

Perception de la qualité de service sur les lignes du réseau Île-de-France Mobilités exploité par SNCF

Méthodologie

397 gares
enquêtées

sur
les **13** lignes
du réseau transilien

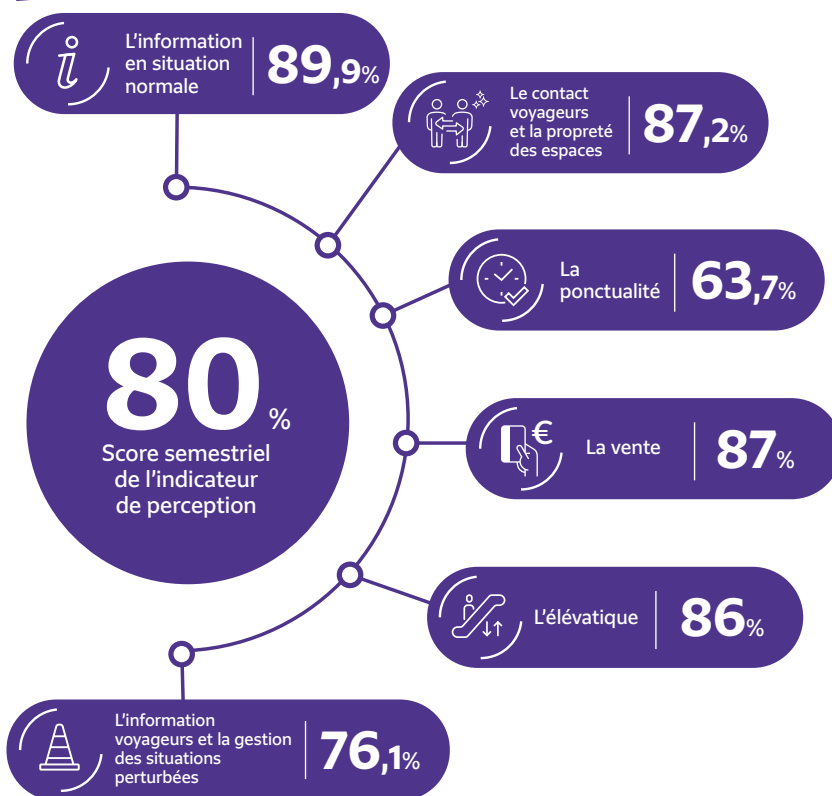
34 832
voyageurs réguliers
interrogés en face
à face sur les quais

S1 2026

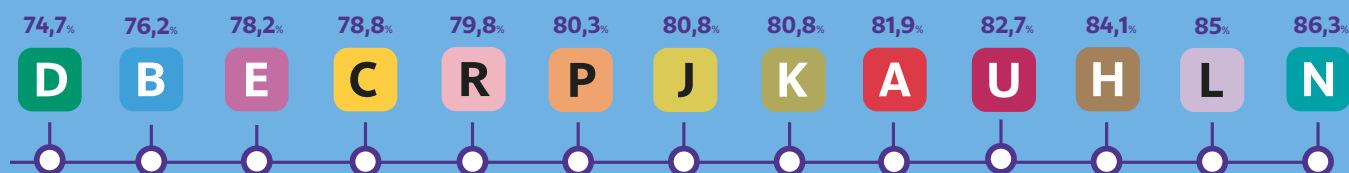
Île-de-France Mobilités place le voyageur au cœur de ses préoccupations.

