

Cour des comptes



ENTITÉS ET POLITIQUES PUBLIQUES

LA QUALITÉ
DE SERVICE DU
RÉSEAU EXPRESS
RÉGIONAL (RER)
EN ÎLE-DE-FRANCE

Rapport public thématique

Octobre 2023

Sommaire

Procédures et méthodes	5
Synthèse	9
Récapitulatif des recommandations	15
Introduction	17
Chapitre I Les défis de la qualité de service sur un réseau de « mass transit »	19
I - Un réseau fragile et saturé	19
A - La ligne A.....	19
B - La ligne B	20
C - La ligne C	21
D - La ligne D.....	21
E - La ligne E.....	21
II - L'augmentation constante de la fréquentation	22
III - Une norme de qualité de service à la carte	23
IV - Une évaluation de la qualité de service à améliorer	25
A - Les objectifs de l'enquête de perception.....	25
B - Les résultats parfois contradictoires de l'enquête	28
C - Les résultats de l'enquête des juridictions financières	32
D - Les ajustements que pourrait retenir IDFM dans son enquête de perception	35
Chapitre II Des contrats d'exploitation plus exigeants, aux effets incertains sur la qualité de service	39
I - Des performances peu satisfaisantes et des contrôles de qualité de service à renforcer	40
A - Une ponctualité toujours insuffisante, excepté sur la ligne A.....	40
B - Des progrès sensibles pour la propreté, insuffisants pour l'information des voyageurs et l'accessibilité.....	45
C - Une transparence limitée sur les résultats des opérateurs	46
II - La hausse des exigences contractuelles de qualité de service	48
A - Des contrats signés tardivement pendant la crise sanitaire avec les opérateurs historiques en situation de monopole	48
B - Des objectifs de qualité de service plus exigeants, sauf pour la ponctualité	49
C - Un intéressement majoré, mais des contrats globalement plus favorables aux opérateurs	51

III - En 2021 et 2022, un intéressement principalement dû à la conjoncture	53
A - Les effets favorables pour les opérateurs de la conjoncture et des nouvelles clauses contractuelles	54
B - Un intéressement largement déterminé par les paramètres de qualité de service autres que la ponctualité	57
Chapitre III Un redressement conditionné à des effets importants en matière d'investissements, de pilotage et d'organisation.....	63
I - Les investissements : des insuffisances et des retards dont les conséquences sont de plus en plus sensibles sur certaines lignes	63
A - La fiabilité des installations et du matériel roulant en nette amélioration sur la ligne A, mais en cours de dégradation sur la B	64
B - Un effort de renouvellement du matériel roulant, du ressort d'IDFM, concentré sur la ligne A et trop longtemps reporté dans le reste du réseau	64
C - L'entretien des infrastructures : peu de leviers d'action pour IDFM	66
D - Les grands projets de modernisation du RER : des mises en œuvre souvent lointaines, au détriment de la qualité de service	69
II - La gestion des travaux de régénération des infrastructures : un enjeu majeur pour les usagers	72
A - Les perturbations dues aux travaux, un enjeu à mieux prendre en compte	72
B - La programmation des travaux et leur optimisation : un contrôle en pratique limité de la part d'IDFM	74
C - Les prises en charge alternatives : un point d'attention bien identifié par IDFM.....	76
III - Les limites de la coordination	77
A - Mettre à jour les schémas directeurs de ligne	77
B - Créer enfin le centre de commandement unique des lignes B et D	80
C - Une architecture et un pilotage d'ensemble peu favorables à la performance du système.....	84
Conclusion générale	87
Liste des abréviations	89
Annexes	91

Procédures et méthodes

En application de l'article L. 143-6 du code des juridictions financières, la Cour des comptes publie chaque année un rapport public annuel et des rapports publics thématiques.

Ces travaux et leurs suites sont réalisés par l'une des six chambres thématiques¹ que comprend la Cour ou par une formation associant plusieurs chambres et/ou plusieurs chambres régionales ou territoriales des comptes.

Trois principes fondamentaux gouvernent l'organisation et l'activité de la Cour ainsi que des chambres régionales et territoriales des comptes, donc aussi bien l'exécution de leurs contrôles et enquêtes que l'élaboration des rapports publics : l'indépendance, la contradiction et la collégialité.

L'**indépendance** institutionnelle des juridictions financières et l'indépendance statutaire de leurs membres garantissent que les contrôles effectués et les conclusions tirées le sont en toute liberté d'appréciation.

La **contradiction** implique que toutes les constatations et appréciations faites lors d'un contrôle ou d'une enquête, de même que toutes les observations et recommandations formulées ensuite, sont systématiquement soumises aux responsables des administrations ou organismes concernés ; elles ne peuvent être rendues définitives qu'après prise en compte des réponses reçues et, s'il y a lieu, après audition des responsables concernés.

Sauf pour les rapports réalisés à la demande du Parlement ou du Gouvernement, la publication d'un rapport est nécessairement précédée par la communication du projet de texte, que la Cour se propose de publier, aux ministres et aux responsables des organismes concernés, ainsi qu'aux autres personnes morales ou physiques directement intéressées. Leurs réponses sont présentées en annexe du rapport publié par la Cour.

¹ La Cour comprend aussi une chambre contentieuse, dont les arrêts sont rendus publics.

La **collégialité** intervient pour conclure les principales étapes des procédures de contrôle et de publication. Tout contrôle ou enquête est confié à un ou plusieurs rapporteurs. Le rapport d'instruction, comme les projets ultérieurs d'observations et de recommandations, provisoires et définitives, sont examinés et délibérés de façon collégiale, par une formation comprenant au moins trois magistrats. L'un des magistrats assure le rôle de contre-rapporteur et veille à la qualité des contrôles.

**

En application de l'article L. 141-13 et R. 112-49 du code des juridictions financières, une formation commune à la Cour et à la chambre régionale des comptes Île-de-France a été chargée de réaliser une enquête sur la qualité de service du réseau express régional (RER).

La période retenue pour l'enquête est celle de 2016 à 2022, période de mise en œuvre des deux contrats successifs, 2016-2019 et 2020-2023 (prolongé à 2025), conclus par Île-de-France Mobilités (IDFM) avec les opérateurs historiques, RATP et SNCF Voyageurs.

L'ouverture de l'enquête a été notifiée par lettres du 22 mars 2022 au directeur général de IDFM, aux présidents-directeurs généraux de la RATP, de SNCF Voyageurs et de SNCF Réseau, au directeur général des infrastructures, des transports et de la mer, à la directrice du budget et au préfet de la région Île-de-France. Des échanges ont également été organisés avec l'Institut Paris Région (IPR), l'Autorité pour la qualité de service dans les transports (AQST), le CESER et des associations d'usagers (FNAUT, association Plus de trains). Une visite organisée au centre de commandement unifié du RER A à Vincennes a permis de comprendre l'enjeu de la régulation du trafic et la gestion de l'information, des incidents, sur une ligne qui accueille 1,4 million de voyageurs/jour.

Outre les indicateurs utilisés dans ses contrats par l'autorité organisatrice, la formation interjuridictions a souhaité considérer la performance des lignes RER du point de vue des voyageurs (éléments objectifs et subjectifs en termes d'expérience globale). Plusieurs approches complémentaires aux méthodes habituelles d'instruction ont été utilisées afin de mesurer le ressenti et l'expérience des usagers : un sondage quantitatif et des réunions de groupe (ou « *focus groups* ») ont permis de recueillir de manière approfondie les représentations et perceptions des utilisateurs quant à la qualité de service perçue du RER, par type d'utilisateur du RER et de les confronter aux enquêtes menées par l'Autorité organisatrice.

Le rapport d'observations provisoires a été arrêté par la formation interjuridictions précitée à l'issue de son délibéré du 9 décembre 2022. Il a été notifié le 7 février 2023 aux présidents directeurs généraux ou directeurs généraux d'IDFM, de SNCF Voyageurs, de SNCF Réseau, de SNCF Gares et connexions, de la RATP, à la présidente du conseil régional d'Île-de-France, à la directrice du budget, au directeur général des infrastructures, des transports et des mobilités (DGITM), au préfet de la région Île-de-France.

Les destinataires du rapport d'observations provisoires ont répondu à la Cour, à l'exception de la présidente du conseil régional d'Île-de-France, du DGITM et du préfet de région.

La formation interjuridictions a organisé les auditions du directeur général d'IDFM, de SNCF Voyageurs, SNCF Réseau Île-de-France et RATP.

Au terme de cette phase de contradiction, le projet de rapport a été adopté le 23 mai 2023 à l'issue du délibéré de la formation interjuridictions, présidée par M. Vught, président de la chambre régionale des comptes Île-de-France, et composée, au titre de la Cour des comptes, de M. Martin, conseiller maître, de M. Allain, président de section et au titre de la chambre régionale des comptes, de M. Royer, président de section, ainsi que, en tant que rapporteurs, M. Vasseur, conseiller maître, Mme Herbet, conseillère référendaire en service extraordinaire, Mme Singeot, première conseillère de chambre régionale des comptes, M. Delage, vérificateur et, en tant que contre-rapporteur, M. Schenberg, conseiller maître en service extraordinaire. M. Baratte, stagiaire centralien, a également apporté son concours à l'enquête.

Le comité du rapport public et des programmes de la Cour des comptes, composé de M. Moscovici, Premier président, M. Rolland, rapporteur général du comité, Mme Podeur, M. Charpy, Mmes Camby et Démier, M. Bertucci, Mme Hamayon et M. Meddah, présidents et présidentes de chambre de la Cour, MM. Michaut, Lejeune et Advielle, Mmes Gervais et Renet, présidents et présidentes de chambre régionale des comptes, ainsi que M. Gautier, Procureur général, a été consulté sur le projet de communication le 14 juin 2023. Le Premier président en a approuvé la publication le 12 octobre 2023.

*

**

Les rapports publics de la Cour des comptes sont accessibles en ligne sur le site internet de la Cour et des chambres régionales et territoriales des comptes : www.ccomptes.fr.

Ils sont diffusés par La Documentation Française.

Synthèse

Le Réseau express régional (RER) s'est progressivement développé depuis les années 1970, constituant un tournant dans l'offre de transport en Île-de-France. Par l'ampleur de leurs conséquences sur les voyageurs, la fiabilité, la fréquence et l'information voyageur, constituent les enjeux clés de ce réseau.

Les cinq lignes du RER sont exploitées par SNCF Voyageurs et RATP, de manière partagée pour les lignes A et B, en totalité par SNCF Voyageurs pour les lignes C, D et E. Elles constituent un exemple caractéristique du « *mass transit* », notamment les lignes A et B, qui sont aux premier et deuxième rangs en Europe en termes de fréquentation, accueillant chacune plus d'un million de voyageurs quotidiens.

Le RER permet des flux de déplacements très élevés à un coût, pour les usagers, relativement mesuré.

Les défis de la qualité de service sur un réseau fragile et saturé

Toutes les lignes présentent d'importants enjeux en termes de fréquentation (en croissance d'environ 20 % en 10 ans), d'infrastructures et de qualité de service. Certaines sont saturées (la capacité des lignes B et D plafonne alors que leur trafic augmente de 2 % par an depuis 2010) et il ne se passe pas de semaine sans que des incidents de toute nature ne viennent détériorer le niveau de service, provoquant incompréhensions et exaspérations.

Les contrats de service public signés entre Île-de-France Mobilités (IDFM) - l'autorité organisatrice des mobilités (AOM) - et les opérateurs des lignes RER comportent différents objectifs de performance (ponctualité, régularité, information, accueil, accessibilité, propreté, disponibilité des équipements, satisfaction des passagers, etc.) qui visent à garantir le bon fonctionnement du réseau et à apporter au voyageur un service de qualité. Ces objectifs s'accompagnent de « *bonus-malus* » financiers qui, dans la dernière génération des contrats, constituent une part variable plus significative de la rémunération des opérateurs et dont le montant influe sur leur résultat.

La qualité de service du RER, enjeu du report modal et de la décarbonation des mobilités franciliennes

La qualité de service dans les transports collectifs est un levier majeur pour favoriser le report vers des modes de déplacement plus sobres. Ce report modal présente, comme premier bénéficiaire, la diminution des émissions des gaz à effet de serre. Avec ses 603 km de lignes, le RER est donc structurant pour réussir la trajectoire globale de sobriété des transports de personnes, ce à quoi devraient également contribuer les 200 km de lignes du Grand Paris Express.

Le report de l'usage de la voiture vers le RER et les transports collectifs est également bénéfique au regard des enjeux de santé publique, notamment la pollution atmosphérique. Cette pollution, dont la circulation routière est en partie responsable, aurait causé en 2015, en Île-de-France, de plus de 5 000 morts prématurées et de plus de trois millions de journées de travail perdues. Son impact sanitaire a été évalué à près de 8 Md€ en 2015, soit 1 % du PIB francilien.²

Les critères pour la prise en compte de l'opinion des usagers gagneraient à être revus

À côté des objectifs de performance, les contrats prévoient des enquêtes de satisfaction, réalisées chaque année auprès de voyageurs. Une enveloppe de *bonus-malus* leur est adossée et est versée en fonction du score obtenu. Les enveloppes ont été sensiblement augmentées dans la dernière génération des contrats. Depuis plusieurs années, les enquêtes font état de retours toujours favorables pour les cinq lignes RER, de 74 % à 86 % de voyageurs se déclarant satisfaits.

Les juridictions financières ont souhaité mener leur propre enquête pour confronter ces chiffres. Elles ont organisé un sondage auprès d'un échantillon de 4 000 voyageurs réguliers, titulaires de passes Navigo, puis ont réalisé des analyses qualitatives au sein de groupes de discussion composés de voyageurs quotidiens pour chaque ligne de RER (*focus groups*). Il en ressort des taux de satisfaction plus modestes. Les leviers de la satisfaction des clients sont la régularité (20 %), l'information (26 %) la propreté (19 %), et la sécurité (16 %).

La pondération des critères retenue dans l'enquête de perception d'IDFM devrait être ajustée, car ce sont la ponctualité et, plus encore, la confiance dans la fiabilité globale du réseau, qui constituent les critères prépondérants pour les usagers et qui doivent mobiliser les efforts consentis pour favoriser le report modal et contribuer à la décarbonation des mobilités.

² Plan de protection de l'atmosphère d'Île-de-France 2018-2025 DRIEAT.

Des performances peu satisfaisantes et des contrôles à renforcer

En dehors de la ligne A, qui a bénéficié d'investissements complets (matériel roulant, infrastructures, outils de coordination et de pilotage automatique), les ponctualités des lignes restent en deçà des anciens objectifs. Celles des portions de lignes ou axes, souvent nettement inférieures aux ponctualités des lignes entières, traduisent mieux les retards subis. Les lignes B et D, qui cumulent fort trafic, taux de ponctualité médiocres et hausse prévisible de fréquentation, sont les plus préoccupantes.

Les performances de qualité de service en dehors de la ponctualité restent contrastées selon les lignes et les opérateurs. La propreté, l'information des voyageurs et l'accessibilité sont en progrès, souvent en lien avec les investissements menés. Elles génèrent pour les opérateurs des *bonus* financiers qui compensent les *malus* au titre de la ponctualité.

La fréquentation est peu précisément connue. Les bilans contractuels remis à IDFM ne lui permettent pas de disposer de tous les éléments nécessaires à un pilotage efficace des contrats et à la programmation des investissements. IDFM est invité à renforcer le contrôle des opérateurs, dans le cadre d'une véritable stratégie d'audit et de préparation des contrats. IDFM pourrait également publier un rapport annuel établissant les performances de chaque ligne au regard de ses enjeux propres, notamment, de sa fréquentation. Quant aux opérateurs, ils devraient fournir à IDFM les données d'exploitation et de billetterie en temps réel, ainsi que celles relatives aux investissements à un degré de précision suffisant.

De nouvelles modalités d'intéressement présentées comme plus incitatives, aux effets limités sur le niveau de qualité de service

Depuis 2020, IDFM a réussi à obtenir de nombreuses modifications des contrats, qui sont plus précis et comportent des indicateurs plus nombreux. La plupart des objectifs ont été réhaussés, à l'exception notable de la ponctualité. Les plafonds de bonus-malus ont quadruplé. Les réflexions (correspondant à la réduction de la rémunération quand le train prévu est annulé), sont désormais en tout ou partie sans franchise et déplafonnées. Mais, calculées sur la base de montants unitaires trois fois plus bas que dans le précédent contrat (sur la base d'audits), elles sont moins incitatives qu'avant.

Évaluer les effets de ces modifications contractuelles est, à ce stade, délicat. La ponctualité s'est améliorée pour toutes les lignes, en 2021 et dans une moindre mesure en 2022 (où elle baisse comparativement à l'année précédente), mais le contexte exceptionnel de moindre fréquentation consécutif à la crise sanitaire et au développement du télétravail est favorable (la fréquentation moyenne des RER en 2022 est inférieure de 27 % à celle de 2019). Il a également conduit à l'amélioration des autres indicateurs de qualité de service, y compris ceux issus des enquêtes de satisfaction.

Sous le double effet de ce contexte post-crise et des nouvelles modalités contractuelles, de façon plus marquée pour la SNCF, en 2021, les montants des *bonus-malus* de qualité de service n'ont jamais été aussi élevés depuis 2012 et les réflexions de rémunération pour kilomètres prévus non réalisés aussi faibles. De plus, les résultats financiers obtenus par les opérateurs pour la ponctualité ou la qualité en 2021, et dans une moindre mesure en 2022, sont plus favorables aux opérateurs que ce qu'ils auraient été avec l'ancien contrat. D'ailleurs, pour corriger l'impact de ce résultat, IDFM et la SNCF ont conclu fin décembre 2022, un avenant convenant d'une augmentation de certains objectifs et d'une restitution de 180 M€ à IDFM, au titre d'un « geste commercial ». Il prévoit en contrepartie une prolongation du contrat avec la SNCF jusqu'en 2025.

Malgré le quadruplement de leur montant maximum, les nouveaux *bonus-malus* liés à la ponctualité et à la qualité ont une efficacité incertaine, au mieux limitée, sur le niveau de qualité de service. Pour l'améliorer, les leviers sont ailleurs, essentiellement dans les investissements et dans la coordination des acteurs.

Un effort de renouvellement du matériel roulant mais des investissements tardifs et insuffisants sur les infrastructures

Des investissements conjoints sur les matériels, les infrastructures et les systèmes d'exploitation apparaissent une condition nécessaire à l'amélioration durable de la ponctualité.

Cette démarche volontariste et coûteuse, ce qui pose la question de son financement, a permis les progrès constatés sur la ligne A. *A contrario*, les lignes B et D, par exemple, dont le matériel vieillit – ainsi circulent encore sur la ligne B des rames à un seul niveau mises en service dans les années 1980 – ne verront pas avant la fin des années 2020 les effets des investissements prévus. Le rapport pointe insuffisances et retards, analysant le cas exemplaire du système NExTEO qui doit permettre d'accroître le débit dans le tunnel commun à ces deux lignes entre Châtelet et Gare du Nord et de remédier en partie à une source majeure de difficultés sur les lignes B et D.

Il s'avère aussi qu'IDFM a peu de leviers d'action à l'égard des infrastructures existantes, de leur entretien et, dans le cas de la SNCF, de leur renouvellement, qui apparaissent globalement insuffisants. Certaines caténares sont, par exemple, presque centenaires.

Par ailleurs, les travaux sur les infrastructures, certes indispensables mais susceptibles d'entraîner des perturbations importantes pour les usagers, constituent un enjeu dont l'importance devrait être mieux prise en compte. IDFM est attentive aux solutions alternatives de transport offertes aux usagers lors des travaux. Mais, elle n'exerce, en pratique, qu'un contrôle limité sur la hiérarchisation, la programmation et les conditions de réalisation de ces travaux. Il conviendrait, notamment, de créer des incitations au respect des objectifs de délais en la matière.

Il apparaît nécessaire d'associer contractuellement IDFM et SNCF Réseau, gestionnaire du réseau ferré national et, à ce titre, responsable de la fiabilité d'une partie importante du réseau sur lequel circulent des RER. Une forme d'intéressement financier, fondée sur des indicateurs de performance spécifiques et un mécanisme de *bonus-malus*, existe déjà pour la RATP, en tant que gestionnaire d'infrastructure, ainsi que dans d'autres régions que l'Île-de-France avec SNCF Réseau elle-même. Une telle démarche devrait concerner également SNCF Gares & Connexions.

Une organisation des lignes les plus chargées peu propice à une stratégie qualitative

Si les opérateurs mènent des actions d'incitation à la qualité de service et de formation aux enjeux du *mass transit* dans leurs équipes, l'organisation commune pour l'exploitation des lignes les plus fragiles est beaucoup plus laborieuse, au croisement de deux réglementations, deux cultures et deux savoir-faire. Par exemple, les difficultés éprouvées depuis plusieurs années par la SNCF et la RATP pour se mettre d'accord sur la localisation du centre de commandement unique des lignes B et D, n'apparaissent pas acceptables. La Cour recommande d'établir au plus tôt le scénario de réalisation de ce centre.

L'organisation actuelle de lignes partagées entre opérateurs est inadaptée. Trop complexe, voire illisible, elle dilue les responsabilités. Une organisation nouvelle, adaptée à une logique de ligne, est nécessaire, et ce, sans attendre l'ouverture à la concurrence en 2040.

