



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### politique des transports urbains

Question écrite n° 96156

#### Texte de la question

Dans un rapport public thématique récent consacré aux transports ferroviaires régionaux en Île-de-France, la Cour des comptes recommande, en matière de qualité de service, de fixer des objectifs qui correspondent mieux au vécu des usagers, en augmentant, dans les indicateurs, le poids accordé à leur confort et à la fiabilité des dessertes. C'est pourquoi M. Jean-Pierre Giran demande à M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement, chargé des transports, de bien vouloir lui indiquer les mesures concrètes qu'il entend prendre afin de donner corps à cette recommandation.

#### Texte de la réponse

L'organisation des transports en Île-de-France relève de la responsabilité du Syndicat des transports d'Île-de-France (STIF), autorité organisatrice depuis la décentralisation opérée au 1er juillet 2005, qui dépend de la région et des départements franciliens. Par conventionnement, le STIF confie l'exploitation de ses réseaux aux transporteurs, avec des objectifs annuels de qualité de service. Celle-ci concerne principalement deux domaines : la régularité et le niveau de confort (information, équipements, propreté, accueil et vente). Dans le cadre des contrats, la qualité de service est mesurée par plusieurs indicateurs, variant selon l'entreprise (RATP, SNCF) et les réseaux, qui permettent au STIF de définir le niveau de qualité qu'il attend, et de responsabiliser les opérateurs sur des objectifs de qualité à atteindre. Dans les contrats 2008-2011, le STIF a augmenté le nombre des indicateurs et affiné leur déclinaison selon les périodes (heures creuses/heures de pointe), ligne par ligne, plutôt que globalement. Ils permettent d'apprécier les situations vécues par les voyageurs et de mieux prendre en compte leurs attentes. Au-delà des efforts déjà accomplis, la RATP et le STIF ont récemment conclu un avenant à leur contrat 2008-2011. Un nouvel indicateur de production de l'offre de métro aux heures de pointe, qui sera assorti de pénalités, donne ainsi le pourcentage du nombre réel de circulations par rapport au service commandé par le STIF aux heures de pointe. Cet indicateur, qui s'ajoute aux indicateurs de régularité existants et qui fera l'objet d'une communication régulière, permettra ainsi de donner aux usagers une mesure plus fine de la fiabilité des dessertes. La fiabilité de la production et de la régularité des trains donnent également une indication du confort des voyageurs, car elles ont un impact direct sur les temps d'attente ainsi que sur la saturation des quais et des voitures. Dans le cadre des futurs contrats qui, à compter de 2012, lieront les entreprises et le STIF, il appartiendra à ce dernier de faire évoluer, avec la RATP et la SNCF, ces mécanismes et indicateurs.

#### Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Pierre Giran](#)

**Circonscription :** Var (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 96156

**Rubrique :** Transports urbains

**Ministère interrogé :** Transports

**Ministère attributaire :** Transports

Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 14 décembre 2010, page 13482

**Réponse publiée le :** 12 avril 2011, page 3726