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

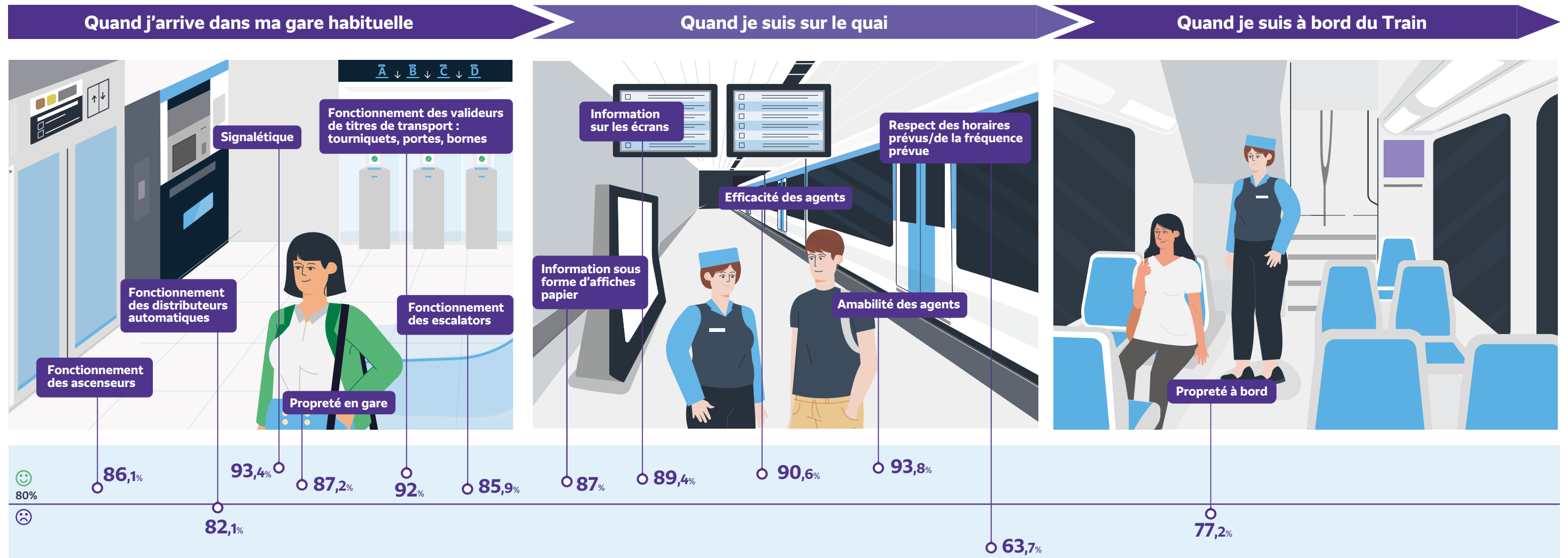


Score semestriel de l'indicateur par ligne





Mon parcours voyageur sur les lignes du réseau Île-de-France Mobilités exploité par SNCF - Transilien





Zoom sur les situations perturbées

Taux de réception
d'une information
en situation perturbée

i > 54,4%

73,9%
Délai de
l'information

67,7%
Éléments communiqués
sur l'heure de redémarrage
du trafic/horaire du
prochain train/tramway

83,3%
Qualité sonore
de l'annonce

69,8%
Information donnée sur la
cause de la perturbation

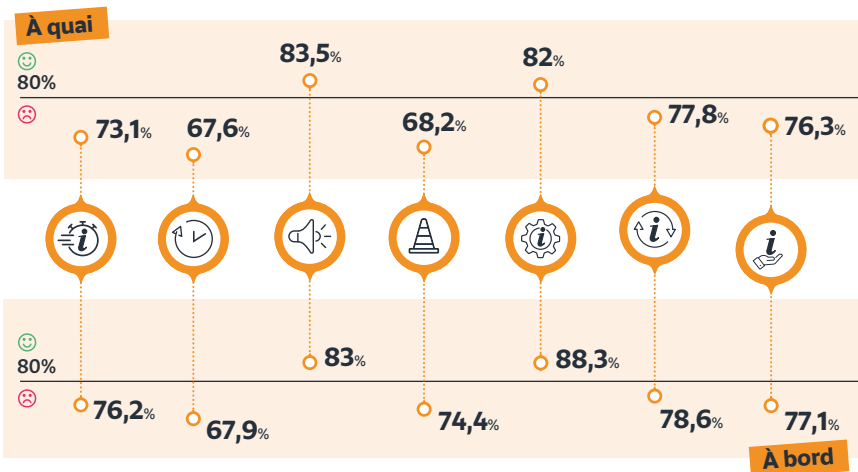
83,5%
Qualité de l'information
donnée sur les solutions
alternatives

78%
Réactualisation
de l'information

76,5%
Prise en charge par SNCF
pour informer en situation
perturbée



Quand je suis sur le quai



Quand je suis dans le train

Résultats arrêtés au 1er août 2026.
Les scores indiquent la part de voyageurs se déclarant satisfaits ou très satisfaits.
L'enquête est faite auprès des voyageurs ayant utilisé la ligne concernée au minimum une fois par semaine.