Récapitulatif des recommandations

1. Publier un rapport annuel sur la qualité de service dans les RER comportant l'analyse des résultats obtenus au regard des principaux indicateurs figurant dans les contrats avec les opérateurs (*IDFM, 2024*).
2. Fournir à IDFM en temps réel les données d'exploitation et de billettique permettant d'assurer le suivi des indicateurs contractuels, ainsi que des investissements annuels réalisés par ligne avec un degré de précision suffisant (*SNCF Voyageurs, RATP, 2024*).
3. Définir et mettre en œuvre une stratégie d'audit des opérateurs (*IDFM, 2024*).
4. Établir un contrat entre IDFM et SNCF Réseau pour mettre en œuvre des indicateurs de performance spécifiques associés à une responsabilisation financière de cette dernière (*IDFM, SNCF Réseau, 2025*).
5. Prévoir un mécanisme de responsabilisation financière directement applicable à SNCF Gares & Connexions (*IDFM, SNCF Gares & Connexions, 2025*).
6. Prévoir des objectifs spécifiques à l'Île-de-France, pour les investissements de régénération, dans le contrat de performance entre l'État et SNCF Réseau, ou dans le contrat liant, le cas échéant, SNCF Réseau avec IDFM (*ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, IDFM, SNCF Réseau, 2025*).
7. Actualiser, au plus tard en 2024, les schémas directeurs des lignes B et C (*IDFM, RATP, SNCF Voyageurs, 2024*).
8. Établir en 2023 le scénario de réalisation d'un centre de commandement unifié pour les lignes B et D (*IDFM, RATP, SNCF Voyageurs, SNCF Réseau, préfet de région, 2023*).

Introduction

Le réseau express régional (RER) d'Île-de-France compte 587 km de voies ferrées (115 km exploités par la RATP et 472 km exploités par SNCF Voyageurs (Transilien) sur un total de 1 650 km de lignes de transport ferroviaires régionales. Il est composé de cinq lignes en étoile, traversant Paris de part en part, réduisant les temps de transport de banlieue à banlieue : 67 % des voyages en RER s'effectuent entre les différentes couronnes d'Île-de-France.

Accueillant chaque jour près de quatre millions de voyageurs, les RER font partie des lignes de train les plus fréquentées d'Europe. Avec plus d'un million d'usagers par jour en moyenne, les lignes A et B y occupent respectivement le premier et deuxième rangs. À l'échelle mondiale, seuls deux réseaux connaissent des trafics supérieurs : la ligne tokyoïte de Yamanote et celles du réseau périurbain de Mumbai. Un troisième, le réseau périurbain de Sao Paulo, est constitué de lignes d'une densité de trafic comparable à celles du RER.

Le RER est soumis au code des transports et exploité par SNCF Voyageurs en totalité (lignes C, D et E) ou de manière partagée avec la RATP (lignes A et B).

En Île-de-France, 63 % des emplois sont concentrés sur 6 % du territoire (La Défense, le grand Roissy, Saint-Denis, Issy-les-Moulineaux-Boulogne, Orly-Rungis, etc.), ce qui fait peser des exigences particulièrement fortes sur l'efficacité des transports collectifs régionaux. Elle repose sur un exemple emblématique de *mass transit*, en l'occurrence un transport ferré du quotidien, à forte capacité, structuré et cadencé pour transporter 2 000 personnes par train et desservir des gares toutes les trois minutes dans les zones denses.

Ce réseau est géré par Île-de-France Mobilités (IDFM), qui est la plus importante autorité organisatrice des mobilités (AOM) en France par l'importance de la population concernée (12,4 millions d'habitants au 1^{er} janvier 2022), des infrastructures (1 650 km de voies dont 587 km pour les RER, à comparer aux 28 100 km nationaux et aux 2 650 km de LGV) et de la fréquentation élevée sur son réseau : 75 % des 45,7 milliards de voyageurs-kilomètres (Mdk) et 25 % des 5 milliards de voyages en

transports en commun urbains, enregistrés au niveau national, sont réalisés en Île-de-France³. En comparaison, le TGV réalisait 61,9 Mdvk en 2019, les TER et trains interurbains 20,7 Mdvk.

D'un point de vue économique et social, le RER offre un mode de transport relativement attractif : les deux tiers des usagers utilisent des abonnements valables dans tout le système de transports collectifs d'Île-de-France. Le prix du forfait Navigo, inchangé de 2017 à 2022 (75,20 € par mois) avant d'être revalorisé au 1^{er} janvier 2023 (84,20 €), donne accès à un réseau dense et varié (métro, RER, Transilien,⁴ tramways, bus), sans équivalent en France. De plus, le prix des tickets à l'unité a été plafonné à cinq euros en mars 2022, quel que soit le trajet. En moyenne, en 2022, les tarifs acquittés par les usagers franciliens (forfaits et titres de transport) couvraient 20 % du coût total de fonctionnement de ce réseau.

Le présent rapport examine les composantes de la qualité de service ainsi que la place donnée à la perception qu'en ont les voyageurs, dont l'évaluation pourrait être améliorée (chapitre I).

Il analyse ensuite dans quelle mesure la qualité de service et de performance des RER est prise en compte dans les contrats liant IDFM et les deux opérateurs. Il étudie les indicateurs de qualité et leur impact en termes d'intéressement à la performance avec les différents *bonus-malus* associés (chapitre II).

Il examine enfin les autres leviers de l'amélioration de la qualité de service du RER : les investissements entrepris ou retardés dans le matériel roulant et les infrastructures, qui associent SNCF Transilien, SNCF Réseau, RATP et RATP GI, et les modalités du pilotage de l'exploitation qui, partagé entre ces quatre opérateurs, souffre de nombreuses difficultés de coordination (chapitre III).

³ Cf annexe 6.

⁴ Par souci de clarté pour le lecteur, on emploiera la dénomination commerciale Transilien, alors que le nom exact de l'entité juridique est SNCF Voyageurs.

Chapitre I

Les défis de la qualité de service

sur un réseau de « *mass transit* »

Les cinq lignes de RER ont constitué un tournant dans l'offre de transport en Île-de-France, avec une hausse régulière de leur fréquentation jusqu'en 2018. Elles rythment la vie quotidienne de millions de franciliens. Depuis le tournant des années 2010, elles sont peu à peu fragilisées par leur succès, synonyme de sur-fréquentation et de saturation.

Le concept de qualité de service est apparu au cours des années 1980 et est défini par différents critères. Ces critères sont utilisés par l'autorité organisatrice des mobilités (IDFM) pour poser des objectifs de performance dans les contrats signés avec les opérateurs. L'un de ces objectifs concerne les enquêtes de satisfaction menées auprès des voyageurs.

I - Un réseau fragile et saturé

Le réseau RER est constitué de cinq lignes traversant la ville-centre, réduisant ainsi les temps de transport de banlieue à banlieue.

A - La ligne A⁵

La ligne A, qui subissait des incidents à répétition jusqu'en 2016 (rails cassés, trains supprimés, retards) connaît un renouveau depuis 2018, grâce à d'importants investissements matériels (nouveaux trains et système d'exploitation, infrastructures renouvelées) et à des réussites organisationnelles entre les opérateurs (centre de commandement unique). Mais les branches de Cergy et Poissy, partagées avec le Transilien L-nord sur le tronçon Houilles-Maisons-Laffitte ont moins bénéficié de cette amélioration.

⁵ Cf monographies détaillées en annexes 1 et 2.

B - La ligne B

La ligne B est pénalisée par la fragilité d'une exploitation en hyper *mass transit* avec des flux massifs de voyageurs. Dans le tunnel Gare du Nord–Chatelet, le tronçon partagé par les lignes B et D devrait en théorie faire rouler en période de pointe 20 trains pour la première (soit un train toutes les trois minutes) et 12 trains pour la deuxième. En réalité, le trafic est plus proche de 28 trains au total et le moindre retard ou incident se propage d'une ligne à l'autre.

De 2004 à 2014, le nombre des voyages sur la ligne B a augmenté de 3 % à 4 % (rapport du Conseil général de l'environnement et du développement durable - CGEDD 2014⁶). Il augmente encore de quasiment 3 % par an depuis, du fait, notamment, du développement de grands pôles d'emploi et de formation (l'aéroport CDG, la Plaine Saint Denis, le plateau de Saclay).

Il ne se passe pas de semaine sans que des incidents de toute nature fassent l'actualité, ou que soient publiés des articles de presse⁷ qui rendent compte des difficultés vécues par les usagers.

Malgré quelques améliorations temporaires après des plans d'urgence au nord (2019) puis au sud (2021), le taux de ponctualité s'est établi en moyenne à 88 % en 2021, mais à 83 % seulement sur le tronçon de Bourg-la-Reine à Robinson.

Le Grand Paris Express (GPE) devrait apporter une amélioration d'ici la fin 2026 sur la ligne B-nord grâce à l'ouverture de la ligne 16 de Saint-Denis-Pleyel à Clichy-Montfermeil et de la ligne 17 jusqu'à la gare RER du Bourget. Mais l'ouverture du terminus de la ligne 17 jusqu'au Mesnil-Amelot est prévue pour 2030 au mieux. La ligne Charles de Gaulle express (CDGx), prévue pour 2027, allègera faiblement le trafic de la ligne B (de moins de 10 %).

⁶ Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD), *La ponctualité de la ligne B du RER*, rapport d'avril 2014.

⁷ *RER D, avec les oubliés des trains du quotidien* (le Monde, 12 août 2018) ; *Vital, mais longtemps délaissé, le RER B est devenu un enfer* (Le Monde, 17 février 2022) ; *Le chaos dans les RER B et D* (Le Parisien, 20 juillet 2022) ; *Il faut éviter que le mythe du RER se transforme en tragédie* (Le Monde, 16 janvier 2020) ; « *Combien de fois le train part sous notre nez, L'aléatoire épuise. Ne jamais savoir si on va arriver à l'heure pour le travail, la crèche, pour la nounou, un rendez-vous médical... Tous les jours. Personne ne peut imaginer ce que cela veut dire* » (Libération, 16 octobre 2022).

C - La ligne C

Composée de trois branches principales et de sept sous-branches, le RER C utilise un réseau partagé avec d'autres lignes et comporte des dessertes longues. Les points possibles de retournement⁸ étant pour l'essentiel éloignés de Paris, le moindre incident sur une partie de la ligne se propage à l'ensemble des branches et entraîne des retards qui augmentent tout au long du parcours des trains. La ligne C n'atteint jamais ses objectifs contractuels de ponctualité.

D - La ligne D

La ponctualité de la ligne D n'a cessé de baisser au fil des années 2010. Elle était de 83 % en 2018, voire 70 % sur l'étoile de Corbeil-Essonnes, ce qui en faisait la ligne RER la moins fiable. Une refonte d'offre en 2019 au sud, a permis des gains de ponctualité mais la mise en place de correspondances à Juvisy et Corbeil a un impact sur le temps de parcours des voyageurs.

En revanche, la branche nord ne progresse pas (ponctualité de 86 % à 87 %). Ce résultat est à mettre en relation avec les difficultés persistantes dans le tunnel commun avec la ligne B. À ce stade, les engagements de la SNCF de réduire les retards de 25 % pour atteindre une régularité globale de 90 % ne sont pas encore respectés.

E - La ligne E

Dernière ligne RER à avoir été mise en service, en 1999, elle dispose d'un tunnel et d'une infrastructure spécifique dans sa branche nord (Chelles). Les branches sud (Villiers et Tournan) sont plus contraintes, partagées avec d'autres lignes (P, TER et fret) où la propagation des retards dégrade les taux de ponctualité.

⁸ Système permettant aux trains de passer d'une voie à l'autre en cas d'interruption pour « se retourner » et repartir en sens inverse, en assurant ainsi la continuité des circulations sur une partie de la ligne.

II - L'augmentation constante de la fréquentation

Selon l'Insee, sur la période 2008-2018, la population francilienne s'est accrue en moyenne annuelle de 0,4 % et plus rapidement en grande et petite couronne (0,6 %).

Le Plan de déplacement urbain d'Île-de-France (PDUIF) de 2010 fixait un objectif de hausse de 20 % des déplacements en transports en commun à l'échéance 2020, et de baisse notable de la part modale⁹ des déplacements individuels motorisés, dont principalement la voiture. Cela impliquait un report modal¹⁰ de déplacements motorisés vers les transports collectifs et les modes actifs (comme la marche ou le vélo).

Entre 2010 et 2018, le RER a accueilli 300 000 voyageurs par jour supplémentaires, rythme de hausse élevé si on le compare aux autres modes ferrés, trains et métros. Seuls le tramway et le bus ont connu une croissance plus rapide, mais, à la différence du RER, ces deux modes ont bénéficié de nombreuses ouvertures de lignes¹¹, durant la décennie 2010, ce qui explique leur croissance dynamique.

Jusqu'en 2020 et l'épidémie de covid 19, la fréquentation du RER a été en constante augmentation¹², avec une hausse de 4,8 % entre 2014 et 2019 pour la partie RATP et de 12,5 % pour la partie SNCF.

Toutes les lignes ont connu une hausse de la fréquentation sur cette même période, à des rythmes différents, exceptée la ligne A côté SNCF (où elle a baissé de 6,1 %). Celle de la ligne C a stagné tandis que la fréquentation du RER E a bondi de 18 %, liée à l'ouverture de nouvelles gares (*Rosa Parks*) et que celle de la ligne B coté SNCF a augmenté de 29 % (14 % pour la ligne entière).

Sur une plus longue période (2000-2019), la fréquentation annuelle a augmenté de 35 % sur l'ensemble du réseau RER et Transilien, de 20 % dans le métro et de 51 % sur le réseau de surface.

⁹ La part modale d'un mode de déplacement est le pourcentage de déplacements effectués *via* ce mode de déplacement sur une période donnée.

¹⁰ Le report modal est le transfert d'une partie du flux associé à un mode de déplacement vers un autre mode.

¹¹ Notamment quatre ouvertures de ligne de tramway entre 2010 et 2018.

¹² Rapports d'activité Transilien 2013-2021 et rapports d'activité RATP 2013-2021.

Or, en parallèle, l'offre de RER en trains-kilomètres annuels est restée la même entre 2014 et 2021 (la capacité du matériel roulant des RER A a toutefois augmenté d'un tiers sur la période, avec les trains à étage).

L'impact de l'épidémie de covid 19 et ses répercussions sur la fréquentation

La croissance de la fréquentation du RER a ralenti à la suite des mouvements sociaux de fin 2019 puis le trafic a chuté d'environ 50 % en 2020. La fréquentation rejoint progressivement sa trajectoire de hausse pré-covid. Selon la RATP, la fréquentation se situait à l'été 2022 entre 80 % et 85 % du niveau moyen d'une journée pré-covid, avec un retour progressif à la normale fin 2022. La SNCF estime, quant à elle, la fréquentation à 88 % de celle de 2019 avec des écarts marqués selon les jours de la semaine (impact du télétravail). Début 2023, la fréquentation se rapprochait des niveaux antérieurs à la crise sanitaire, alimentant des phénomènes de saturation qui viennent affecter à nouveau le quotidien des usagers.

III - Une norme de qualité de service à la carte

L'article 2 de la loi d'orientation des transports intérieurs (LOTI) du 30 décembre 1982, codifié à l'article L.1111-2 du code des transports, introduit pour la première fois dans la loi la référence à la qualité de service dans les transports¹³. Toutefois, elle ne définit ni la qualité attendue ni ses indicateurs de mesure.

Le concept de qualité de service est apparu au cours des années 1980, puis la notion de « cycle de la qualité » a été formalisée dans les années 1990. Elle a abouti en 2002 à une norme européenne¹⁴ qui comporte une liste de critères de qualité, organisée en huit catégories, définis de telle sorte que les différentes autorités puissent s'en saisir en leur donnant plus ou moins d'importance selon le contexte. Sans seuil minimal à atteindre, ils n'ont pas vocation à constituer un référentiel pour des comparaisons.

¹³ « La mise en œuvre progressive du droit à la mobilité permet aux usagers de se déplacer dans des conditions raisonnables d'accès, de qualité et de prix ainsi que de coût pour la collectivité, notamment par l'utilisation d'un moyen de transport ouvert au public ».

¹⁴ AFNOR NF EN 13 816.

La conformité à la norme doit satisfaire trois exigences : la mise en œuvre d'un système de management de la qualité, la mesure des performances par des méthodes « appropriées »¹⁵, le choix d'au moins un critère « de niveau 1 »¹⁶ dans chacune des huit catégories :

- l'offre de service : service offert (zones géographiques desservies, distance entre stations, horaires, fréquences, modes de transport, etc.) ;
- l'information : renseignements nécessaires à la programmation et à la réalisation des déplacements, en situation normale ou perturbée ;
- l'accessibilité : conditions d'accès au système de transport (piétons, personnes à mobilité réduite, deux roues, achat, etc.) ;
- l'attention portée au client (renseignement, assistance, etc.) ;
- le temps nécessaire à la programmation et à la réalisation des déplacements ;
- le confort (places assises, propreté, toilettes, ergonomie, etc.) ;
- la sécurité : sentiment de sécurité ressenti ;
- l'impact environnemental.

Les exigences contractuelles envers les opérateurs de transports publics s'inspirent de cette norme et utilisent plus ou moins ces huit catégories de critères pour définir les parts variables de leurs rémunérations (*bonus-malus*). Selon l'Institut Paris Région (IPR), l'Espagne utilise assez directement les indicateurs de la norme, y compris pour les intéressements financiers. Les autres pays retiennent certaines catégories d'indicateurs seulement pour les *bonus-malus*. L'autorité de transport londonienne associe à des *bonus-malus* uniquement les indicateurs objectivement quantifiables.

Le mécanisme des *bonus-malus*

Les *bonus-malus* augmentent ou réduisent la rémunération des opérateurs selon les résultats qu'ils obtiennent dans trois objectifs de performance définis au contrat : la ponctualité, la qualité du voyage (accessibilité, accueil, vente, information avant et pendant le voyage, propreté) et l'enquête annuelle de satisfaction, dite « *enquête de perception* ».

¹⁵ Sans les définir, l'annexe C de la norme cite quelques exemples de méthodes.

¹⁶ Il s'agit de retenir au moins un critère global, correspondant au titre de chacune des huit catégories.

L'enveloppe de cette part variable de rémunération a été augmentée de manière significative dans la dernière génération de contrats, représentant un montant maximal possible de 100 M€ pour chaque opérateur (tous modes ferrés et de surface).

Pour les seuls RER de la RATP, l'enveloppe maximale annuelle s'élève à 33,3 M€ (répartis à hauteur de 50 % ponctualité, 25 % qualité du déplacement et 25 % enquête de perception). L'enveloppe annuelle SNCF a également été réhaussée à 43 M€ pour les RER qu'elle gère, avec la même pondération.

IV - Une évaluation de la qualité de service à améliorer

A - Les objectifs de l'enquête de perception

Depuis 2010, les contrats des opérateurs intègrent un indicateur, lui aussi associé à un *bonus-malus*, l'enquête de perception. Elle doit traduire le vécu des voyageurs, leur ressenti de la qualité du transport tout au long de leur parcours, en mesurant deux éléments :

- la satisfaction des voyageurs interrogés sur les différents éléments de leur voyage (part statique) ;
- la perception de l'évolution de la qualité de service par les voyageurs interrogés pour savoir si la situation s'est améliorée, n'a pas changé ou s'est dégradée depuis un an (part évolutive).

Cette enquête est réalisée annuellement sous forme de questionnaires remplis en face-à-face dans les gares et stations des réseaux RATP et SNCF. Elle est réalisée auprès d'un échantillon de voyageurs ayant déclaré voyager au moins une fois par semaine¹⁷ sur les RER, (12 000 voyageurs pour les lignes RATP (et 35 144 voyageurs pour les lignes SNCF)).¹⁸ Les questions portent sur différentes composantes, pondérées entre elles pour aboutir à un score global.

¹⁷ Pour 42 % d'entre eux en heures pleines en semaine, 38 % en heures creuses et 20 % le samedi.

¹⁸ L'évaluation de la satisfaction est réalisée sur la base d'une échelle de quatre niveaux de satisfaction (tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait, pas du tout satisfait). Un utilisateur est considéré satisfait s'il a répondu « plutôt » ou « tout à fait » satisfait pour les différents critères. Un *indicateur global perception* est construit à partir des réponses et correspond à un pourcentage de satisfaction pour chaque ligne, qui est calculé en pondérant la note de chacun des six ou sept critères de la qualité de service, en fonction de l'importance de chaque critère.

Tableau n° 1 : pondérations de l'indicateur de perception

<i>RATP</i>	%	<i>SNCF</i>	%
<i>La ponctualité</i>	22 %	La ponctualité	21 %
<i>L'information en situation normale</i>	11 %	L'information en situation normale	10,50 %
<i>L'information voyageurs en situation perturbée</i>	17 %	L'information voyageurs et gestion des situations perturbées	21 %
<i>Le contact voyageurs</i>	11 %	Le contact voyageur et la propreté des espaces	21 %
<i>La propreté</i>	11 %		
<i>L'accès aux gares, stations</i>	17 %	Les équipements d'élévatique	16 %
<i>La vente et la validation</i>	11 %	La vente	10,50 %

Source : Cour des comptes d'après contrats IDFM 2020 et 2021

Entre les deux périodes de contrat, la répartition de la pondération de chacune de ces thématiques dans l'indicateur global est restée sensiblement la même.

Pour la RATP, les résultats obtenus chaque année sont meilleurs pour le métro et le réseau de surface qui tirent la moyenne vers le haut. Ainsi, en 2017, le score global de satisfaction tous modes était de 81,4 % (clients s'étant déclarés tout à fait ou plutôt satisfaits) mais de 76 % uniquement pour les RER. En 2021, le score global est de 86,5 % (84 % pour les RER seuls).

