



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

politique des transports urbains

Question écrite n° 97295

Texte de la question

M. Jean-Christophe Lagarde attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement, chargé des transports, concernant le récent rapport public thématique consacré aux transports ferroviaires régionaux en Île-de-France de la Cour des comptes. En effet, celle-ci recommande, en matière de qualité de service, d'autoriser la RATP, la SNCF et RFF à communiquer auprès du public, fréquemment et largement, sur les résultats de leurs indicateurs de satisfaction des usagers des transports. Il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer les mesures concrètes qu'il entend prendre afin que cette recommandation devienne une règle.

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 (RATP, SNCF, OPTILE) avec des objectifs annuels de qualité de service. Dans le cadre des contrats, la qualité de service est mesurée par plusieurs indicateurs, variant selon l'entreprise 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. Le site internet du STIF présente les mécanismes généraux des contrats et les modalités de suivi des indicateurs. En outre, afin de permettre aux franciliens de suivre l'évolution de leurs conditions de déplacement, le STIF publie sur son site internet, chaque trimestre, depuis 2010, les données brutes fournies par les transporteurs.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Christophe Lagarde](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (5^e circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 97295

Rubrique : Transports urbains

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 8 mars 2011

Question publiée le : 28 décembre 2010, page 13908

Réponse publiée le : 15 mars 2011, page 2541