



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

RATP

Question écrite n° 78630

Texte de la question

M. Jacques Remiller appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur les informations relayées par le journal « Le Monde » du 1er avril 2010, au sujet de la qualité des prestations délivrées par la RATP sur les réseaux ferré et routier. Les valeurs de retards et des suppressions de trains rendues publiques par le STIF semblent ne pas correspondre à celles détenues en interne par le transporteur. Il lui demande s'il envisage de définir un système de calcul statistique normalisé des retards et suppressions de circulations, quelle qu'en soit la cause. Cette unité de mesure serait applicable à l'ensemble des transports collectifs existants en Île-de-France et permettrait de détecter les points critiques et pourrait être utilisée pour déterminer les sites où il est indispensable d'investir.

Texte de la réponse

L'amélioration de la régularité est au coeur des contrats conclus pour la période 2008-2011 entre le Syndicat des transports d'Île-de-France (STIF) et les entreprises exploitantes. Il appartient donc au STIF, dans le cadre de ses compétences d'autorité organisatrice des transports collectifs en Île-de-France, d'arrêter, en lien avec les opérateurs, le type d'indicateurs lui paraissant pertinents. Les contrats conclus avec les opérateurs intègrent des indicateurs de qualité sur les différents réseaux de transport. La mesure de la qualité du service a été fortement renforcée par les nouveaux contrats. S'agissant de la RATP, cette mesure est opérée sur 78 indicateurs représentatifs du service fourni par l'entreprise sur les différents réseaux de transport. Les valeurs des retards et des suppressions de trains sont prises en compte dans l'évaluation globale de la qualité du service rendu par l'entreprise. La méthodologie de calcul de ces indicateurs est définie dans les contrats. Cette méthodologie, approuvée par l'autorité organisatrice lors de la signature du contrat, correspond aux temps d'attente des usagers sur les réseaux de métro en fonction des différentes tranches horaires, ainsi qu'au retard constaté à destination pour les usagers du réseau du RER. Tous les mois, l'entreprise transmet ses chiffres au STIF pour validation. Par ailleurs, la RATP et le STIF ont trouvé un accord sur un avenant au contrat les liant pour la période 2008-2011. Approuvé au conseil d'administration du STIF le 7 juillet dernier, cet avenant met en oeuvre, dans son article 2, un indicateur de production aux heures de pointe pour le métro et un indicateur de ponctualité par branche sur les lignes de RER.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Remiller](#)

Circonscription : Isère (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 78630

Rubrique : Transports urbains

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 11 mai 2010, page 5204

Réponse publiée le : 7 septembre 2010, page 9779