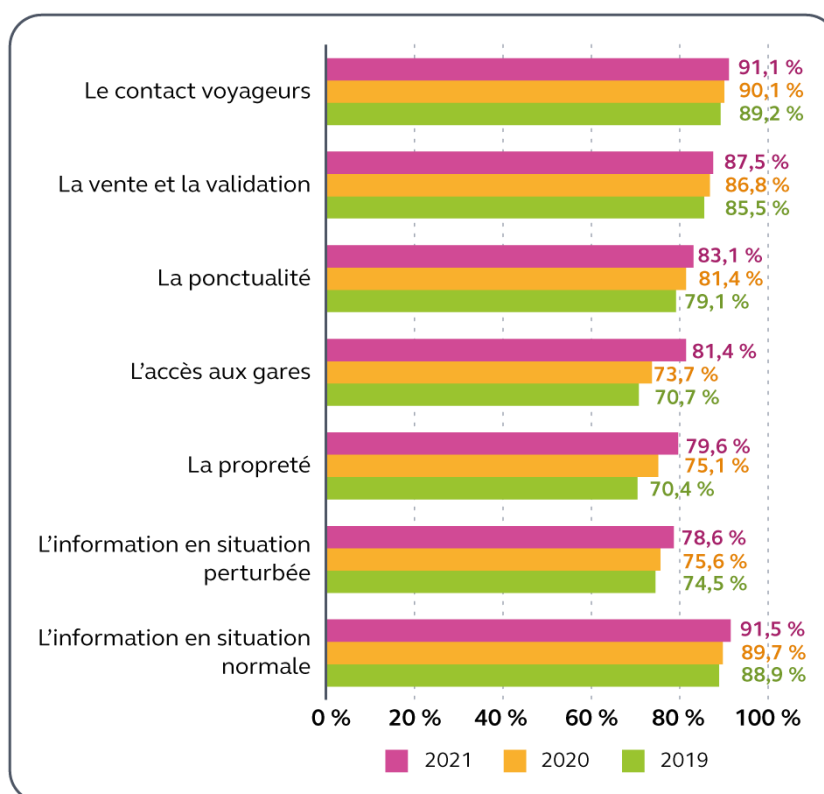
Dans l'enquête de perception auprès des usagers des RER SNCF, le score de satisfaction est passé de 70,6 % en 2016 à 77 % en 2021. Toutes les lignes de RER ont une note plus basse que la moyenne des autres trains Transilien (79,5 % en 2021).

Tableau n° 2 : score global de satisfaction par ligne et par an (en %)

Ligne	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<i>SNCF RER A</i>	67,7	69,1	70,6	74,2	78,7	79,4	82,2
<i>SNCF RER B</i>	70,7	70,0	67,2	69,1	72,3	74,9	75,2
<i>SNCF RER C</i>	71,7	69,7	68,4	70,9	76,0	78,5	79,1
<i>SNCF RER D</i>	68,6	68,3	65,9	68,3	72,6	74,4	74,2
<i>SNCF RER E</i>	73,4	72,9	69,3	72,5	76,0	78,3	75,2
<i>RATP RER A</i>	76,6	76,3	77,9	79,8	83	86,2	86,7
<i>RATP RER B</i>	76,1	75,7	75,0	77,9	78,7	80,4	80,6

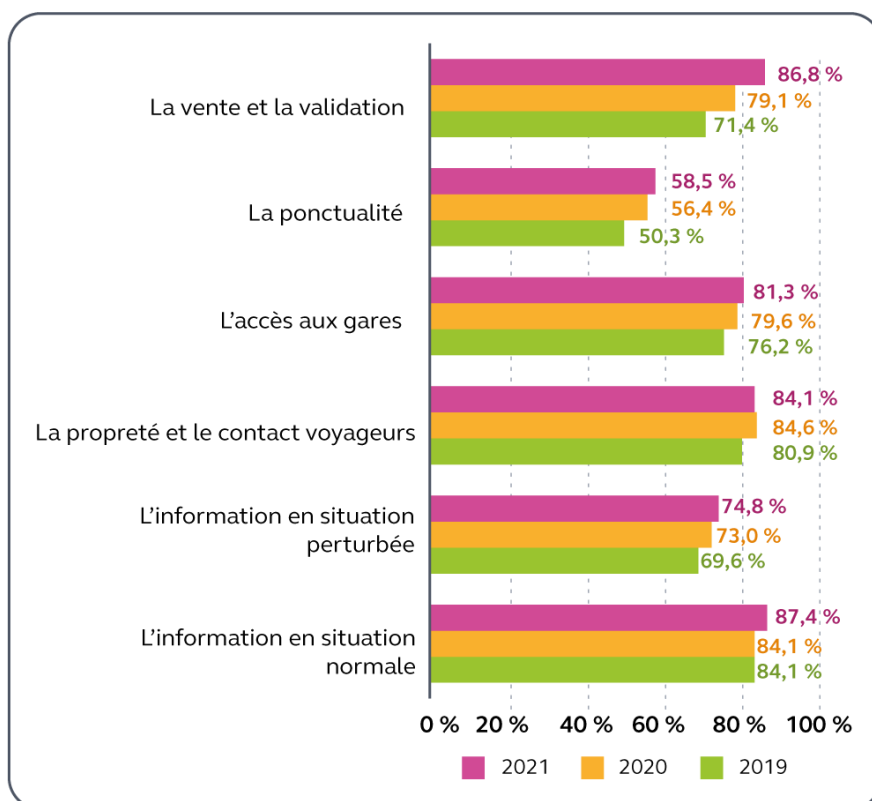
Source : enquête de perception IDFM

**Graphique n° 1 : évolution du score de satisfaction sur les RER
RATP par thématique entre 2019 et 2021**



Source : enquête de perception IDFM

Graphique n° 2 : évolution du score RER SNCF par thématique entre 2019 et 2021



Source : enquête de perception IDFM

B - Les résultats parfois contradictoires de l'enquête

Dans les anciens contrats, l'enveloppe de *bonus-malus* tenait peu compte des résultats de l'enquête perception. Dans le contrat avec la SNCF pour 2016-2019, elle générait 2,3 M€, soit 10 % de l'enveloppe d'incitation financière de l'ensemble du réseau Transilien. Pour la RATP, la *bonus-malus* maximal était de 0,9 M€. Entre 2016 et 2018, les enquêtes n'ont entraîné ni *bonus* ni *malus*, alors qu'en même temps, la note de satisfaction des usagers s'était dégradée sur le RER B. Comme elle s'était améliorée sur le RER A, les deux notes se sont compensées. Des *bonus* ont été versés en 2019 et 2020, de l'ordre de 0,6 M€.

En 2020, IDFM a souhaité donner à la perception des voyageurs une place plus importante, les enveloppes étant multipliées par dix. Dans le nouveau contrat avec la SNCF, pour une enveloppe financière maximale totale de 100 M€, l'enquête de perception représente désormais 25 M€, les RER comptant pour moitié dans l'enveloppe, soit 12,4 M€. Pour la RATP, sur l'ensemble de son réseau, dans une enveloppe globale rehaussée à 100 M€, l'enquête de perception représente 25 M€ contre 2,5 M€ dans le précédent contrat, les RER correspondant à un tiers de l'enveloppe, soit 8,3 M€.

L'enquête de perception des voyageurs pèse désormais autant que les indicateurs techniques de qualité hors ponctualité. Elle se traduit depuis les derniers contrats par une part fixe de 30 %, qui correspond au niveau de qualité attendu fixé par IDFM contractuellement par ligne et par année sur la durée du contrat, et une part variable de 70 %, qui tient compte, à la hausse comme à la baisse, de l'évolution de la satisfaction des voyageurs d'une année sur l'autre (variation de plus de deux points par rapport à l'année précédente). Dans les anciens contrats, l'intégralité de l'incitation était associée à la variation de l'indicateur par rapport à l'année précédente.

Les exploitants n'ont pas manifesté un grand enthousiasme pour cette évolution. Selon eux, le ressenti du voyageur est un état psychologique, susceptible d'être affecté par des événements extérieurs (accident, grèves, par exemple), donc plus difficile à maîtriser que leurs propres indicateurs. La SNCF, en particulier, craignant l'impact de la prise en compte accrue de la qualité perçue par les voyageurs, avait provisionné ce risque en 2021.

En réalité, les *bonus* ont été excellents en 2021. Contre toute attente, la crise sanitaire et le télétravail, en favorisant la ponctualité des trains, la distanciation physique et le confort des voyageurs ont contribué à rehausser leur sentiment de satisfaction, mesuré par l'enquête perception comme par les autres indicateurs de performance (cf. *infra*). Les taux de satisfaction exprimés sont élevés et les *bonus* associés le sont donc tout autant. Ce double effet de bord a faussé l'appréciation des objectifs que s'était donné IDFM d'assurer une plus grande part au ressenti des voyageurs dans l'intéressement des opérateurs.

Le *bonus* à ce titre pour la RATP est cependant resté modéré (1 M€) même si le taux de satisfaction a progressé sur ses lignes du RER en 2021 (84 % en moyenne, avec 86 % pour la ligne A et 80 % pour la ligne B¹⁹). Elle n'a pas touché de part variable (70 % de l'enveloppe théorique totale) en l'absence, la première année du contrat avec IDFM, de prise en compte de cette progression par rapport à l'année précédente.

En revanche, la SNCF a touché un *bonus* de 10,16 M€, soit 81 % de l'enveloppe maximale dédiée au RER. La part variable ayant progressé de plus de deux points, elle a entraîné automatiquement à elle seule 70 % de l'enveloppe. Le taux de satisfaction a atteint 77 % sur le réseau RER, quand il était à 70 % avant la crise sanitaire.

Les *bonus* perçus pour les RER D et B (respectivement 2,5 M€ et 1,6 M€, soit 94 % et 99 % du *bonus* total que pouvait toucher la SNCF pour ces lignes en 2021) apparaissent particulièrement élevés au vu des médiocres scores en matière de ponctualité (respectivement 50,3 % et 56,3 % d'usagers satisfaits).

Avec la reprise de la fréquentation, les résultats 2022 sont plus modestes. La SNCF perçoit un *bonus* de 2,2 M€ au titre de l'enquête de perception sur ses lignes RER, soit quatre fois moins qu'en 2021. Les lignes B et D obtiennent toujours des *bonus*, respectivement de 418 773 € et 615 041 €. Seule la ligne E enregistre un malus de 1 365 000 €.

On note les effets contradictoires des différents *bonus-malus* des indicateurs de production et de l'enquête de perception. Il est assez paradoxal qu'IDFM verse un *bonus* de 1,16 M€ à la SNCF au titre de la satisfaction des usagers de la ligne B interrogés dans un sondage et, en même temps, dédommage les voyageurs des branches nord la même ligne à hauteur de 0,9 M€, à la suite des problèmes de ponctualité et de régularité qu'ils rencontrent. En effet, IDFM a lancé en mars 2022 une campagne de dédommagement des voyageurs pour mauvaise ponctualité du RER B durant l'année 2021. En mars 2023, une nouvelle campagne de remboursement, au titre du dernier trimestre 2022, a concerné tous les voyageurs titulaires d'abonnements.

¹⁹ Le taux global de 84 % en 2021 est par ailleurs obtenu par un redressement statistique qui augmente notablement la contribution de la ligne A et minore la contribution de la ligne B à la note globale. Ce redressement n'était pas aussi favorable pour la note globale les années précédentes : entre 2016 et 2020, le ratio ligne A/B dans la note globale était autour de 55 % / 45 % et il est passé à 65 % / 35 % en 2021. Le pourcentage de satisfaction a donc été calculé différemment en 2020 et 2021, ce qui explique son augmentation notable. Cette répartition 65 % / 35 % correspond à la répartition de la fréquentation du RER RATP entre les lignes A et B.

**Tableau n° 3 : sommes versées aux usagers
au titre du dédommagement pour 2021**

<i>Transporteur</i>	Branche	Somme versée
<i>RATP</i>	Robinson / Bourg-la-Reine, RER B	88 657 €
<i>RATP</i>	Saint-Rémy-lès-Chevreuse / Parc de Sceaux, RER B	484 806 €
<i>SNCF</i>	Aulnay-sous-Bois / Aéroport CDG 2-TGV, RER B	355 889 €
<i>SNCF</i>	Aulnay-sous-Bois / Mitry-Claye, RER B	620 126 €

Source : IDFM

**Le dédommagement des usagers en cas de situation inacceptable,
un dispositif bienvenu**

Un dispositif de dédommagement des usagers appelé « remboursement des voyageurs en cas de situation inacceptable » est prévu contractuellement dans certaines situations où le service du RER est dégradé. Lorsque la ponctualité des voyageurs est inférieure ou égale à 80 % sur un axe de ligne pendant trois mois ou plus sur une année civile, ceux-ci peuvent bénéficier d'un remboursement à hauteur d'un demi forfait mensuel, lorsque la ponctualité est inférieure ou égale à 80 % à partir de trois mois cumulés sur une année, et jusqu'à l'équivalent d'un forfait et demi lorsque la ponctualité est inférieure ou égale à 80 % pendant plus de neuf mois entiers²⁰.

L'usager doit disposer d'un abonnement mensuel ou annuel (y compris *Imagine'R*). Le remboursement se fait après demande sur la plateforme de dédommagement d'IDFM. En 2022, les usagers du RER B étaient les seuls à avoir bénéficié d'une campagne de remboursement, avec quatre axes du RER B qui ont connu une ponctualité inférieure à 80 % pendant au moins trois mois (deux axes nord SNCF et deux axes Sud RATP). En 2023, tous les franciliens abonnés Navigo pendant le dernier trimestre 2022 ont pu obtenir le remboursement d'un demi mois d'abonnement. Les sommes versées aux usagers n'étaient pas encore connues à la date de clôture de ce rapport, mais la démarche a été simplifiée et mieux diffusée que la précédente.

²⁰ Ce dispositif marque un net progrès par rapport aux contrats précédents, puisque que les modalités de remboursement en cas de situation inacceptable n'étaient pas formalisées et la détermination d'une « situation inacceptable » était laissée à accord entre le président du STIF (IDFM) et de SNCF Mobilités, ou entre le président du STIF et celui de la RATP. Le montant du remboursement a été réhaussé puisque qu'il était plafonné dans le dernier contrat à hauteur d'un demi forfait mensuel par client par année civile.

C - Les résultats de l'enquête des juridictions financières

Pour évaluer la pertinence de l'incitation financière associée à l'enquête de perception, une enquête a été menée auprès d'usagers du RER sur leur ressenti et leurs attentes en matière de qualité de service. Les usagers ont pu dire comment ils voulaient que le service soit rendu, dans une consultation en ligne (enquête quantitative) et dans des *focus groups* (enquête qualitative).

1 - La consultation en ligne

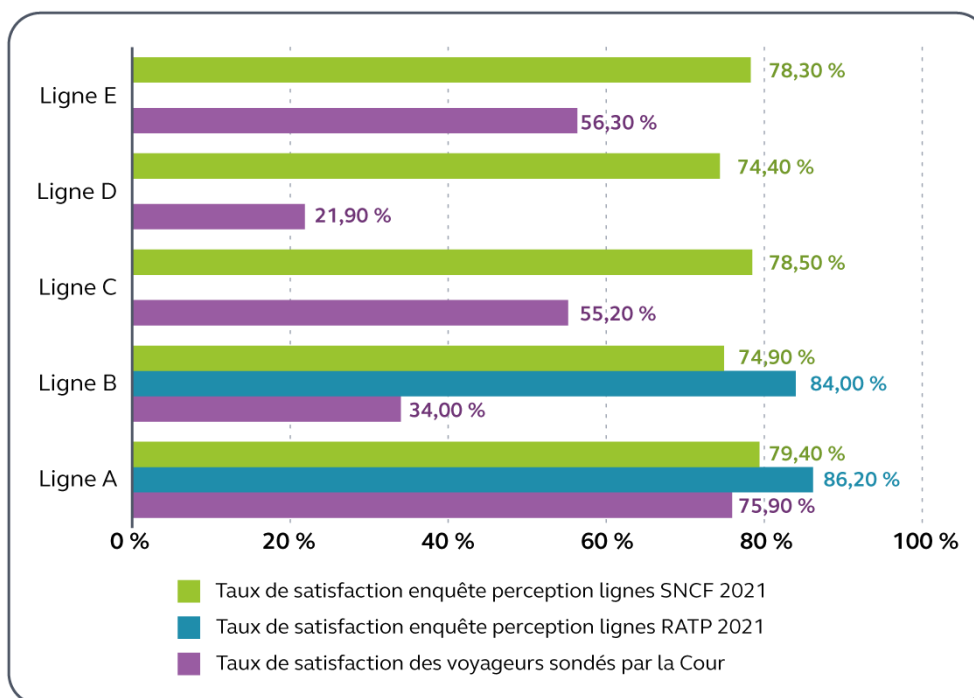
Les résultats de cette consultation dressent, en matière de satisfaction globale des répondants, une image assez différente de celle donnée par l'enquête de perception officielle.

La Cour a adressé un questionnaire par mail à 48 000 titulaires de passes Navigo mensuels ou annuels, des voyageurs du quotidien. Le taux de réponse a été de 8,5 %, soit plus de 4 000 retours, ce qui est significatif. Les contacts ont été aléatoirement tirés par l'organisme gestionnaire des passes Navigo (le GIE Comutitres), en ciblant les clients résidant dans une des communes desservies par au moins une station de RER (cf. méthode détaillée annexe 8).

La Cour a demandé aux usagers de noter sur 10 la qualité de service de chaque ligne. Les notes vont de 3,6/10 pour la D à 6,5/10 pour la A²¹. Les voyageurs ayant donné une note strictement supérieure à 5 à la qualité de service globale de leur ligne de RER ont été considérés comme satisfaits ou très satisfaits, sur le même principe que l'enquête de perception. Le pourcentage de satisfaction globale, ainsi mesuré, est particulièrement éloigné de celui de l'enquête de perception : en 2021, il allait de 74,4 % (ligne D) à 86 % (ligne A - RATP). Dans la consultation de la Cour, seuls 22 % des répondants se sont déclarés satisfaits de la qualité de service de la ligne D.

²¹ Cf. annexe 7.

Graphique n° 3 : comparatif de la satisfaction globale exprimée par ligne RER, entre l'enquête menée par la Cour et l'enquête IDFM



Source : enquête Cour des comptes et enquête de perception IDFM

Ces écarts dans les résultats s'expliquent parce que la Cour a fait le choix de ne s'adresser qu'à des voyageurs abonnés « voyageurs du quotidien », public captif qui n'a pas la possibilité ni les moyens de trajets en voiture. Les déplacements en heure creuse et le samedi pèsent donc peu dans leurs réponses, à la différence des enquêtes d'IDFM. L'accueil au guichet, la vente et la validation présentent peu d'intérêt pour les titulaires de passes Navigo mensuels ou annuels.

Les différents critères actuellement utilisés pour évaluer la qualité de service ont été présentés aux répondants qui les ont classés selon l'ordre d'importance qui devrait leur être accordé : 80 % des répondants mettent la ponctualité au premier rang et 56 % l'information en situation perturbée en deuxième position, la propreté vient en troisième position.

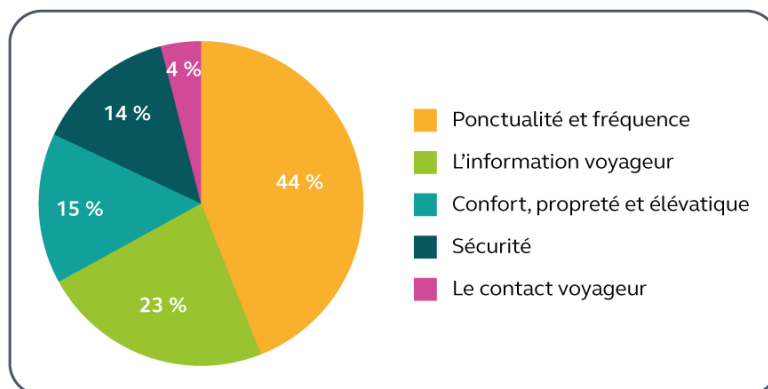
2 - Les focus groups

La Cour a réalisé une enquête qualitative sur la base de *focus groups* d'usagers du RER. Ces derniers ont été confrontés aux critères de l'enquête d'IDFM ainsi qu'à leur pondération dans l'indicateur global de perception, ce qui a suscité une incompréhension de leur part. Ils ont insisté sur le « poids mental » que produit l'aléa dans les horaires et les retards en cascade que cela peut leur causer. L'absence de critères relatifs à la sûreté, à la fréquence des trains les a surpris. Par ailleurs, la pondération des thèmes dans l'indicateur global ne correspond pas à leur ressenti, pour trois thèmes notamment :

- la ponctualité, qui devrait, pour les usagers, représenter entre 35 % et 55 % de l'indicateur global ;
- le poids de l'accueil, la vente et la validation leur semble démesuré ;
- le poids de l'information des voyageurs en situation perturbée leur apparaît sous-évalué.

Les voyageurs ont sélectionné quatre à cinq indicateurs pour composer leur indicateur global et aboutir à la synthèse suivante :

Graphique n° 4 : indicateur global de qualité de service vu par les focus groups



Source : Cour des comptes

D - Les ajustements que pourrait retenir IDFM dans son enquête de perception

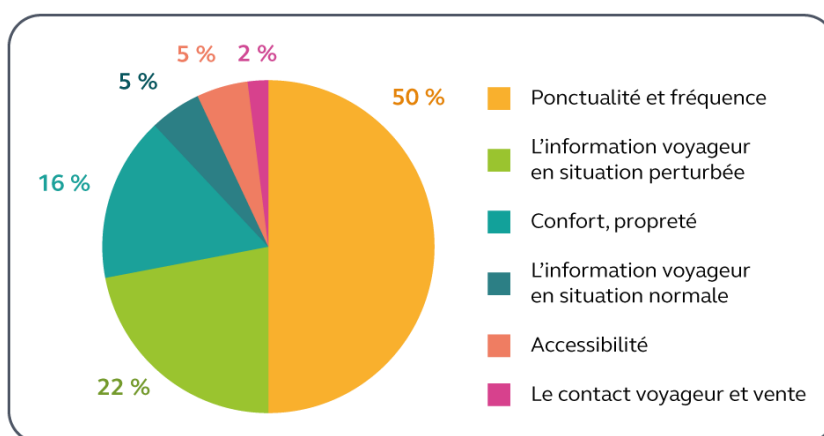
1 - La pondération

Il ne s'agit pas d'opposer ici les deux enquêtes. Toutes deux montrent que les lignes B et D restent les plus mal classées et que les leviers de la satisfaction client sont la régularité, l'information, la propreté et la sécurité. Les chiffres de la Cour, plus sévères, permettent d'apporter un autre éclairage.

