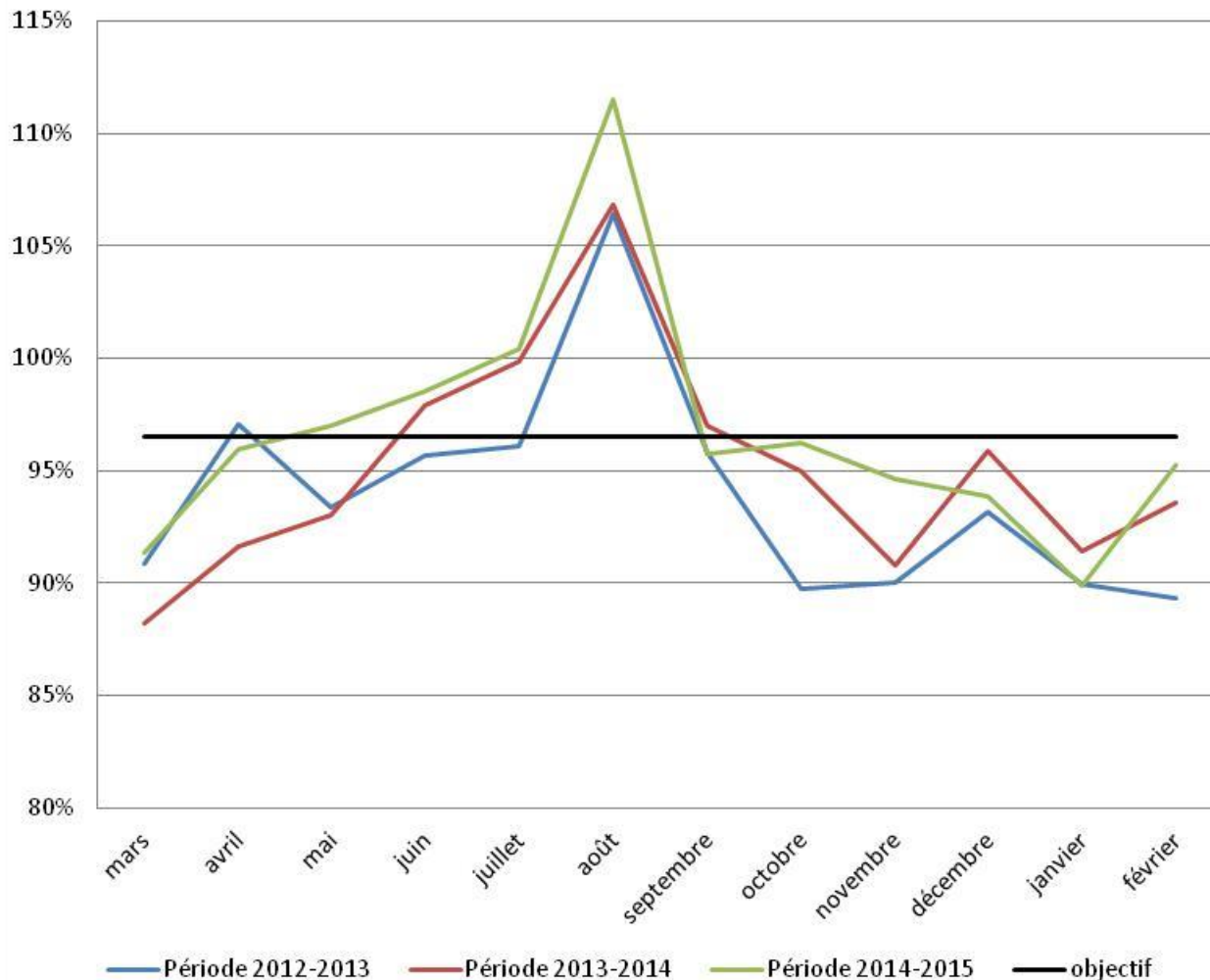
- Signalétique d'orientation **95,5 %**
- Amabilité du personnel **91,3 %**
- Information sur écran **90,0 %**

### Les points faibles de la ligne

- Propreté à bord des véhicules **47,8 %**
- Information sur la cause de la perturbation **57,1 %**
- Communication de la durée estimée de la perturbation **58,4 %**