Au vu de ce qui précède, il est opportun de revoir les pondérations au sein de l'indicateur global de qualité de service pour répondre aux attentes des voyageurs. Il apparaît nécessaire d'augmenter sensiblement le poids de deux critères : la ponctualité et l'information en situation dégradée.

Pour illustrer ces changements, en s'appuyant sur les travaux des groupes d'usagers, la Cour a développé, à titre indicatif, une nouvelle grille qui augmente le poids relatif de la ponctualité à 50 %. L'information en situation perturbée doit également prendre une place plus importante, à hauteur de 22 %. Les critères de contact, accueil au guichet et vente peuvent être ramenés à une part moindre dans l'indicateur global. Cette proposition alternative d'indicateurs vise à mettre davantage l'accent sur les enjeux de qualité de service perçus comme tels par les usagers des RER.

Graphique n° 5 : proposition alternative d'indicateurs



Source : Cour des comptes

2 - La prise en compte de la sûreté

La sûreté dans les infrastructures est une prérogative de l'État²². Au regard de la spécificité du réseau francilien, veiller à la sûreté est une mission confiée²³ aux deux opérateurs. IDFM rappelle dans les contrats que la SNCF et la RATP, au moyen de leurs services internes de sécurité, sont chargés « *dans le cadre d'une mission de prévention, de veiller à la sécurité des personnes et des biens, de protéger les agents de l'entreprise et son patrimoine et de veiller au bon fonctionnement du service au sens de l'article L. 2251-1 du code des transports. La prévention des violences et des atteintes à caractère sexiste dans les transports publics est un axe prioritaire de son action* »²⁴.

Pour autant, la sûreté n'est pas considérée dans les contrats comme un élément de la qualité du service, au sens où « *la mesure du sentiment de sûreté ne sera réalisée qu'à titre informatif et les résultats de cette mesure ne seront soumis ni à bonus-malus ni à pénalité financière* »²⁵. Elle est néanmoins mesurée par divers indicateurs.

Dans l'enquête de perception d'IDFM (cf. *supra*), le « sentiment de sécurité » des usagers à bord et en gares est mesuré. Du côté de la SNCF, le sentiment de sécurité à bord a connu une nette amélioration depuis 2021, sur toutes les lignes, les lignes les moins bien notées étant la B et la D avec respectivement 84 % et 85 % des personnes déclarant se sentir en sécurité à bord.²⁶

Le nombre d'atteintes aux voyageurs sur le réseau du RER a évolué depuis 2016, en atteignant un pic en 2019, tant sur la partie gérée par la RATP que sur celle gérée par la SNCF. Sur le réseau RATP, le nombre d'atteintes aux voyageurs (violences et vols) est en baisse depuis lors.

²² Article L.1611-1 du code des transports : « l'autorité compétente de l'État définit les règles de sûreté, de sécurité, d'organisation des secours et de contrôle technique applicables au transport ».

²³ Au titre de l'article L. 2251-1 du code des transports.

²⁴ Contrat RATP/IDFM. Les unités de sécurité dédiées sont le GPSR (RATP) et la SUGE (SNCF).

²⁵ Contrat IDFM/RATP 2021-2024 page 141.

²⁶ Les statistiques détaillées sont disponibles en annexe. La RATP n'a pas transmis à la Cour les résultats du volet sûreté, qui concerne tout son réseau et non uniquement le RER.

Les voyageurs considèrent la sûreté comme une composante indissociable et importante de la qualité de service. Dans un sondage réalisé en juin 2017 pour l'Observatoire de la mobilité de l'Union des transports publics et ferroviaires (UTP), les critères prioritaires de qualité pour les voyageurs étaient, par ordre décroissant, la ponctualité, la fréquence, la rapidité de circulation, la régularité et la sûreté. De même, dans l'enquête qualitative réalisée (*focus groups*) (cf. *supra*), les usagers classent la sécurité (comprise ici au sens de sûreté) comme le quatrième critère de qualité de service le plus important, derrière la ponctualité, l'information et la propreté. Ils ont témoigné de leur surprise de ne pas voir la sécurité prise en compte par IDFM.

De même, dans la consultation en ligne, la sécurité ressort quatrième par ordre d'importance. Il est à remarquer que les jeunes (18-25 ans) déclarent plus que la moyenne subir des problèmes de sécurité et réclament une meilleure prise en compte de ce critère. Les femmes sont en moyenne plus nombreuses que les hommes à classer la sécurité comme un critère important de qualité de service.

CONCLUSION

La qualité de service dans les transports collectifs constitue un levier majeur pour favoriser le report modal et des modes de déplacement plus sobres.

Le renforcement du poids des enquêtes de satisfaction dans les derniers contrats répond à l'idée louable de donner plus de place à l'expression des usagers. Mais la mesure actuelle de la qualité de service prend insuffisamment en compte les critères de régularité et de ponctualité.

Ces résultats peuvent même devenir illogiques, notamment lorsque le bonus versé à un transporteur au titre de la qualité de service ressentie progresse alors que la régularité réelle de certaines de ses lignes se dégrade au point d'entraîner un dédommagement des voyageurs.

L'opinion des voyageurs interrogés par la Cour est plus tranchée que celle qui ressort des enquêtes officielles. Leurs préoccupations quotidiennes sont la ponctualité, la régularité, la confiance dans la fiabilité globale du réseau. La proposition alternative qu'ils ont élaborée va dans ce sens.

Chapitre II

Des contrats d'exploitation plus exigeants, aux effets incertains sur la qualité de service

Les contrats de transports urbains franciliens lient IDFM à la SNCF et à la RATP. Ils comportent des volets consacrés aux RER. Les contrats en cours, signés respectivement fin 2020 et mi-2021, ont été présentés par leurs signataires comme marquant une rupture par rapport aux versions précédentes et porteurs de défis en termes de qualité de service et de risques financiers associés pour les opérateurs.

Il s'agit d'apprécier dans quelle mesure les nouveaux contrats ont incité les opérateurs à améliorer leurs performances (2.1), puis de préciser les évolutions contractuelles (2.2) pour les RER et leur impact financier (2.3)²⁷.

²⁷ Cette analyse est réalisée autant que peuvent le permettre deux années d'exercice contractuel seulement, marquées par la moindre fréquentation consécutive à la crise sanitaire et par des mouvements sociaux. Elle est limitée par l'examen des seules parties des contrats dédiées aux RER, au sein de contrats négociés globalement.

I - Des performances peu satisfaisantes et des contrôles de qualité de service à renforcer

L'analyse des performances obtenues sur les RER porte d'abord sur leur ponctualité (A), puis sur les autres paramètres (B) de qualité de service (information des voyageurs, accessibilité, propreté etc.). Elle s'accompagne d'un questionnement sur les éléments dont dispose IDFM pour jouer son rôle d'autorité organisatrice auprès de la RATP et de la SNCF (C).

A - Une ponctualité toujours insuffisante, excepté sur la ligne A

1 - Le suivi spécifique de la ponctualité en Île-de-France

IDFM calcule la « ponctualité des voyageurs » et non « la ponctualité des trains tout le long de leur parcours », comme le font par exemple les autorités organisatrices des transports allemandes²⁸. La méthode de calcul francilienne tient davantage compte de la fréquentation en intégrant le nombre de voyageurs descendants à chaque gare. La meilleure ponctualité des tronçons centraux²⁹ majore le résultat global de la ligne, comme le montre le suivi de la ponctualité par axe, qui est souvent bien moindre (cf. annexe n° 6). Par ailleurs, IDFM utilise un seuil de retard de 4 min 59 sec, dans la moyenne haute pour des trains suburbains³⁰.

Définition de la « ponctualité voyageurs » contractuelle pour IDFM, la SNCF et la RATP (cf. annexe n°5)

La ponctualité caractérise l'arrivée des voyageurs avec un retard de moins de 5 minutes, comparativement à un « service de référence » contractuel. Le taux de ponctualité correspond au nombre de voyageurs descendant à chaque gare avec un retard inférieur à 5 minutes, comparé au nombre de voyageurs transportés.

²⁸ *Comparaison européenne de la ponctualité des services ferroviaires de voyageurs*, Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST), 2021.

²⁹ 60 % des voyageurs de la ligne A descendent dans un des tronçons centraux parisiens.

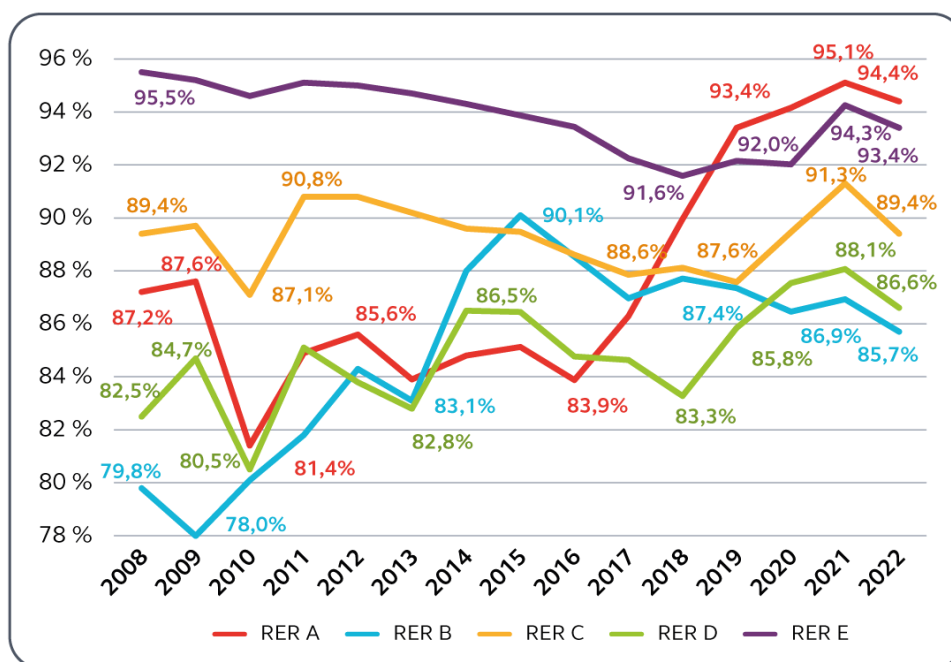
³⁰ Cela varie de 2 min 29 sec en Finlande à 5 min 59 sec en Allemagne, Belgique, Pologne et Suède. La Grande-Bretagne et l'Irlande utilisent le même seuil qu'IDFM.

IDFM a réalisé quelques audits des chaînes d'élaboration des indicateurs de ponctualité et de production des RER, qui ont montré la conformité des indicateurs remis avec les contrats (cf. annexe n°5), sans toutefois s'interroger sur leur pertinence relativement aux ressentis des voyageurs. De plus, les références utilisent de lourdes enquêtes origine/destination, traditionnellement mises à jour à des fréquences assez espacées (quatre à huit ans pour la RATP³¹ et la SNCF). Un ajustement de ces références au trafic réel est réalisé par les opérateurs, mais il est relativement imprécis. En effet, comparativement aux autres capitales européennes, les équipements de comptage de la fréquentation franciliens sont limités (aux entrées, sorties, correspondances ou *via* des systèmes embarqués).

Hormis les ajustements en matière de « plan de transport adapté » (PTA) et de neutralisation de certains jours, la manière de mesurer la ponctualité est restée historiquement stable. Il est donc possible de l'analyser sur une période longue. Comme le présente le graphique suivant, l'évolution de la ponctualité des lignes de RER a été hétérogène et les résultats globalement médiocres. Entre 2016 et 2019, aucune ligne n'a connu d'amélioration continue à l'exception du RER A. Les ponctualités des autres lignes s'améliorent seulement au cours des années exceptionnelles 2020 et 2021 et depuis 2019 pour la ligne D sud. En 2022, elles fléchissent avec la reprise de la fréquentation, surtout sur la ligne C. Elles apparaissent supérieures à celles de 2016, mais, avec une fréquentation moyenne en 2022 de 27 % inférieure à celle de 2019, ce qui relativise la comparaison des performances entre le début et la fin de la période. Moyennant des objectifs de ponctualité absents des nouveaux contrats, au profit de « valeurs pivots » inférieures de deux à cinq points et de bornes supérieures aux valeurs similaires à celles des anciens objectifs, seule la ligne A a dépassé son ancien « objectif » (ou son actuelle « borne supérieure ») depuis 2020. Les autres lignes, sauf la B, atteignent leurs valeurs pivots. Les ponctualités de branches et d'axes sont plus faibles et n'atteignent en majorité pas leurs objectifs.

³¹ L'annexe 1-A-8 II.A du contrat IDFM RATP 2021-2024 précise que « l'enquête sur le trafic journalier du réseau ferré (TJRF), [...] utilisée pour établir les serpents de charge des lignes aux différentes tranches horaires, [...] est réalisée sur toutes les gares de RER [...] au moins une fois pendant la durée du contrat, avec au plus huit ans entre deux enquêtes ». Puis, cette « matrice est réactualisée chaque jour proportionnellement au trafic réel enregistré au passage des lignes de contrôle ».

Graphique n° 6 : évolution de la ponctualité des voyageurs des lignes entières de RER de 2008 à 2022



Source : IDFM - données de ponctualité des lignes de RER

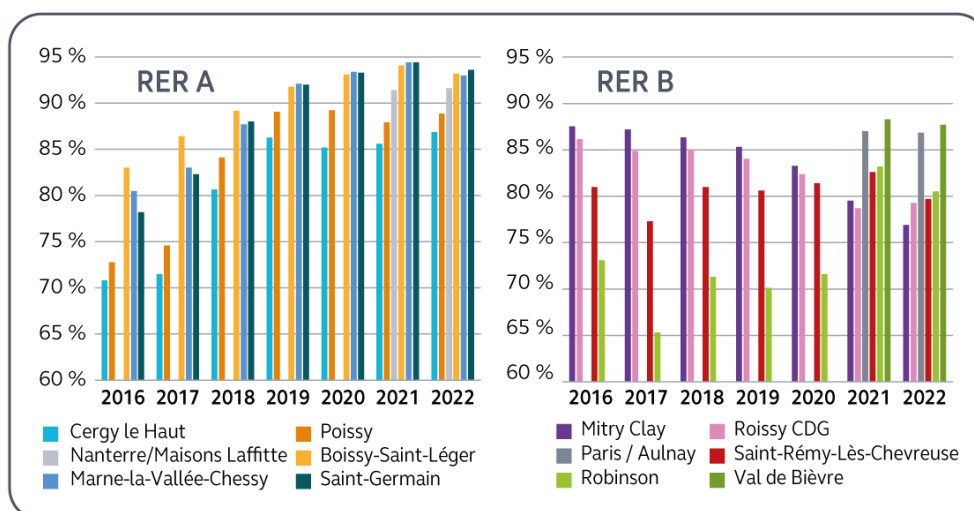
Les RER présentent des spécificités³² qui ne les rendent pas directement comparables aux autres trains. Il n'en reste pas moins que, selon l'AQST, les ponctualités globales des lignes de RER se situent dans la moyenne basse des trains suburbains des autres capitales européennes (notamment derrière Berlin et Madrid, mais devant Londres, cf. annexe n° 5). Selon l'ART, elles sont similaires à celles des TER et meilleures que celles des Intercités et TGV (respectivement de 76 % et 78 % en 2019). En revanche les ponctualités de nombreux axes de RER leur sont nettement inférieures.

³² Les RER traversent la capitale à haute fréquence et sont très fréquentés, ce qui n'est pas toujours le cas des trains suburbains. Les ponctualités évaluées peuvent différer (à chaque gare ou au terminus), de même que les jours neutralisés.

2 - Des résultats divergents pour les lignes A et B en co-responsabilité

Alors que les ponctualités des deux lignes entières étaient proches en 2012-2013, celle de la ligne A est meilleure en 2022 (94,4 %) que celle de la ligne B (85,7 %). Elles ont toutefois progressé toutes deux de 11 à 12 points en cinq à six ans, en 2016-2022 sur la ligne A et en 2009-2015³³ sur la ligne B, où elle est en baisse depuis lors. La ponctualité sur leurs branches puis axes évolue de façon contrastée. Elle présente des différences par ligne plus que par opérateur. Elle est toujours inférieure, jusqu'à un écart de 15 points, à celle des lignes entières, qui est tirée vers le haut par les tronçons centraux.

Graphique n° 7 : ponctualités des branches et axes des lignes A-B



Source : rapports d'activités et tableaux de bord SNCF et RATP

La ponctualité en pointe est moins bonne que celle hors pointe, mais les écarts se sont réduits de moitié environ sur les deux lignes. Les retards moyens annuels par branche des lignes A et B diffèrent peu. La ponctualité moyenne par branche, plus parlante, varie nettement plus, avec des écarts d'au moins six points et des évolutions globalement opposées des branches des lignes A et B. Les vitesses commerciales (50,1 km/h sur la ligne A, 38,6 km/h pour la ligne B) et l'âge moyen du matériel (11 ans en moyenne

³³ Toutefois, la ponctualité élevée sur la ligne B en 2015 (90,1 %) est peu représentative car liée à une année sans travaux.

sur la ligne A contre 32 ans en moyenne sur la ligne B) sont également très différents. Ces différentes performances de production sont également liées aux capacités de retournement, de maintenance et de réparation, ainsi qu'aux systèmes d'information entre centres d'exploitation et de maintenance, dont la Cour n'a pas pu dresser un inventaire comparatif, faute de données complètes pour aucune ligne.

3 - Une ponctualité contrastée, inférieure aux objectifs sur les autres lignes

La ponctualité globale est assez contrastée : 86,6 % en 2022 sur la ligne D, 89,4 % sur la ligne C et 93,4 % sur la ligne E. Elle a toutefois évolué de façon plus homogène que sur les lignes A et B en co-responsabilité, avec des progressions depuis 2016³⁴.

La ponctualité de la ligne C s'est détériorée entre 2011 et 2019. Les travaux réalisés entre 2015 et 2020 (régénération des voies, des appareils de voies et de la signalisation) ont réussi à contenir cette baisse après 2020, même si les performances de ses nombreux axes sont hétérogènes : trois branches restent en dessous de la performance moyenne de la ligne (Dourdan, Étampes, Massy).

Après une forte diminution entre 2015 et 2019, la ponctualité du RER D s'améliore (de 83 % à 86 %) et se stabilise en 2022 (à 87 %), suite à une refonte d'offre en 2019 et à la mise en service progressive des nouvelles rames « Regio2N ». Elle progresse de huit points sur les branches sud, mais stagne sur la branche nord (à 86-87 %) du fait des difficultés de gestion des convergences et de respect du cadencement et des horaires des « rendez-vous » en entrée du tunnel commun avec la ligne B.

Enfin, la ligne E, la plus récente, était la plus performante jusqu'en 2012, à 95 % de ponctualité. En dehors des années 2020 et 2021, et malgré l'amélioration apportée par les rames « MI2N » depuis 2018 et le programme « H00 travaux »³⁵, sa ponctualité ne dépasse pas 92 à 93 % depuis lors.

³⁴ De 0,0 % sur la ligne E à 1,8 % sur la ligne D, et 0,8 % sur la ligne C.

³⁵ Pour des travaux qui démarrent et se terminent à l'heure.

B - Des progrès sensibles pour la propreté, insuffisants pour l'information des voyageurs et l'accessibilité

Depuis 2016, les opérateurs dépassent les objectifs fixés sur l'information en situation normale de même que sur l'accueil en gare, la propreté en gare ou encore la disponibilité des valideurs. Si des progrès significatifs ont été récemment réalisés, la SNCF ne les atteint pas tous en matière d'information dynamique ou en situation perturbée ni en matière d'accessibilité. La RATP y parvient, excepté en 2021 et 2022 pour certains délais de remise en service des équipements.

Pour l'information en situation perturbée imprévue entre 2016 et 2019, la SNCF obtient un résultat de 55 % en moyenne sur ses cinq lignes, alors que la valeur moyenne de référence fixée au contrat est de 59 % et la borne inférieure moyenne de 57 %. Sur la même période, la RATP dépasse ses objectifs en gare et à bord sur la ligne A et en gare sur la ligne B, sans parvenir à les atteindre à bord sur cette ligne (72,3 % en 2019 contre 74,5 % en 2016).

IDFM a déployé un plan d'action 2018-2024 pour améliorer l'information des voyageurs. Les investissements concernent de nouveaux écrans pour faciliter la compréhension de la desserte des trains, de nouveaux systèmes pour diffuser l'ensemble des informations (horaires, perturbations, position des véhicules) et mettre en cohérence les services de recherche d'itinéraires sur l'ensemble des médias d'information des voyageurs (applications mobiles, sites web, open data, écrans dans les trains, les stations, les gares).

Les résultats des opérateurs s'améliorent donc, de façon plus nette pour la SNCF, car, depuis 2016, les objectifs fixés dans le contrat étaient atteints à la RATP. Contrepartie logique de ses investissements, IDFM a réhaussé les objectifs dans ses nouveaux contrats. En parallèle, les opérateurs ont réalisé des actions managériales et encouragé leurs conducteurs à prendre la parole, ce qui contribue aux résultats en situation perturbée imprévue à bord. Depuis 2021, la RATP dépasse ses objectifs d'information en situation perturbée en gare et à bord sur la ligne A, mais n'y parvient qu'en 2022 en gare sur la ligne B. En 2021 et 2022, pour la première fois, la SNCF les atteint à bord sur toutes ses lignes de RER ; elle n'a satisfait aucun objectif d'information dynamique en situation normale en gare en 2021 mais y réussit en 2022 pour les lignes B et D.

La mise en accessibilité des transports collectifs, rendue obligatoire par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, concerne les gares, équipements, rames, ainsi que l'information des

voyageurs. L'objectif est que les personnes à mobilité réduite puissent entrer, circuler et utiliser l'ensemble des services comme les autres voyageurs. En 2009, 56 gares de la SNCF étaient accessibles sur 209, et 62 de la RATP sur 66.

Toutes les gares RATP sont accessibles depuis la fin des travaux dans la gare de Croix de Berny, achevés en juillet 2022. Les exigences contractuelles ont donc été revues à la hausse pour la RATP (d'un à 4,5 points pour atteindre 98 % à 99,5 %). Alors qu'elle atteignait ses objectifs d'accessibilité entre 2012 et 2020 (avec toutefois des pénalités quasiment annuelles sur les délais de remise en service), la RATP a encore subi des pénalités pour les délais de remise en service des ascenseurs. Côté SNCF, en janvier 2023, 140 gares sont accessibles, 30 sont en voie de l'être, 20 sont en travaux et les objectifs sont inchangés (entre 95 % et 98 %). À l'horizon des JO 2024, 174 gares RER SNCF devraient être accessibles et la fin des travaux est prévue fin 2025. À ce jour, 75 % du programme global d'accessibilité est réalisé et 83 % du trafic de voyageurs SNCF/RATP est couvert.

Enfin, entre 2016 et 2022, et notamment depuis la mise en œuvre du plan d'action propreté d'IDFM en 2019, à hauteur de 60 M€, qui a renforcé la sensibilisation des usagers et demandé plus d'équipes dédiées, la propreté s'est beaucoup améliorée (de 0,9 % dans les gares de la ligne B de la RATP à 15,4 % dans les trains de la ligne D). Les deux opérateurs dépassent leurs objectifs dans toutes les gares en 2022, où leurs performances vont au-delà de 90 %, excepté dans les gares de la ligne A de la RATP. Ils les atteignent également dans tous les trains, avec des scores supérieurs à 94 % côté RATP et de 82,1 % pour la ligne E à 88,5 % pour la ligne D côté SNCF.

C - Une transparence limitée sur les résultats des opérateurs

Les rapports annuels d'activité des opérateurs franciliens sont pauvres, comparativement à ceux des délégataires des autorités organisatrices des mobilités (AOM) dans d'autres métropoles françaises. Leurs performances et traductions financières sont insuffisamment précises ou individualisées. Dans les bilans trimestriels ou mensuels, nombre de résultats cumulent RER et Transiliens pour la SNCF et sont exprimés en pourcentage de l'année précédente pour les deux opérateurs, ce qui rend difficile l'appréciation à moyen et long terme. Les données présentant un historique sur quelques années sont rares et ne sont pas contextualisées, par exemple avec des fréquentations par ligne et par axe. Contrairement au constat fait pour la plupart

des AOM³⁶, les rapports annuels franciliens ne mentionnent ni les *bonus-malus* obtenus par indicateur et ligne ni les kilomètres non produits par ligne et catégorie, mais seulement leurs totaux annuels.

De son côté, IDFM met en ligne les principales performances des opérateurs en données ouvertes ainsi que des bulletins de ponctualité (mensuels depuis les nouveaux contrats mais absents entre juin 2019 et décembre 2021). Le format de ces derniers est peu interactif (hormis une tentative de janvier à mai 2021) et peu compréhensible pour les usagers. IDFM présente chaque année les performances annuelles obtenues à ses administrateurs, qui auditionnent également les opérateurs. Elle ne publie pas en ligne de rapport annuel d'activité, même pour les indicateurs structurants, alors que Londres et Berlin le font. Une telle publication pourrait utilement comporter une synthèse sur l'activité des deux opérateurs et les constats d'IDM sur les progrès réalisés et les difficultés rencontrées.

Cette transparence limitée ne facilite pas les conditions de supervision par les élus du système francilien de transports publics ni sa compréhension par les associations d'usagers membres des comités de ligne.

Par ailleurs, les contrats alors en vigueur n'exigeant pas que les montants de *bonus-malus* soient détaillés par ligne, IDFM ne disposait pas avant 2021 des montants de chaque *bonus-malus* ni de tous les résultats atteints par ligne pour la SNCF, hormis en matière de ponctualité. Elle ne connaît actuellement pas les montants annuels d'investissements réalisés ou prévus par chacun des opérateurs par ligne et par catégorie de travaux. IDFM ne dispose donc pas de données suffisantes pour assurer le pilotage contractuel qui lui incombe.

De même, la connaissance et l'accès à l'information concernant la fréquentation paraissent limités, en particulier pour les « parcours voyageurs » en flux (qui souffrent d'un manque de mesures aux entrées/sorties, correspondances ou embarquées, comparativement à ce qui est réalisé dans les autres capitales). Or, ils sont structurants pour définir les priorités d'action et apprécier les performances réalisées.

Bien que les nouveaux contrats le prévoient, IDFM ne dispose toujours pas des données brutes d'exploitation et de billettique en temps réel (« workflow »). Elle est seulement informée immédiatement des aléas d'exploitation. Cet équipement peut être considéré comme urgent. Il améliorerait beaucoup son suivi des performances et lui permettrait d'ajuster régulièrement ses demandes aux opérateurs, en s'affranchissant

³⁶ Sytral (AOM des territoires lyonnais), agglomération toulousaine, métropole européenne de Lille, Eurométropole de Strasbourg, Bordeaux métropole, etc..

du délai d'un à deux mois de remontée d'information. Des postes informatiques sécurisés, paramétrés par les opérateurs, exécuteraient en parallèle pour IDFM les mêmes calculs automatiques de performance et financiers que ceux réalisés pour les opérateurs, qu'elle pourrait enrichir de ratios ou d'alertes personnalisés. L'AOM travaille sur un outil (Sherlock) d'analyse des données des opérateurs et sur le rapprochement des données d'information des voyageurs et de non ponctualité consolidées.

En 2019, la chambre régionale des comptes Île-de-France a recommandé à IDFM de « *définir et de mettre en œuvre une stratégie pluriannuelle d'audit et de contrôle des opérateurs* ». Or, depuis 2019, IDFM n'a pas défini de stratégie et a fait réaliser seulement deux audits³⁷. Elle n'a réalisé que des simulations parcellaires, préparatoires aux contrats, insuffisantes en l'état et au regard du montant des contrats. À ce stade, IDFM doit améliorer son suivi des données génératrices des *bonus-malus*, du calcul et surtout de l'efficacité de ces intéressements financiers, afin de renforcer son contrôle de la performance des opérateurs et les conditions de préparation des prochains contrats.

II - La hausse des exigences contractuelles de qualité de service

Après avoir précisé le contexte de signature des nouveaux contrats de transports collectifs franciliens (A), l'analyse porte sur leurs nouveaux objectifs pour les RER (B) puis sur leurs nouveaux principes financiers (C) par rapport aux contrats précédents.

A - Des contrats signés tardivement pendant la crise sanitaire avec les opérateurs historiques en situation de monopole

Contrairement aux contrats signés par les autres autorités organisatrices des mobilités en France, ceux conclus par IDFM sont négociés sans mise en concurrence, tous les quatre ans depuis 2000, avec deux opérateurs historiques en situation de monopole, la RATP et SNCF Voyageurs. Ils sont, à chaque fois, longuement négociés.

³⁷ Audit des SI de SNCF Transilien (2022), audit des coûts unitaires et réfections de la RATP (2021), qui complète l'audit des coûts évités lors des suppressions de trains par SNCF (2018).

Depuis 2020, la forme juridique de ces contrats est inspirée de celle des régies intéressées, même si la RATP et la SNCF, du fait de leurs droits exclusifs, n'ont pas à supporter autant de risque financier que les autres opérateurs de transport collectifs urbains.

Les nouveaux contrats, signés fin 2020 avec la SNCF et en juin 2021 avec la RATP, ont été conclus pendant la crise sanitaire et après l'échéance des contrats précédents. Ils cherchaient à établir un équilibre des relations entre les opérateurs, favorisés par leur situation de monopole, et IDFM. L'AOM a réussi à obtenir de nombreuses modifications. Les trois parties anticipaient un impact de la pandémie sur la fréquentation sans être encore en mesure de l'évaluer.

L'échéance pour l'ouverture à la concurrence est prévue en décembre 2027 pour le RER E, décembre 2032 et décembre 2033 pour les RER D et C et janvier 2040 pour les RER A et B.

B - Des objectifs de qualité de service plus exigeants, sauf pour la ponctualité

IDFM et les opérateurs ont présenté les nouveaux contrats comme plus exigeants, davantage orientés vers les usagers et comportant un risque d'exécution plus important, du fait des nombreux éléments modifiés.

L'examen des contrats montre qu'en effet le nombre d'indicateurs a augmenté, en passant, par exemple pour la RATP, de 65 indicateurs en 2008 à 113 en 2016 puis à 244 en 2021. La plupart des nouveaux indicateurs correspondent à des sous-indicateurs par « axe ».

Dans les nouveaux contrats, les « axes » remplacent les « branches »

La notion de branche correspond à chaque portion depuis la fin du tronçon central dans Paris, commun à toutes les branches, jusqu'au terminus. Comme l'illustre le cas de la ligne A ci-dessous (avec un tronçon central de Nanterre Préfecture à Val-de-Fontenay ou Fontenay-sous-Bois), celle d'axe renvoie à des portions de lignes dépassant les tracés des branches.

	Branches	Axes
Domaine SNCF	Cergy-le-haut	Cergy-le-Haut/Maisons Laffitte
	Poissy	Nanterre Préfecture/Maisons-Laffitte
		Poissy/Maisons-Laffitte
Domaine RATP	Saint-Germain-en-Laye	Vincennes/Nanterre Préfecture
	Marne-la-Vallée-Chessy	Saint-Germain-en-Laye/Nanterre-Université
	Boissy-Saint-Léger	Boissy-Saint-Léger/Fontenay-sous-bois
		Marne-La-Vallée-Chessy/Val-de-Fontenay

Source : juridictions financières

Par ailleurs, alors que de nombreux objectifs étaient restés inchangés depuis 2012, ceux des nouveaux contrats sont plus précis et presque tous en hausse, à l'exception notable de la ponctualité.

- Pour la ponctualité des lignes entières, les « objectifs » sont abandonnés et des bornes supérieures de mêmes valeurs sont créées, comme l'illustre le tableau ci-après. C'est à eux ou elles que se réfère le rapport³⁸. Le dispositif de bonus forfaitaire versé dès l'atteinte de l'objectif mensuel de ponctualité évolue vers un système de bonus hebdomadaire plus progressif, mais obtenu à partir de nouvelles « valeurs pivots » inférieures aux anciens « objectifs » (de - 2 points pour les lignes A, D et E, - 4 et - 5 points pour les lignes C et B). Les ponctualités par axe ont des objectifs fixes et non plus fonction des résultats annuels précédents. Un « taux de desserte en gare » remplace les indicateurs de « trains ayant circulé par branche ». Il s'y s'ajoute pour la SNCF un nouvel indicateur « H00 - départ à l'heure des trains origine »³⁹.
- Pour l'information des voyageurs, les indicateurs sont revus et leurs objectifs relevés⁴⁰ et des indicateurs en situation de travaux remplacent ceux en cas de situation perturbée prévue.

³⁸ Les bornes inférieures de malus de ponctualité sont revues : une hausse, comme pour les lignes A et B, augmente le risque d'un malus plus important à moindre résultat équivalent ; une baisse, comme pour les lignes C et E, réduit le risque de malus maximal à performance moindre équivalente.

³⁹ Il ne peut générer qu'un *bonus* (1,5 M€) et valorise la part de trains partis avec moins de 60 sec de retard en gare d'origine (les trains supprimés sont hors calcul).

⁴⁰ En situation perturbée, ils passent de 58,2 % à 88 % sur les lignes A et B coté SNCF et de 39,5 % à 72,5 % ou 79 % sur la ligne A côté RATP, où ils sont stables sur la ligne B, à 67 % ou 74,5 %.

**Tableau n° 4 : évolution des objectifs de ponctualité par ligne entière
(SNCF et RATP)**

Opérateur	Ligne	Contrat 2016-2020			Contrat 2020-2025 ou 2021-2024		
		Borne inf.	Objectif	Borne sup.	Borne inf.	Valeur pivot	Borne sup.
SNCF et RATP	A	87 %	94 %	/	90 %	92 %	94 %
	B	84 %	94 %	/	87 %	89 %	94 %
SNCF	C	90 %	93 %	/	87 %	89 %	93 %
	D	87 %	92,5 %	/	87 %	90 %	93 %
	E	93 %	95 %	/	91 %	93 %	95 %

Source : *contrats de transports franciliens*

Note : *contrats portés respectivement à 88 %, 90 % et 94 % par l'avenant N°7 avec la SNCF.*

Les indicateurs qui témoignent le mieux des difficultés quotidiennes des usagers (se traduisant potentiellement par des heures de garde d'enfants ou des congés à poser) sont limités et sans *bonus-malus* associés. Ainsi, la part des voyageurs gênés par rapport au nombre total de voyageurs par plage de retard (moins de cinq minutes, de 5 à 15, et plus de 15 minutes) est fournie à titre indicatif seulement, sans catégorie de « plus de 30 minutes ». Les indicateurs de nombre de jours ouvrables avec une ponctualité inférieure à 80 % ou supérieure à 90 % disparaissent. Les contrats comportent peu d'indicateurs de régularité, associés à un *malus*, par exemple pour les « périodes sans train excédant une demi-heure » ou pour « débit horaire insuffisant en pointe ».

C - Un intéressement majoré, mais des contrats globalement plus favorables aux opérateurs

Les contrats comportent deux grands types de responsabilisation financière des opérateurs relative à la qualité de service : les *bonus-malus* (intéressement) et une moindre rémunération pour les kilomètres prévus non effectués (réfaction de charges).

1 - Bonus-malus

Les *bonus-malus* majorent ou réduisent la rémunération des opérateurs selon que les objectifs contractuels de ponctualité et de qualité de service sont atteints ou non. Leur enveloppe (maximum applicable) quadruple dans les nouveaux contrats et passe de 23 M€ par an pour la SNCF et de 25 M€ par an pour la RATP à 100 M€ par an pour chacune, tous modes de transports compris (métro, RER, bus, trains Transiliens, tram). Elle demeure marginale par rapport à la rémunération prévue par

contrat de 3 Md€ par an pour la SNCF et de 5,2 Md€ par an pour la RATP. Elle est, en revanche, comparable aux résultats nets potentiels des opérateurs, estimés lors des négociations à 60M € par an pour SNCF Transilien et à 100 M€ par an pour la RATP.

Ainsi, pour la RATP, les montants totaux des *bonus-malus* en 2021 représentaient 0,37 % de la rémunération versée par IDFM (contre 0,25 % entre 2016 et 2020). Les 5,8 M€ de *bonus* obtenus en 2021 pour les RER représentent 64 % des *bonus*, mais seulement 0,2 % du chiffre d'affaires et 4 % du résultat net de la RATP. En 2022, les RER génèrent un *bonus* de 3,7 M€ et le résultat net du groupe est négatif (- 26 M€).

Pour SNCF Voyageurs, les nouvelles enveloppes de *bonus-malus* représentent 3,1 % de la rémunération versée par IDFM. En 2021, les 12,2 M€ de *bonus* obtenus pour les RER représentent 0,05 % du chiffre d'affaires francilien de la SNCF et contribuent beaucoup au résultat net de 10 M€. En 2022, les RER génèrent un moindre *bonus* de 1 M€.

Tableau n° 5 : évolution des enveloppes de *bonus-malus* des RER des contrats RATP et SNCF (en euros)

Opérateur, lignes	RATP, RER A et B		SNCF, RER A, B, C, D, E	
	2012-2015 et 2016-2020	2021-2024	2012-2015 et 2016-2019	2020-2025
Ponctualité	5 000 000	16 670 000	6 590 000	15 606 000
Qualité de service hors ponctualité	3 100 000	8 300 000	5 000 000	14 800 000
Enquête de perception	900 000	8 300 000	1 200 000	12 500 000
Total	9 000 000	33 270 000	12 700 000	42 900 000

Source : contrats de transports franciliens

De plus, à la charge éventuelle de chacun des deux opérateurs et au bénéfice des abonnés usagers des RER, un dédommagement est créé en cas de « ponctualité inacceptable », c'est-à-dire de ponctualité mensuelle par axe inférieure ou égale à 80 % du service de référence, sur au moins trois mois discontinus dans l'année civile. Le remboursement varie d'un demi-mois à un mois et demi d'abonnement mensuel⁴¹ et intervient après demande des abonnés. Il a représenté 0,6 M€ pour la RATP et 1 M€ pour la SNCF en 2021. Les remboursements en cas de grève sont également revus et portés à un trentième du forfait mensuel pour chaque jour de

⁴¹ Pour trois à cinq mois inacceptables, le remboursement est d'un demi forfait mensuel, d'un forfait mensuel pour six à neuf mois et d'un forfait et demi au-delà de 10 mois.

semaine et chaque branche dont le plan de transport adapté (PTA) est inférieur à 33 % de l'offre théorique.

2 - Réfactions de charge

Les réfactions de charges minorent la rémunération des opérateurs lorsque le « service de référence » prévu n'est pas réalisé (trains annulés). Elles étaient précédemment annuelles et plafonnées à 15 M€ pour la SNCF et à 5 M€ pour la RATP. Elles sont désormais évaluées chaque mois et sans franchise pour la RATP (dès le premier train-kilomètre commercial prévu non réalisé - TKC). Des franchises sont maintenues pour la SNCF. Les réfactions sont déplafonnées pour la RATP (qui paraît cependant exposée à un risque financier très mesuré⁴²) et partiellement pour la SNCF (en cas de grève ou de non-respect de la composition des trains). Elles sont modulées par motif, mais à des taux unitaires une fois et demi à trois fois plus bas que dans les contrats précédents, qui ont été déterminés suite à des audits (cf. annexe n°5). L'ensemble du mécanisme est plus favorable aux opérateurs que celui qui préexistait.

III - En 2021 et 2022, un intéressement principalement dû à la conjoncture

L'analyse des leviers financiers des contrats de transport collectif franciliens porte tout d'abord sur les résultats financiers obtenus en matière de ponctualité et de trains-kilomètres réalisés (A) puis sur ceux obtenus pour les autres paramètres de qualité de service (B).

⁴² En 2019, les 782 553 TKC perdus pour mouvement sociaux (5,56 €/TKC) et les 206 092 TKC perdus affectés au « cas général » (4,5 €/TKC) faute d'identifier les TKC perdus pour travaux non validés, auraient conduit à 5,3 M€ de réfactions avec les nouvelles règles, soit un peu plus que le plafond de 5 M€, pour d'importantes grèves.

A - Les effets favorables pour les opérateurs de la conjoncture et des nouvelles clauses contractuelles

La conjoncture exceptionnelle⁴³ et les nouvelles modalités contractuelles ont eu, en 2021 et 2022, un impact positif aussi bien sur les réfections de charge que sur les *bonus-malus*.

Les réfections de rémunération ont été, en 2021, les plus faibles depuis 2012 pour les deux opérateurs⁴⁴. En application des anciens contrats, elles auraient atteint en 2021, 1,05 M€ (soit 20 % de plus, sur six mois) pour la RATP et 8,3 M€ (soit 2,2 fois) pour la SNCF et, en 2022, 2,7 M€ pour la RATP (soit 15 % de plus) et 12,2 M€ pour la SNCF (deux fois plus). Autrement dit, sur ce plan, le nouveau mécanisme est moins incitatif. C'est le cas pour la RATP, même avec la suppression des franchises. Dans la mesure où elle a pu également réaliser des gains de productivité et avant avenant n° 7 (cf. ci-après), l'effet favorable était encore plus positif pour la SNCF, pour laquelle des franchises et plafonds demeurent.

**Tableau n° 6 : réfections de rémunération pour les RER depuis 2012
(en milliers d'euros et parts de trains-kilomètres annulés)**

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
RATP,	- 1 341	- 2 139	- 2 039	- 3 242	- 4 114	- 2 603	- 2 419	- 5 000*	- 5 000*	- 871****	- 2 354
RER A et B	- 2,4 %	- 3,2 %	- 2,9 %	- 4,0 %	- 4,8 %	- 3,7 %	- 3,5 %	- 7,6 %	- 17,1 %	- 2,2 %	- 3,8 %
SNCF**	- 3 980	- 5 040	- 12 167	- 7 202	- 11 287	- 7 837	- 17 554	- 15 610	0***	- 3 778	- 6 571
RER A à E	- 3,6 %	- 4,3 %	- 7,0 %	- 4,9 %	- 7,5 %	- 5,0 %	- 12,6 %	- 11,0 %	/	- 5,0 %	- 6,6 %

Source : données RATP et SNCF

Notes : * plafonné, ** avant plafonnement global pour les RER et Transiliens, *** Neutralisé sur un an, **** Neutralisé sur 6 mois

Les *bonus-malus* obtenus pour les RER sont globalement en hausse en 2021, en particulier pour la SNCF, pour la ponctualité et l'enquête de perception, et dans une moindre mesure pour les ponctualités d'axe pour la RATP. En 2022, ils restent positifs et élevés pour la SNCF, sur les Transiliens.