## L'indicateur d'offre aux heures de pointe

### Production HP Ligne 13

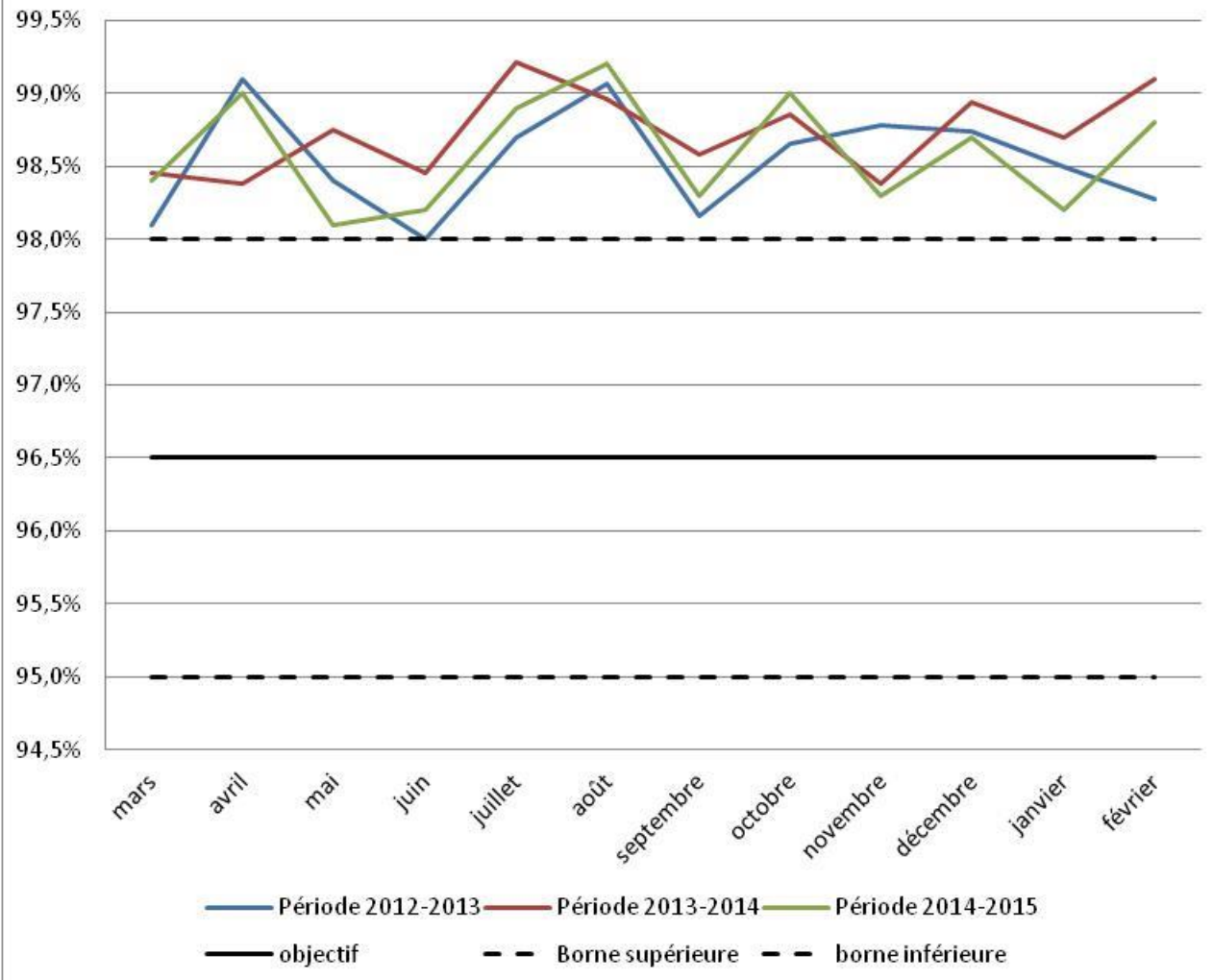


*Pourcentage du nombre réel de métros en circulation aux heures de pointe par rapport au service commandé.*

***Depuis 2012, la ligne 13 est en progression constante. En 2014, la ligne est proche de l'objectif contractuel avec 96,2 % de réalisation.***

## L'indicateur de temps d'attente en heures creuses

### Attente HC Ligne 13



*Pourcentage de voyageurs ayant attendu moins que l'intervalle de référence:*

*- moins de 4 minutes durant les heures creuses du matin et de journée*

*- moins de 5 minutes durant les heures creuses de soirée*

***En 2014, La ligne 13 est stable par rapport à 2013 avec un taux de réalisation à 98,7 % et reste au dessus de l'objectif contractuel fixé à 98%***

- ➔ la RATP transmet tous les trimestres, à la demande du STIF, les **causes de non réalisation de l'offre** pour la ligne 13.