⁴³ Sans que l'effet conjoncturel puisse être réduit à cela, la moindre fréquentation limite les incidents et donc les annulations de trains.

⁴⁴ Alors que la production non réalisée n'est pas la plus faible pour la SNCF. Pour la RATP, elle n'est pas comparable puisque la réfaction ne portait que sur le second semestre, le nouveau contrat ayant été signé en juin 2021.

**Tableau n° 7 : bonus-malus obtenus par catégorie depuis 2012,
comparativement aux enveloppes contractuelles (en M€)**

RATP, RER A et B	Enveloppe 2016-2020	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Enveloppe 2021-2024	2021	2022
Ponctualité	5,0	- 2,5	- 4,0	- 2,7	- 2,9	- 3,0	- 2,6	- 0,6	0,7	0,6	16,7	4,4	1,0
QS hors ponctualité	3,1	0,4	0,9	1,6	2,4	2,4	2,7	2,5	2,7	2,8	8,3	0,4	2,5
Enquête perception	0,9	0,0	0,0	- 0,5	0,7	0,0	0,0	0,0	0,7	0,7	8,3	1,0	0,2
Total	9,0	- 2,1	- 3,0	- 1,5	0,3	- 0,6	0,1	2,4	4,0	4,0	33,3	5,8	3,7
SNCF RER A à E	Enveloppe 2015-2019	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Enveloppe 2020-2025	2021	2022
Ponctualité	6,5	- 4,4	- 6,9	- 5,1	- 6,1	- 6,1	- 5,4	- 2,4	0,9	0,0	15,6	0,5	- 3,5
QS hors ponctualité	5,0	Non disponible								0,0	14,8	1,5	2,2
Enquête perception	1,2	Non disponible								0,0	12,5	10,2	2,3
SNCF RER et Transiliens	Enveloppe 2015-2019	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Enveloppe 2020-2025	2021	2022
Ponctualité	12,6	- 5,6	- 7,3	- 5,4	- 6,4	- 6,7	- 7,3	- 5,8	- 3,0	0,0	50,0	12,0	6,7
QS hors ponctualité	8,2	0,1	3,0	3,9	4,0	- 1,6	0,6	0,7	1,5	0,0	25,0	3,8	4,1
Enquête perception	2,3	0,0	- 1,7	- 0,6	1,7	0,0	- 0,6	- 1,7	2,3	0,0	25,0	20,1	7,0
Total	23,0	- 5,5	- 5,9	- 2,1	- 0,7	- 8,1	- 7,3	- 6,9	0,8	0,0	100,0	35,9	17,8

Source : données RATP et SNCF. Note : bonus-malus SNCF neutralisés en 2020

Concernant la ponctualité, les *bonus-malus* des RER (en valeurs et parts d'enveloppes obtenues) présentent une tendance à l'amélioration pour les deux opérateurs depuis 2012, plus marquée en 2021 qu'en 2022 et pour la SNCF.

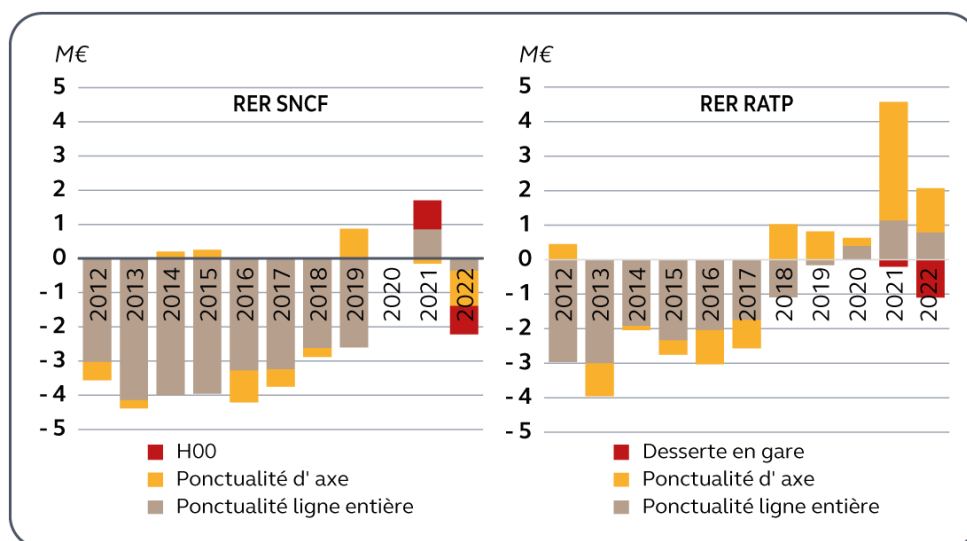
Ils sont en effet positifs pour la première fois pour la SNCF en 2021 et dans une moindre mesure en 2022, sous l'effet conjugué des nouvelles modalités de calcul des intéressements et de la moindre fréquentation après la crise sanitaire. Pour la RATP, alors que leur enveloppe a quadruplé, ils ont sextuplé en 2021 par rapport à la moyenne 2016-2020. En 2022, ils sont plus comparables à ceux observés avant la crise sanitaire.

La moindre fréquentation a un effet favorable sur la ponctualité (par réduction notamment des incidents et des temps de descente-embarquement) qui n'est toutefois pas simple à quantifier⁴⁵. Cet effet était prévisible lors de la signature des contrats, en particulier pour la RATP en juin 2021, même si son ampleur et sa durée l'étaient moins. Or le contrat

⁴⁵ Faute de données, seule une partie des *bonus* qui auraient été obtenus pour les performances 2021 et 2022 avec les anciens contrats ont pu être évalués. Compte tenu que certains indicateurs n'existaient pas, il n'a pas été possible de tester les nouveaux contrats avec des performances antérieures.

ne prévoit ni modalité pour neutraliser ce facteur (ce qui peut être complexe à réaliser par formules et nécessite des données) ni de clause de revoyure.

Graphique n° 8 : évolution des *bonus-malus* de ponctualité des RER de 2012 à 2022 et de leurs composants (en M€)



Source : rapports d'activité et tableaux de bord des 4^{èmes} trimestres RATP et SNCF

Par ailleurs, deux facteurs contractuels affectent les résultats 2021⁴⁶ et 2022. D'une part, l'introduction de valeurs pivots génèrent des *bonus* progressifs à partir de ponctualités de lignes entières inférieures aux anciens objectifs. D'autre part, certains objectifs d'axes ont été définis à un niveau relativement bas (pour la ligne A gérée par la RATP et dans une moindre mesure pour la ligne C, ces derniers ayant été rehaussés par l'avenant de fin 2022 avec la SNCF).

Les effets apparaissent mesurés en volume global pour la SNCF, comparativement aux années antérieures, eu égard aux performances limitées obtenues⁴⁷. Pour la RATP, les effets sont globalement positifs pour

⁴⁶ Avec, en l'absence de contrat et comme pour la SNCF en 2020, une neutralisation des réfections de la RATP au premier semestre 2021 et certains *bonus* non évalués.

⁴⁷ Par exemple, en 2021 le *bonus* de ponctualité pour les cinq lignes entières de RER aurait été, avec les modalités contractuelles précédentes, de 0,88 M€ (au lieu de 0,60 M€ effectif), avec un impact sur les autres Transiliens plus significatif (cf. tableau n° 7). En 2022, il aurait été de - 1,8 M€ (au lieu de - 0,3 M€ effectif).

les deux premiers exercices contractuels, en particulier en 2021, où le bonus de ponctualité global de ligne excède quatre fois celui qui aurait été obtenu auparavant⁴⁸, et avec des effets positifs sur les bonus et contrastés sur les *malus* selon l'année⁴⁹.

L'avenant n° 7 de décembre 2022, conclu entre la SNCF et IDFM, va dans le sens de ces constats puisqu'il aboutit à restituer à IDFM, à titre commercial, 180 M€ de « surprofit » sur 2021 en 2023. Il prévoit également des évolutions d'objectifs contractuels à compter de 2023 (notamment, pour la ponctualité de la ligne C et les paramètres de l'enquête de perception), ainsi qu'une prolongation du contrat jusqu'en 2025 ce qui permet d'éviter une nouvelle négociation pendant les JO 2024.

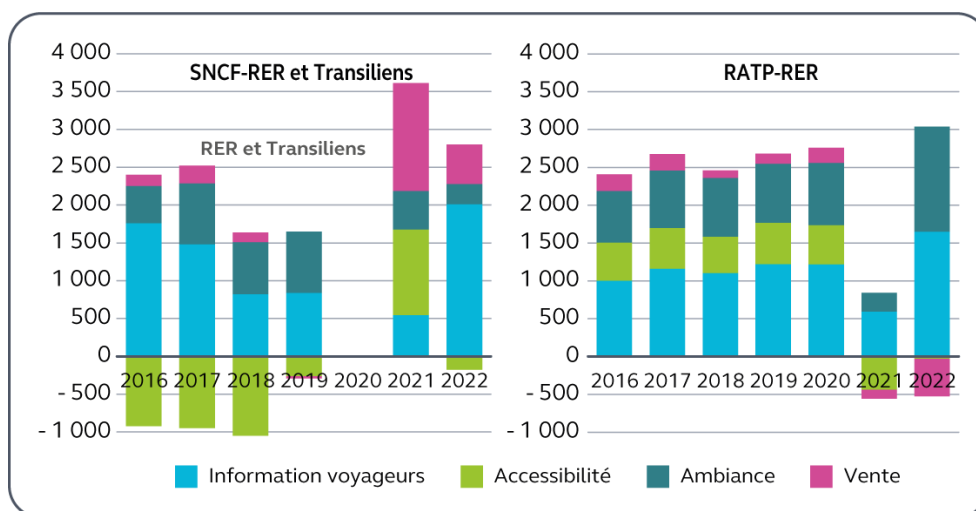
B - Un intéressement largement déterminé par les paramètres de qualité de service autres que la ponctualité

En vertu des anciens contrats (cf. tableau n° 7), les bonus de qualité de service hors ponctualité (information, accueil, accessibilité, propreté, etc.) étaient souvent perçus par la RATP. Ils compensaient les *malus* enregistrés pour ponctualité défaillante (ils représentaient en moyenne 84 % de leur enveloppe contre 4 % pour les RER et Transiliens de la SNCF) et lui permettaient d'obtenir un *bonus* global, excepté en 2016. Les contrats actuels sont plus équilibrés. En 2022, la part de ces *bonus* qualité représente 30 % de l'enveloppe et contribue à 67 % du *bonus* global obtenu pour les RER de la RATP. Pour la SNCF la part des *bonus* qualité représente 15 % de l'enveloppe et 220 % du *bonus* global pour les RER (2,2 M€ à comparer à 1 M€). Comme l'illustre la répartition de ces *bonus* par catégorie, qui a évolué, ils constituent un facteur plus important de mobilisation chez les opérateurs, qui, par exemple, perçoivent pour la première fois un *bonus* pour l'accessibilité côté SNCF ou des *malus* pour l'accessibilité et la vente côté RATP.

⁴⁸ 4,37 M€ vs 0,7 M€ effectif.

⁴⁹ Effet positif sur les *bonus* de la ligne A (6,4 M€ vs 1,3 M€ appliqués en 2021 et 1,18 M€ vs 0,96 M€ en 2022) et effet négatif sur les *malus* de la ligne B en 2021 (- 2,1 M€ vs - 0,6 M€) mais favorable en 2022 (- 0,7 vs - 0,4 M€).

Graphique n° 9 : *bonus-malus* 2016-2022 de qualité de service, hors ponctualité et perception des voyageurs (en milliers d'euros)



Sources : rapports d'activité SNCF et RATP. Note : *bonus-malus* 2020 SNCF neutralisés

Pour l'information des voyageurs, les résultats financiers étaient toujours positifs pour la RATP depuis 2016 et relativement proches des plafonds, atteints sur la ligne A, mais pas en situation perturbée imprévue sur la ligne B. Ils étaient également toujours positifs en début de période pour les Transiliens et RER (ces derniers sont individualisés après 2021), mais leur montant diminue car les malus liés à l'information défaillante en situation perturbée imprévue augmentent de 2016 à 2019. Selon la SNCF, l'érosion des *bonus* depuis 2018 est liée aux travaux sur le réseau et à la vétusté des écrans d'information à bord.

Les effets financiers des nouveaux contrats sont, ici encore, difficilement interprétables. En 2020, première année d'exécution du contrat avec la SNCF, les *bonus-malus* ont été neutralisés. En 2021, premier exercice pour le contrat avec la RATP, certains indicateurs n'ont pas été produits ou partiellement, tant en raison de délais liés à la mise en place des nouveaux indicateurs (paramétrages) que des aléas sanitaires, ce qui a conduit à réduire certaines enveloppes. Les résultats baissent donc en 2021, puis retrouvent leur tendance à la hausse en 2022.

En 2021, le *bonus* en situation perturbée imprévue permet à la SNCF d'obtenir un *bonus* global pour l'information des voyageurs. En 2022, le *bonus* obtenu à ce titre sur son réseau francilien est le plus

important de la période, sans que la part pour les RER soit connue. Tous les types d'information des voyageurs progressent nettement dans les RER entre 2021 et 2022 (de six points en dynamique et de 3,5 points en situation perturbée imprévue).

En matière d'accessibilité, d'ambiance et de vente, les résultats financiers de la RATP sont nettement positifs et stables autour d'1,5 M€ par an entre 2016 et 2020. Ils atteignent globalement 80 % de l'enveloppe consacrée, surtout pour l'accueil aux guichets, avec des performances un peu moindres en matière de propreté, de disponibilité des appareils de distribution ou de péage et de remise en service des escalators. En 2021, ils sont globalement négatifs (- 67 K€) car l'accessibilité des ascenseurs et le respect des délais de remise en service des escaliers mécaniques se dégradent. En 2022, ils s'établissent à 611 000 €, dans la moyenne du début de période, avec un malus pour la première fois du fait des défaillances des appareils de vente.

Pour la SNCF (RER et Transiliens), les résultats de l'indicateur d'accessibilité (dit « élévatique » à compter de 2020) ont conduit à des malus sur la période 2012-2019 (notamment plus de 1 M€ en 2018), puis en 2022, liés à l'indisponibilité récurrente des escaliers mécaniques et des ascenseurs, et à des délais de remise en service trop longs. Le délai d'assistance aux voyageurs était insuffisant et a entraîné des malus chaque année depuis 2015.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Les contrats de transports franciliens sont conclus pour quatre ans entre IDFM et chacun des opérateurs en situation de monopole, ce qui les favorise dans les négociations. Les rémunérations correspondantes sont respectivement de 5,25 Md€ par an pour la RATP et 3 Md€ par an pour SNCF, dont 15 % à 20 % au titre des RER. Ces contrats fixent, notamment, les objectifs de qualité de service.

Les bilans d'exécution contractuelle remis à IDFM par les opérateurs sont pauvres et n'assurent pas la transparence de l'information nécessaire aux élus et aux associations d'usagers. IDFM ne dispose pas non plus d'un partage en temps réel des données d'exploitation et de billettique, pourtant prévu aux nouveaux contrats. La connaissance des investissements réalisés et de la fréquentation est limitée. L'ensemble ne permet pas à l'autorité organisatrice de disposer des données suffisantes pour contrôler l'exécution des contrats, préparer les suivants et programmer les investissements.

Depuis 2016, excepté sur la ligne A qui, seule, a progressé, la ponctualité des lignes entières est inférieure aux objectifs. Elle l'est encore plus sur les « axes » ou parties de lignes (jusqu'à 15 points). Les progrès de ponctualité observés entre 2019 et 2021 (elle baisse à nouveau en 2022) sont exceptionnels et liés en grande partie à la plus faible fréquentation, qui favorise les performances. La ligne B, exploitée par les deux mêmes opérateurs, présente la plus faible ponctualité, ce qui montre le poids des facteurs structurels dans les performances, par rapport à ceux liés à l'exploitation.

Les performances pour les autres paramètres de qualité de service sont contrastées par ligne et par opérateur. Elles ont progressé pour la propreté et atteignent plus inégalement leurs objectifs en matière d'information des voyageurs et d'accessibilité. Elles ont globalement toujours engendré des bonus qui compensent les malus de ponctualité.

IDFM et les opérateurs ont présenté les nouveaux contrats comme plus exigeants et marquant une rupture par rapport à leurs prédécesseurs.

De fait, les performances des RER sont maintenant évaluées plus précisément et plus fréquemment. La plupart des objectifs sont en hausse, excepté en matière de ponctualité, où des bonus peuvent être obtenus à partir de moindres performances. Les enveloppes de bonus-malus ont quadruplé pour atteindre 100 M€ pour chaque opérateur (dont un quart pour les RER). Les réfections de rémunération pour trains annulés sont désormais totalement ou partiellement sans franchise et déplaçonnées, mais le mécanisme global est moins incitatif que le précédent.

Il reste que le contexte rend délicate l'analyse des effets de levier de ces nouvelles clauses sur la qualité de service, après deux années exceptionnelles, marquées par une moindre fréquentation qui, mécaniquement améliore les performances, et sous l'angle des seuls RER alors que le contrat est global (métro, bus, trains, etc.). Ainsi, dans le contexte doublement favorable de la conjoncture et des nouvelles modalités d'intéressements, les résultats financiers des opérateurs ont bénéficié d'un effet positif, plus marqué en 2021 qu'en 2022 et pour la SNCF, comparativement à ce qu'ils auraient été avec les règles contractuelles précédentes.

Concernant la SNCF, un avenant, conclu fin décembre 2022, vient à la fois confirmer ce constat et en atténuer la portée. Il convient en effet de restitutions financières à IDFM d'un montant de 180 M€, du relèvement de certains objectifs (ponctualité du RER C, information des voyageurs, enquête de satisfaction) et de la prolongation de deux ans du contrat, qui enjambe désormais les jeux olympiques de 2024.

La Cour formule donc les recommandations suivantes :

- 1. publier un rapport annuel sur la qualité de service dans les RER comportant l'analyse des résultats obtenus au regard des principaux indicateurs figurant dans les contrats avec les opérateurs (IDFM, 2024) ;*
 - 2. fournir à IDFM en temps réel les données d'exploitation et de billettique permettant d'assurer le suivi des indicateurs contractuels, ainsi que des investissements annuels réalisés par ligne avec un degré de précision suffisant (SNCF-Voyageurs, RATP, 2024) ;*
 - 3. définir et mettre en œuvre une stratégie d'audit des opérateurs (IDFM, 2024).*
-

Chapitre III

Un redressement conditionné à des effets importants en matière d'investissements, de pilotage et d'organisation

I - Les investissements : des insuffisances et des retards dont les conséquences sont de plus en plus sensibles sur certaines lignes

La production de ces services de transport métropolitains constitue une activité très « capitalistique », qui dépend d'investissements dans le développement et l'entretien de nombreux équipements (matériels roulants infrastructures des lignes, systèmes d'exploitation etc...). Or, leur fiabilité se dégrade sur certaines lignes (A), en particulier du fait de retards dans le renouvellement des matériels (B), mais aussi dans la régénération des installations (C), tandis que la perspective de certains grands projets de modernisation, jugés décisifs pour la qualité de service, est souvent repoussée (D).

A - La fiabilité des installations et du matériel roulant en nette amélioration sur la ligne A, mais en cours de dégradation sur la B

Sur la ligne A, la fréquence des incidents dus au matériel ou aux installations a été divisée par deux en cinq ans. À rebours, on constate une stagnation de la performance en la matière sur la ligne B, devenue approximativement deux fois moins bonne que sur la A, alors qu'elle était à peu près la même il y a quelques années. Comme sur la ligne A, les infrastructures seraient plus souvent à l'origine de dysfonctionnements que le matériel.

**Tableau n° 8 : non ponctualité par famille de causes communes
RATP/SNCF - Lignes A et B**

<i>Ligne</i>	Incidents liés :	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<i>A</i>	à des avaries du matériel roulant	1 %	1,3 %	1 %	0,6 %	0,6 %	0,5 %
	aux installations	2,3 %	1,9 %	1,9 %	1,8 %	1,4 %	1,1 %
<i>B</i>	à des avaries du matériel roulant	1,1 %	1,0 %	1,1 %	1,2 %	1,3 %	1,3 %
	aux installations	1,4 %	2,3 %	2,2 %	1,6 %	3,6 %	2,2 %

Source : grilles communes, RATP

En ce qui concerne les autres lignes, les données fournies par la SNCF sur les causes de non ponctualité font ressortir des difficultés particulières sur la ligne C (d'abord du fait des installations fixes) et sur la ligne D (d'abord du fait du matériel roulant). La ligne E, plus récente, apparaît logiquement moins concernée par des perturbations d'origine matérielle.

B - Un effort de renouvellement du matériel roulant, du ressort d'IDFM, concentré sur la ligne A et trop longtemps reporté dans le reste du réseau

La ligne A a bénéficié d'un programme d'investissement ambitieux, inscrit dans le schéma directeur adopté en 2012 par le Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF, aujourd'hui IDFM). En particulier, le déploiement de 140 rames MI09 s'est achevé en 2017 pour un coût total d'environ 2,5 Md€. Ce renouvellement des matériels sur la ligne A a atteint son objectif de réduction du taux d'incidents, mais aussi amélioré la qualité de service grâce à des portes plus larges permettant de fluidifier les échanges et grâce à une capacité des rames accrue de 30 %. Ainsi, depuis

2017, tous les trains du RER A sont à deux niveaux, ce qui a porté leur capacité à 2 600 personnes. On ne saurait non plus négliger l'impression de plus grande propreté aux yeux des usagers.

Par ailleurs, la rénovation des modèles les plus anciens, les MI2N (43 rames, de 20 ans de moyenne d'âge), a commencé en 2021. La remise en service des rames concernées, de fin 2022 à 2024, s'accompagne d'un meilleur dispositif d'information des voyageurs, d'un système de vidéoprotection, de la possibilité pour le conducteur de réarmer le signal d'alarme à distance et d'une aide à la maintenance prédictive.

Sur la ligne B, faute de renouvellement, l'âge moyen des matériels s'approche de 38 ans⁵⁰ : les MI79 ont été mis en service entre 1980 et 1983 ; les MI84 entre 1985 et 1990. En dépit de l'importance de sa fréquentation, la « B » est la dernière ligne de RER encore parcourue par des rames à un seul niveau. Un programme de rénovation de ces derniers est en cours, d'un coût de 100 M€ et censé s'achever en 2024, soit seulement un an avant le début de leur remplacement.

En effet, en juillet 2016, le conseil d'administration d'IDFM a adopté un schéma directeur du matériel roulant qui prévoit le remplacement des rames actuelles de la ligne B par un matériel d'interconnexion⁵¹ de nouvelle génération (MI NG ou MI 20). Cet investissement porte sur 146 éléments, d'un coût total de 2,5 Md€, soit un effort comparable à celui accompli dans les années 2010 sur la ligne A. Toutefois, les premières rames MI 20 à doubles niveaux, sur la ligne B, n'entreraient en service qu'à la fin de 2025, après une adaptation des infrastructures et des ateliers de maintenance. Les derniers de ces 146 éléments prévus (79 pour la RATP, 67 pour Transilien) ne seront livrés qu'en 2030 au plus tôt.

On constate le même décalage s'agissant des systèmes d'aide à la conduite. Sur la ligne A, la mise en place, dès 1989, de SACEM (système d'aide à la conduite, à l'exploitation et à la maintenance) a été complétée en 2017 par un pilotage automatique (PA SACEM) entre Val-de-Fontenay et Nanterre-Préfecture. Cet investissement de 20 M€ a permis d'améliorer la fluidité du trafic et de réduire le temps de parcours dans la zone équipée. Pour sa part, la ligne B ne bénéficie que d'un contrôle de vitesse en zone RATP et les perspectives de modernisation reposent notamment sur le projet NeXTEO (cf. *infra*), les premiers trains équipés n'étant prévus qu'en 2031.

⁵⁰ Par ailleurs, l'ancienneté moyenne, tous modèles confondus, atteint 25,7 ans sur la ligne C, soit moins que sur la ligne D (29,3 ans), mais certaines des rames exploitées sur la ligne C font partie des plus vieilles de tout le parc (37,1 ans pour les Z5600).

⁵¹ Matériel dit *d'interconnexion*, car pouvant circuler sur des parties de lignes gérées par la RATP comme par la SNCF alors que, par exemple, l'alimentation électrique est en courant continu 1,5 Kv dans les secteurs RATP et principalement en courant alternatif 25 Kv et 50 Hz dans les secteurs SNCF.

C - L'entretien des infrastructures : peu de leviers d'action pour IDFM

1 - Un effort d'entretien et de renouvellement des installations globalement insuffisant

La fiabilité des installations fixes dépend, elle aussi, de leur ancienneté qui, selon des études économétriques, constitue l'un des principaux déterminants de la ponctualité des trains, du fait des risques d'incidents mais aussi de l'obligation d'avoir recours à des limitations temporaires de vitesse.

En vue d'une remise à niveau, un programme de renouvellement des voies, du ballast (RVB) et des aiguillages a été lancé en 2015. Ainsi, 24 km du tronçon central du RER A, entre Vincennes et Nanterre-Préfecture, en ont fait l'objet entre 2015 et 2021 pour un coût d'environ 100 M€. Plus récemment, la ligne A a bénéficié de travaux en gare d'Auber (115 M€). Par ailleurs, même s'il ne s'agit pas de régénération d'une infrastructure existante, mais de construction d'un élément nouveau, la création d'un retournement à la station Etoile (33,4 M€) permet de renforcer la résilience du service en situation perturbée (optimisation de l'exploitation en cas d'incident).

Globalement, ces efforts ont permis d'enrayer le vieillissement des voies, mais celui des caténaires se poursuit inexorablement, alors que certains datent d'avant la création du RER (ce dernier n'ayant pas consisté en une infrastructure entièrement nouvelle et dédiée, contrairement au projet initial de 1965) et que, comme indiqué précédemment, certaines caténaires sont centenaires.

Les nouveaux contrats signés avec IDFM font une place importante à l'information des usagers et à leur sécurité, qui nécessitent aussi un effort d'équipement. Le RER comptait 1 402 écrans d'information en 2021 contre environ un millier en 2014. De même, le nombre de caméras de vidéo-surveillance a augmenté mais dans de moindres proportions.

Tableau n° 9 : nombre de caméras de vidéo-surveillance

	2012	2021
<i>Ligne A</i>	2 269	2 747
<i>Ligne B</i>	1 016	1 159

Source : RATP

2 - L'absence de responsabilisation contractuelle de SNCF Réseau sur la fiabilité des infrastructures qu'elle gère

Le nouveau contrat liant IDFM et la RATP s'efforce pour la première fois de définir des indicateurs mesurant la contribution à la performance globale de sa mission de gestionnaire d'infrastructures :

- 1/ non production de l'offre pour une cause afférente aux infrastructures en distinguant différentes catégories (voies, signalisation et système de conduite, énergie, autres) ;
- 2/ incidents notables (engendrant un retard supérieur à une heure) causés par une défaillance des infrastructures ;
- 3/ remise à disposition tardive de celles-ci, c'est-à-dire excédant 15 minutes, s'agissant du RER.

À cette fin, la RATP, entreprise intégrée, s'est engagée à mettre en place l'organisation interne nécessaire à l'imputation des pertes de production respectivement au gestionnaire d'infrastructures et à l'opérateur de transport, après un constat partagé entre les deux, voire au partage de cette responsabilité entre eux, dans le cas d'incidents complexes.

Par ailleurs, le contrat entre IDFM et la RATP invite cette dernière à appliquer progressivement d'ici 2023 une véritable politique de gestion d'actifs, s'appuyant notamment sur la norme ISO 55000 ou des normes équivalentes, selon un calendrier défini par famille d'actifs. À cet égard, il prévoit aussi un droit d'accès d'IDFM à certaines informations issues des bases de données et des outils du système d'information de RATP-GI.

Pour sa part, SNCF Réseau n'a pas passé de contrat directement avec IDFM. Certes, le contrat de performance État-SNCF Réseau (2021-2030) retient deux indicateurs : « *Irrégularités pour cause SNCF Réseau* »⁵² et « *Trains de voyageurs totalement supprimés pour causes maîtrisables par SNCF Réseau* », mais les objectifs sont définis à l'échelle nationale⁵³. En outre, s'agissant du second indicateur, la difficulté d'imputer des responsabilités parfois partagées entre SNCF Réseau et SNCF Voyageurs, retarde la mise en place de ce suivi.

⁵² Sans distinguer causes internes et externes, ces dernières étant imputables à l'infrastructure mais, en réalité, non maîtrisables par son gestionnaire (actes de malveillance, intempéries, etc.).

⁵³ SNCF Réseau gère, au niveau national, un « système d'amélioration des performances » en lien avec les entreprises ferroviaires (EF), pouvant entraîner le versement de *malus* en cas de non-respect de certains objectifs (de faibles montants : 0,28 M€ en 2021 du GI aux EF ; 0,06 M€ des EF vers le GI).

Pour autant, ce même contrat de performance national préconise explicitement des systèmes de partage d'indicateurs et de données, des plans d'action communs et des mécanismes d'incitation financière liant SNCF Réseau aux autorités organisatrices de mobilité, ce qui existe déjà dans plusieurs régions : Provence-Alpes-Côte d'Azur (2020), Normandie (2021), Nouvelle-Aquitaine (2021) et Hauts-de-France (2022) en pratique, en contrepartie d'un effort financier de leur part en faveur de la régénération ferroviaire, même si aucune règle ne l'impose.

En Île-de-France, qui représente 40 % des circulations sur le réseau ferré national, l'absence d'une telle contractualisation apparaît presque paradoxale. Sa mise en œuvre remédierait à l'asymétrie existant actuellement entre SNCF Réseau et la RATP (cette dernière étant, de son côté, liée par contrat avec IDFM en tant à la fois qu'opérateur de transport et gestionnaire d'infrastructure), à la fois peu justifiable et préjudiciable, particulièrement dans le cas de lignes en cogestion, comme les lignes A et B. Certes, un tel dispositif d'intéressement, qui devrait comprendre les cas d'annulation de trains imputables au gestionnaire d'infrastructure, resterait à définir précisément, dans la mesure où IDFM ne verse pas aujourd'hui de rémunération à SNCF Réseau au titre de son fonctionnement ou de ses dépenses de régénération⁵⁴. Toutefois, son opportunité justifie d'entreprendre une réforme de cette nature, de manière concertée.

Pour sa part, SNCF Gares & Connexions⁵⁵, filiale de SNCF Réseau, est partie au contrat signé entre IDFM et SNCF Voyageurs, mais sans y être intéressée financièrement (les *bonus-malus* ne concernant que SNCF Voyageurs). Cette situation s'explique par l'histoire puisque SNCF Gares & Connexions dépendait antérieurement de SNCF Voyageurs.

Toutefois, elle n'apparaît pas non plus satisfaisante. SNCF Gares & Connexions a en effet la responsabilité d'une partie essentielle des infrastructures et des travaux, notamment de la mise en accessibilité aux personnes en situation de handicap et d'adaptation des quais, en particulier de leur hauteur, à l'arrivée de nouveaux matériels roulants, mais aussi d'équipements au service de la multimodalité (parkings relais) ou de la sécurité des usagers, comme les appareils de vidéo-surveillance.

⁵⁴ Mais seulement des redevances d'accès forfaitaires (164,1 M€ dans son budget primitif pour 2022).

⁵⁵ SNCF Gares & Connexions n'assure pas l'exploitation des gares, mais prend en charge les travaux d'entretien, de régénération, de modernisation ou de développement de celles-ci, selon un partage des tâches avec SNCF Voyageurs qui a évolué. SNCF Gares & Connexions perçoit des redevances de l'exploitant, tout en lui sous-traitant encore, en pratique, la majeure partie des travaux concernés.

L'information des voyageurs, quant à elle, incombe à l'heure actuelle à Transilien, ce qui constitue, là encore, une exception à l'échelle nationale. Une certaine ambiguïté pèse sur l'attribution de cette mission en ce qui concerne plus spécifiquement le Maas (*mobility as a service*), dans la mesure où IDFM s'est dotée de ses propres instruments et ne souhaite pas que les opérateurs développent des systèmes concurrents avec les financements qu'elle leur accorde.

D - Les grands projets de modernisation du RER : des mises en œuvre souvent lointaines, au détriment de la qualité de service

1 - Un besoin d'investissement important et durable

Des décisions importantes ont été prises avant 2020, en particulier pour faire face à la croissance alors prévue du trafic et aux difficultés constatées.

Cette forte augmentation suscite des interrogations d'un point de vue financier mais aussi opérationnel. Elle suppose, sur une longue période, la capacité à mener de front de nombreux chantiers, la mobilisation de sous-traitants fortement sollicités par ailleurs (par exemple, par les travaux du Grand Paris Express), la multiplication des limitations de circulation en raison de travaux, etc.

Des concertations sur les schémas directeurs structurants des RER C et D ont été lancées. Pour renforcer la robustesse d'exploitation dans des zones sensibles ou pour accompagner la gestion des situations perturbées, il s'agira de créer des sites ou des zones de retournement, de définir le besoin en portes palières ou en rideaux de quais. Leur consistance, leur financement et leur calendrier demeurent à préciser. SNCF Réseau indique, par exemple, que les programmes engagés en faveur du RER C lui permettront d'atteindre les standards requis en *mass transit* à l'horizon de 2035, le schéma directeur afférent ne devant lui-même pas être finalisé avant fin 2023-début 2024.

2 - EOLE : des surcoûts qui menacent le calendrier de réalisation d'un projet essentiel pour le RER à l'Ouest de Paris

Prolongeant la ligne de RER E sur 55 km à l'Ouest de Paris (et comprenant une section nouvelle en souterrain de 8 km), EOLE permettra notamment d'alléger la charge du RER A et de décongestionner la gare

Saint-Lazare. Il s'accompagnera de l'ouverture de trois nouvelles gares, notamment à Porte Maillot et à Nanterre. Le protocole financier conclu en juillet 2016 fixait un coût d'objectif de 3,4 Md€ (euros de 2012), principalement pris en charge par la région Île-de-France (1 Md€), la Société du Grand Paris (1,5 Md€), l'État (460 M€), SNCF Réseau (250 M€) – cette dernière notamment au titre des dépenses érudées de régénération du réseau – ainsi que de certaines collectivités locales.

La mise en service d'une première tranche initialement programmée en 2020, avant l'ouverture complète en 2022, a été rapidement reportée de deux ans, avant la pandémie, et à nouveau de deux ans, depuis cette dernière. Elle interviendrait donc avant les Jeux olympiques et paralympiques de 2024, sans garantie d'un caractère pleinement opérationnel à cette date. Surtout, d'importants surcoûts sont apparus, de près de 50 %, portant l'estimation globale entre 4,7 M€ et 5,4 Md€. La responsabilité de ces surcoûts et retards a donné lieu à une controverse mettant en cause les opérateurs de transport et les gestionnaires d'infrastructures, l'autorité régionale des mobilités, les fournisseurs (Alstom pour les rames, Siemens pour NExTEO), et les décideurs politiques. Cette situation illustre la nécessité d'une gestion particulièrement rigoureuse quand se trouvent mobilisés des financements aussi conséquents et un nombre de parties prenantes aussi élevé.

Des retards qui n'entraînent pas de sanction pour la SNCF

De manière générale, qu'il s'agisse du matériel roulant ou des installations fixes, la SNCF ne supporte aucune pénalité de la part de l'autorité organisatrice au titre des retards de mise en service ou de surcoûts – en contrepartie de quoi IDFM joue un rôle important dans la gouvernance de ces investissements et doit, en pratique, approuver les arbitrages majeurs.

Ainsi, la convention de financement des nouveaux matériels MI20 rappelle que, conformément aux protocoles de gouvernance des projets de développement, il n'y a pas de pénalisation des opérateurs, alors qu'IDFM en supporte entièrement le coût⁵⁶. Cette règle serait « particulièrement nécessaire compte tenu de la complexité des projets (ateliers), qui supposent une articulation étroite avec SNCF Réseau » (SNCF conseil d'administration du 29 octobre 2020).

⁵⁶ Il en va de même, *a fortiori*, dans le cas de travaux de régénération, non financés par IDFM.

3 - NExTEO : une avancée nécessaire dont les reports successifs pénalisent les usagers des RER B et D

Un système de contrôle et de commande des trains de type CBTC (*communication based train control*), tel que NExTEO, doit notamment permettre de pallier les différences de pilotage dues à la conduite manuelle et de remplacer la gestion des espacements par cantons (ou sections de voies) aujourd'hui fixes et longs, par des cantons mobiles et courts. D'où la possibilité de rapprocher les convois les uns des autres (réduction de 180 à 108 secondes de la durée minimale entre chaque train), d'homogénéiser leur vitesse et de régulariser les temps de parcours. Non seulement, les incidents affecteront moins la circulation (robustesse), mais, en cas de situation perturbée, l'ajustement automatique du plan de transport en temps réel ⁵⁷ assurera un retour plus rapide au service nominal (résilience). Le déploiement de NExTEO exige à la fois d'adapter la signalisation, les infrastructures et certains équipements embarqués.

Ce nouveau système s'appliquera dans un premier temps au prolongement du RER E vers l'Ouest, d'où son nom : Nouveau système d'Exploitation des Trains Est-Ouest (NExTEO). Un second déploiement sur les lignes B et D, en partenariat avec la RATP, visera à accroître les bénéfices de l'arrivée des matériels roulants de nouvelle génération et à améliorer durablement la qualité de service sur ces deux lignes, en particulier le débit dans le tunnel Châtelet-Gare du Nord⁵⁸ dont le projet de doublement a été abandonné⁵⁹.

Le déploiement de NExTEO bénéficierait à 1,4 million d'usagers en 2035 selon des prévisions faites en 2019. Toutefois, conçu pour le *mass transit* dans le cas d'infrastructures « non dédiées » (c'est-à-dire servant à la circulation de différents types de trains, RER, trains de banlieue), il constitue un défi technique.

Après la mise en place d'un pilotage du projet commun à SNCF Réseau, Transilien et la RATP, qui en assurent la maîtrise d'ouvrage conjointe, un appel d'offres a été lancé en décembre 2020, avec un an de retard, en vue d'une exploitation à partir de 2025 sur EOLE et 2027 sur le RER B, après la

⁵⁷ NExTEO devant s'articuler avec un module de supervision de trafic (ATS - *Automatic Train Supervision*), correspondant aux projets, respectivement, ATS + de SNCF Réseau (d'abord mis en œuvre dans le cadre du projet EOLE), et SAE + de la RATP, qui devront être interfacés.

⁵⁸ En le rapprochant d'une offre de 32 trains par heure et par sens, en moyenne, en période de pointe (comme commandé par IDFM), au lieu de 29 actuellement. Selon les simulations faites, le débit moyen atteindrait 31 trains par heure grâce à NExTEO (11,8 au lieu 11,1 pour la D ; 19,2 au lieu de 17,8 pour la B), et l'objectif de 32 serait atteint pendant plus de 50 % des heures de pointe.

⁵⁹ En raison de son coût (de 2 à 4 Md€) et des conséquences très lourdes sur le service des interruptions rendues nécessaires par les travaux.

mise en service des nouveaux matériels roulants MI 20, entre 2025 à 2030. Le coût total avait été évalué à 788 M€, dont 482 M€ pour la ligne B et 306 M€ pour la ligne D, d'après l'avant-projet administratif⁶⁰.

Ces perspectives apparaissent aujourd'hui remises en cause. Sur l'axe Nord, les difficultés tiennent à l'imbrication des travaux avec les chantiers de régénération et de développement (Charles-de-Gaulle Express) programmés d'ici 2025 (cf. *infra*). Des obstacles de nature financière sont également apparus. De la sorte, on n'envisage plus de première mise en service sur la D avant 2028, et, sur la B, avant 2029.

II - La gestion des travaux de régénération des infrastructures : un enjeu majeur pour les usagers

L'impératif de remise à niveau des installations ne doit pas conduire à méconnaître la gêne occasionnée par les travaux de maintenance et de modernisation rendus nécessaires (A). À cet égard, IDFM, en charge des intérêts des usagers, n'exerce qu'un contrôle limité sur leur justification et leur programmation (B), mais plus étendu sur la mise en place de solutions temporaires de transport alternatives, à laquelle elle se montre attentive (C).

A - Les perturbations dues aux travaux, un enjeu à mieux prendre en compte

Lors de la réalisation de travaux, on distingue les interruptions temporaires de circulation (ITC) entre deux gares ou stations, les « nuits longues » (interruptions de service avant l'heure habituelle, parfois dès 20h), les limitations temporaires de vitesse⁶¹, les fermetures de stations et, enfin, les réductions de capacités, qu'il s'agisse du nombre de voies, de capacités de réception en gare, de retournement, de garage ou en technicentre.

Chaque nuit, une cinquantaine de chantiers est comptabilisée sur le RER. Tous les ans, cinq à dix programmes de travaux parmi les plus importants (maintenance et nouveaux projets) entraînent des interruptions de trafic ou la mise en œuvre du dispositif de nuit longue selon un calendrier convenu avec IDFM. En pratique, certaines lignes du RER, en particulier les lignes C, D et désormais B, sont affectées plus d'une nuit sur deux, voire plus d'un week-end sur deux.

⁶⁰ Secrétaire général pour l'investissement, *Contre-expertise de l'évaluation socio-économique du projet NExTEO*, rapport de décembre 2019.

⁶¹ 30 ou 40 km/h sur des portions limitées à quelques centaines de mètres mais parfois aussi de plus de 1 km.

Le contrat conclu entre IDFM et la SNCF comprend un chapitre consacré à ce sujet qui concerne SNCF Réseau (programmation des travaux) et SNCF Voyageurs (prise en charge et information des usagers). Cette attention se justifie au regard de l'augmentation continue du volume des chantiers, en particulier au cours de la période entre 2020 et 2023, du fait de projets prévus pour les Jeux Olympiques de 2024.

S'il semble légitime de neutraliser les effets de ces travaux nécessaires sur les indicateurs de qualité de service ou des réfections de charges, il convient de ne pas oublier la gêne majeure qu'ils entraînent pour beaucoup d'usagers, notamment les chantiers de longue durée et/ou récurrents⁶². À cet égard, les travaux d'été sur le RER C⁶³ s'accompagnent d'une interruption totale du trafic sur la ligne – ce, depuis 25 ans et, semble-t-il, encore pour de longues années. Autre exemple récent : la fermeture en 2022 durant six mois de la gare de Port-Royal sur la ligne B.

Les statistiques de la RATP mettent en évidence, en particulier, les tensions attendues sur la ligne B, après des années presque sans travaux.

**Tableau n° 10 : trains-km commerciaux supprimés
pour cause de travaux à la RATP**

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
RER A	16 900	132 720	216 553	210 104	273 161	100 220	126 300	220 339
RER B	4 659	0	0	23 841	11 178	66 003	36 688	132 127

Source : RATP

En l'occurrence, l'absence de chantiers importants sur la ligne B en 2015 et 2016, puis leur faible nombre jusqu'en 2021 peut difficilement paraître positive malgré les nuisances ainsi évitées à court terme. Compte tenu de l'état connu de cette ligne, ce choix aura sans doute pour contrepartie, dans les années futures, une nouvelle détérioration de la qualité du service, que ce soit à cause d'infrastructures vieillissantes ou de chantiers appelés à se multiplier. Ces derniers pénaliseront peut-être gravement les usagers, mais ceci ne sera pas mesuré par les indicateurs de qualité de service eux-mêmes, sauf en cas de conséquences collatérales, comme des restitutions tardives de travaux, c'est-à-dire de fin de travaux à une heure ou à une date postérieure aux échéances prévues par un planning opérationnel, entraînant des suppressions (supplémentaires) de trains.

⁶² Parfois particulièrement mal vécus par les usagers, quand ces chantiers ne permettent pas d'améliorer une qualité de service, pourtant perçue comme insuffisante, mais seulement d'éviter une nouvelle dégradation.

⁶³ Travaux visant à consolider un tunnel creusé pour l'Exposition universelle de 1900 entre l'actuel musée d'Orsay et le Champ-de-Mars, qui obligent à retirer les rails puis à les reposer à chaque fois.

De fait, les conséquences de tels retards ponctuels, sans être négligeables, restent sans commune mesure avec celles qui découlent des trains supprimés selon le plan prévu pour les travaux ou de la prolongation de certains chantiers majeurs sensiblement au-delà de la durée initialement prévue, nécessitant une révision des plannings opérationnels. À cet égard, une forme d'intéressement financier spécifique pourrait jouer un rôle utile.

Le contrat de performance passé entre l'État et SNCF Réseau comprend un indicateur de performance relatif spécifiquement aux délais de réalisation des investissements⁶⁴. Il s'agit de la part des opérations mises en service à la date convenue lors du lancement de la phase de réalisation. Les enjeux et tensions spécifiques à l'Île-de-France, qui représente 10 % du réseau ferré national mais 40 % des circulations de trains et 70 % de celles de voyageurs, justifient une approche régionale. En effet, l'indisponibilité des voies dans cette partie de notre territoire, comme tout retard dans la réalisation des investissements programmés, a un coût socio-économique élevé. En outre, les demandes dérogatoires de travaux, c'est-à-dire les ajouts et les modifications de chantiers désorganisent les directions de lignes et rendent plus difficile la recherche de solutions de substitution à proposer aux usagers.

Le contrat de performance, qui couvre une période de dix ans (2021-2030), fait l'objet d'une actualisation tous les trois ans. Celle-ci pourrait être l'occasion de ce type de modification.

Une autre solution consisterait à ajouter ce type d'indicateurs au dispositif contractuel liant IDFM et SNCF Réseau, tel que proposé plus haut, s'il était mis en œuvre.

B - La programmation des travaux et leur optimisation : un contrôle en pratique limité de la part d'IDFM

Le contrat RATP-IDFM⁶⁵ prévoit que la régie transmette à IDFM, le 30 juin de chaque année le calendrier prévisionnel des « impacts travaux majeurs et classiques » de l'année suivante et le 30 octobre, un calendrier cette fois-ci stabilisé, pour l'année suivante, qui servira à suivre les écarts entre programmations initiale et finale. Sous réserve de la validation du plan de transport correspondant par IDFM lors d'un comité de suivi de l'offre, les trains.km non produits en raison de ces travaux sont, comme indiqué précédemment, comptabilisés dans l'indicateur de production du service contractualisé.

⁶⁴ Recouvrant également la part des investissements menés à bien sans surcoût.

⁶⁵ Le contrat avec SNCF Voyageurs comporte des dispositions similaires.

De manière plus surprenante, la RATP doit avertir IDFM, dans le cadre d'une obligation de moyens, des éventuels impacts des travaux programmés sur le périmètre de la SNCF, dès qu'elle en a connaissance⁶⁶. Cette disposition constitue l'indice d'un certain manque de fluidité des relations entre IDFM et les différentes composantes de la SNCF.

De fait, le besoin s'est fait sentir d'une instance de suivi des travaux commune à IDFM, la RATP et la SNCF, à savoir des comités de suivi des travaux qui se réunissent cinq fois par an, aux fins d'une vision partagée le plus en amont possible de l'ensemble des conséquences de ces chantiers permettant, en particulier, d'éviter des travaux simultanés sur des itinéraires alternatifs.

Ces discussions sur le planning des chantiers ne reposent pas sur une analyse objective et chiffrée de l'utilité relative de l'ensemble des projets envisagés et envisageables, prenant également en compte les désagréments causés par les travaux eux-mêmes. Naturellement, ces enjeux font partie des échanges entre partenaires, mais sur des bases qualitatives. En la matière, IDFM ne dispose que d'une capacité d'expertise ou de contre-expertise limitées.

Ces difficultés à faire des arbitrages sur des fondements objectifs, voire le manque d'un arbitre, transparaissent quand les chantiers entrent en concurrence entre eux ou avec des manifestations culturelles et sportives, comme sur l'axe Nord qui comprend les lignes B, D, H et K, le TER Paris-Laon et la future ligne Charles-de-Gaulle Express⁶⁷. Certains retards, pris en raison de la crise sanitaire et de décisions de justice prononcées au sujet du projet Charles de Gaulle Express⁶⁸, ont créé des tensions supplémentaires dans un secteur à forte fréquentation où les solutions de substitution s'avèrent limitées.

En outre, cet axe passe par le Stade de France où sont organisés des événements donnant lieu à d'importants rassemblements. Ainsi a-t-il fallu mettre en place un comité de suivi présidé par le préfet de région mais aussi une mission inter-inspection (Inspection générale de l'administration, Inspection

⁶⁶ Article 17-6 du contrat entre IDFM et la RATP, « Cas particulier des travaux SNCF sur les RER A et B ».

⁶⁷ On peut citer certains chantiers associés à ces différents projets : le franchissement urbain Pleyel (pont entre la future gare de Saint Denis Pleyel et celle de Stade de France), la station du Grand Paris Express au Bourget, la régénération des caténaires, la mise en accessibilité de la gare de Saint-Denis, la modernisation de la Gare du Nord et de la ligne B (retournements du Bourget, d'Aulnay et de La plaine, garages du Parc des expositions et du Bourget).

⁶⁸ La cour administrative d'appel de Paris a rendu un avis favorable permettant la reprise du chantier en avril 2022.

générale de l'environnement et du développement durable). Diligemment par le Premier ministre en mai 2022, celle-ci était chargée d'élaborer une proposition de programmation s'efforçant de concilier les priorités des différentes parties prenantes. Parfois, la seule issue consiste à préconiser purement et simplement aux usagers de renoncer à se déplacer à certaines périodes ou bien à étaler les travaux. Cela a, d'ailleurs, conduit à repousser la mise en service de la ligne directe entre la Gare de l'Est et l'aéroport Charles de Gaulle à une date postérieure aux Jeux Olympiques de 2024.

C - Les prises en charge alternatives : un point d'attention bien identifié par IDFM

Pour assurer la continuité du service, Transilien⁶⁹ a l'obligation de mettre en place une prise en charge appropriée incluant, d'une part, un plan de transport adapté des lignes concernées, et d'autre part, un dispositif de report. Ce dernier doit s'efforcer à :

- une prise en charge de l'intégralité des voyageurs affectés. La solution alternative consistant souvent en une offre de déplacement en autobus, il convient de rappeler qu'il en faudrait, toutes choses égales par ailleurs, deux dizaines environ pour remplacer une rame de RER⁷⁰;
- une fréquence maintenue, sauf en heures creuses, sous réserve d'une réduction d'au plus 50 % et d'un train par heure minimum ;
- sans surcharge supérieure à 110 % en heure de pointe.

IDFM entend privilégier des interruptions de circulation de durée et de longueur limitées et fixes, ainsi que des scénarii de prise en charge également en nombre limité, en particulier pour faciliter l'appropriation des modalités de report par les usagers. L'allongement de la durée des trajets constitue naturellement un critère important de l'acceptabilité sociale de ces solutions, sans donner lieu aujourd'hui à des objectifs *a priori*. À titre d'exemple, une desserte routière, se substituant aux circulations de RER B au Nord, se traduit par un temps de parcours de la Gare de Nord à Mitry-Claye d'une heure et huit minutes à une heure et seize minutes (selon la formule de remplacement retenue), au lieu de 31 minutes – ou encore, pour aller au Parc des expositions, par un trajet d'une heure un quart, au lieu de 25 minutes (source : Transilien).

⁶⁹ Il existe une procédure comparable dans le cas de la RATP.

⁷⁰ On peut évoquer l'exemple précis de travaux prévus sur l'axe Paris Nord qui ont conduit à comparer la capacité maximale d'emport du RER B, soit 34 000 personnes par heure (1 700 toutes les trois minutes) avec une desserte en bus, limitée à 1 920 pers/h (80 personnes toutes les deux minutes et 30 secondes, temps incompressible de chargement).

IDFM donne son avis sur la conception du dispositif de prise en charge et réalise, en s'appuyant sur des prestataires externes, des diagnostics des travaux dans certains cas, selon une grille d'enquête définie conjointement avec SNCF Voyageurs. Cette évaluation donne lieu à un mécanisme de *bonus-malus* d'un montant maximal de 3,5 M€ pour l'ensemble des lignes et de 2 M€ dans le cas de la RATP⁷¹. En l'absence de diagnostic, des remontées négatives de la part des voyageurs ou d'élus peuvent suffire à l'application de pénalités. Ce suivi apparaît donc, *a priori*, précis et complet.

III - Les limites de la coordination

Plusieurs facteurs rendent compliquée l'exploitation des RER, le premier tient à l'absence de vision partagée par les acteurs sur l'avenir des lignes, à travers des schémas directeurs. Le second réside dans la difficile coordination de la régulation et du traitement des perturbations.

A - Mettre à jour les schémas directeurs de ligne

La démarche des schémas directeurs de ligne vise à définir pour chaque ligne une vision globale, ayant trait aux infrastructures (travaux de signalisation, voies, etc.) aux matériels roulants et à l'exploitation ainsi qu'un plan d'action. IDFM est chargée de l'animation et du pilotage du processus de réalisation de ces schémas directeurs, qui sont validés par son conseil d'administration.

Un schéma directeur de ligne poursuit trois objectifs :

- satisfaire les attentes des usagers en améliorant la situation existante (régularité, qualité de service) ;
- consolider de façon pérenne l'exploitation de la ligne en visant l'amélioration de la performance globale de la ligne et l'unicité de service, et en agissant sur les marges offertes par le système, la robustesse, la production, l'exploitation, la qualité de service ;
- prévoir les demandes de développement de l'offre en tenant compte des évolutions futures de la population, de l'emploi, des déplacements et des autres offres de transport, et l'impact de ces développements sur le système (matériel, infrastructures).⁷²

⁷¹ Toutefois, la mise en œuvre de ce mécanisme sera précédée d'une période blanche de 15 diagnostics, sans incitation financière, jugée nécessaire pour adapter la méthodologie de mesure.

⁷² Existent également le schéma directeur du matériel roulant et le schéma directeur d'accessibilité.

Le schéma directeur de la ligne A, mis en œuvre à compter de 2016, pour environ 900 M€ a orienté l'amélioration de la ligne selon quatre axes :

- nouveaux trains (à étage), passant de 1 600 à 2 600 voyageurs ;
- fiabilisation des infrastructures avec des travaux programmés et exécutés chaque été pendant sept années ;
- aide à l'exploitation : système de régulation et de contrôle automatique de la vitesse (dit PA SACEM), création d'une direction de ligne conjointe et d'un centre de commandement unique (CCU) à Vincennes en 2019 ;
- refonte complète de la grille horaire en 2018 : en diminuant le nombre de trains, de 30 à 26 par heure dans le tronçon central en heure de pointe, le système a gagné en ponctualité, en « robustesse » selon les termes employés par les opérateurs.

Les schémas directeurs des autres lignes de RER n'ont pas connu le même succès.

Le RER B a fait l'objet d'un schéma directeur sur sa partie nord, mis en œuvre de 2008 à 2015 (300 M€ pour le matériel roulant, 240 M€ pour les infrastructures) qui a abouti à une refonte d'offre et au regroupement des acteurs RATP/SNCF Voyageurs et Réseau au centre de commandement unifié (CCU) de Denfert-Rochereau.

Après ces quelques améliorations⁷³, depuis 2017, la fragilisation de l'exploitation est liée à la densité des travaux, aux incidents à répétition sur l'infrastructure au nord de la ligne et à la saturation croissante de la ligne aux heures de pointe, entraînant des malaises de voyageurs, la perte de maîtrise des temps de stationnement et l'augmentation des colis abandonnés (la ligne dessert Roissy et Gare du Nord). Le schéma directeur B nord + est désormais obsolète.

Le RER B Sud a fait l'objet d'un schéma directeur adopté en 2013.

Si on appliquait réellement une politique de ligne, ces deux schémas devraient n'en faire qu'un. Une clause de revoyure est désormais nécessaire, pour fixer les orientations de la décennie à venir, par exemple sur le CCU ou sur l'exploitation. Faute de quoi, les plans d'urgence et les audits se succèdent sans donner un cap.⁷⁴

⁷³ Écrans présentant l'arrivée des trains en temps réel en 2016, implantation du CIV (centre d'information voyageurs) au CCU et renouvellement de la sonorisation en 2017, Installation du correspondant twitter au CCU en 2018, déploiement d'IENA, nouveau système d'information voyageurs en nord de ligne (SNCF) en 2019.

⁷⁴ Plan B-*ready*, plan d'urgence RER B 2019, audit cabinet *LeonKaimus* 2020, audit Setec-rail concept-cabinet Ramette 2023.

Un plan d'urgence a été décidé en 2019, déployant des agents chargés de réguler les flux sur les quais afin de faciliter les montées et descentes de voyageurs, de mieux respecter les temps d'arrêt en gare et d'éviter la prise de retard (Bourg-la-Reine en pointe du matin ; Denfert-Rochereau et Massy-Palaiseau en pointe du soir). Une refonte d'offre de la branche sud a été opérée en 2021. Depuis septembre 2021, la desserte est renforcée au sud de Paris, pour répondre à l'augmentation de la fréquentation (les stations Gentilly, Arcueil, Bagneux accueillent 20 trains par heure contre 10 auparavant).

Les schémas directeurs des lignes D et C ont été approuvés par le STIF respectivement en novembre 2006 et juillet 2009. Ils n'ont pas été mis à jour depuis et sont obsolètes.

Sur la ligne C, l'infrastructure est saturée aux heures de pointe, 24 trains par heure circulant sur le tronçon commun entre Choisy-le-Roi et Champ-de-Mars, dont l'essentiel (à partir de Bibliothèque François Mitterrand) est à une seule voie par sens. Malgré l'existence de deux voies par sens sur la zone la plus chargée (le « sud-ouest », de Paris à Brétigny), il n'y a pas de capacité résiduelle disponible pour des trains du RER C. Une importante refonte d'offre a été menée en 2019 et partiellement mise en œuvre en 2020 pour améliorer la ponctualité de la ligne. Le nombre de trains par heure dans le tronçon central de Paris a été réduit de quatre. Un schéma directeur de ligne a été engagé fin 2021 et devrait aboutir en 2024 à une refonte d'offre plus importante.

Pour le RER D, le schéma directeur, relancé fin 2021, doit être validé à l'été 2023. Il prévoit l'arrivée progressive du nouveau matériel roulant jusqu'en 2027). Les nombreux investissements envisagés sont lourds (voie à Saint-Denis Pleyel, sites de retournement et de stationnement) et non encore financés (discussions à venir dans le volet transports du CPER). Or, les perspectives de construction de logements (selon le SDRIF⁷⁵ de 2012, 40 000 des 70 000 logements prévus en Île-de-France devaient être construits à proximité de la ligne D) et donc d'augmentation de la fréquentation au nord vont engendrer des stationnements plus longs en gares et des temps de parcours allongés voire des retards.

⁷⁵ SDRIF : schéma directeur de la région Île-de-France.

B - Créer enfin le centre de commandement unique des lignes B et D

Les difficultés dues au tunnel partagé n'ont pas de perspectives de solution à court ou moyen terme. Outre les retards d'investissements évoqués plus haut, les tentatives de coordination des acteurs, depuis plus de dix ans, n'ont jamais pu aboutir.

Les domaines ferroviaires diffèrent à l'entrée nord du tunnel Gare du Nord-Châtelet, point sensible des RER B et D. Les réglementations ferroviaires et les procédures de sécurité sont différentes, supervisées par des autorités de contrôle spécifiques à chaque opérateur⁷⁶. Sans système d'aide au partage d'information entre opérateurs, à la gestion des perturbations, ou au secours aux voyageurs, l'organisation de Transilien, SNCF Réseau et RATP n'est pas à la hauteur des enjeux sur ce secteur.

Chacun des deux opérateurs a « importé » sur le RER, ses méthodes de travail, son savoir-faire et ses procédures internes. Des différences structurelles d'organisation et de culture coexistent sur un même réseau et peuvent entraîner des difficultés d'exploitation. Les interfaces entre les différents pôles de décision à Saint Denis, Gare du nord, Châtelet, Denfert-Rochereau sont particulièrement complexes en termes d'outils d'information et de procédures.

La RATP gère des circulations de métro à fort cadencement, sur un réseau non partagé, doté d'un gestionnaire d'infrastructures intégré (RATP GI), avec des procédures adaptées pour *le mass transit*. La SNCF gère des circulations ferroviaires sur un réseau partagé, faisant intervenir des types de trains variés (RER, Transilien, TGV, fret, etc.), un GI séparé et un grand nombre d'instances de contrôle et de régulation, non entièrement dévolues à une ligne.

Depuis 2014, tous les rapports rédigés par des experts indépendants⁷⁷ préconisent de réduire le nombre des centres opérationnels, de les unifier et les homogénéiser par entité d'exploitation et non par entité

⁷⁶ L'EPSF (Établissement public de sécurité ferroviaire) contrôle la sécurité côté SNCF et le STRMTG (service technique des remontées mécaniques et des transports guidés) côté RATP. Des règles de sécurité communes aux systèmes mixtes ont cependant été coconstruites par ces deux organismes de sécurité.

⁷⁷ Rapport du Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD) sur la ponctualité de la ligne B, avril 2014 ; rapport d'audit de l'École Polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL), P. Tzieropoulos & Y. Putallaz, sur la performance du réseau transilien, mars 2015 ; rapport sur la mission d'accompagnement SNCF Réseau-RATP du cabinet LeonKaiMus, décembre 2021.

institutionnelle (SNCF ou RATP). « *L'utilisation commune de l'infrastructure en zone centrale par les RER B et D militerait en faveur d'un centre opérationnel commun pour ces deux lignes. Ceci suppose des réformes organisationnelles, voire institutionnelles, dont il s'agit de ne pas mésestimer la difficulté. Il y a toutefois des exemples de réalisation [ligne Suisse-Italie du nord] réussie de tels schémas où l'exploitation d'une infrastructure utilisée en commun par des entreprises différentes est confiée à un centre unique dont la gestion est confiée à l'un des exploitants* »⁷⁸.

En 2015, une lettre de mission conjointe de la RATP, de SNCF Réseau et de SNCF Voyageurs demandait aux responsables du Centre de commandement unique (CCU) de la ligne B, basé à Denfert-Rochereau, d'élaborer pour avril 2016 des scénarios en vue d'un CCU commun B-D.

Certes, en 2015, un agent régulateur de SNCF Réseau et un coordonnateur information ont quitté le centre SNCF de Saint Denis pour rejoindre le CCU de Denfert. Mais les agents de circulation et information voyageurs qui traitent la gare souterraine Nord sont physiquement à Saint Denis et communiquent, par divers canaux, avec ceux de la partie sud du RER B, à Denfert-Rochereau.⁷⁹

Mais, depuis 2016, les trois opérateurs (RATP, SNCF Voyageurs et SNCF Réseau) ne parviennent pas à s'entendre sur un CCU plus intégré, ni sur ses missions (règles d'exploitation, place des agents de circulation de SNCF Réseau, reprise rapide des circulations, circuits d'information des voyageurs), ni sur ses caractéristiques (une salle d'exploitation de 2 200 m², dont environ 500 m² pour le RER B), ni sur sa localisation (près de dix sites ont été examinés sans succès), alors que les incidents sur la ligne se répètent, le plus grave étant celui du 18 juillet 2022, qui a entraîné des conséquences inacceptables pour les voyageurs.

IDFM a adopté une délibération à l'été 2022, demandant instamment à SNCF Voyageurs, SNCF Réseau et RATP d'identifier enfin un scénario de réalisation du CCU commun aux lignes B et D, acceptable par tous au regard des enjeux de qualité de service et des investissements consentis. Les opérateurs se sont engagés à apporter une réponse à l'été 2023. Mais, compte tenu des délais de construction et d'aménagement, le CCU sera opérationnel en 2028 au mieux.

⁷⁸ Rapport d'audit de l'EPFL, mars 2015.

⁷⁹ Le CCU de la ligne A est plus complet que le CCU de la ligne B, car l'agent circulation de SNCF Réseau en charge de l'axe Cergy travaille dans les mêmes locaux (centre de Vincennes) que l'agent régulateur de Transilien et les équipes RATP. Sur la ligne B, il n'y a pas regroupement de tous les acteurs.

Le tunnel entre Chatelet et Gare du Nord
Un exemple saillant des conséquences de la complexité des interfaces

Ce tronçon est symptomatique de la coexistence de réglementations de sécurité ferroviaire différentes entre la RATP et la SNCF et leurs gestionnaires d'infrastructures associés, RATP GI et SNCF Réseau, et des difficultés qui peuvent en résulter.

Ce tronçon a la densité de circulation la plus élevée du réseau sans être équipé d'un système d'assistance à la conduite ou de régulation automatisée du débit de trains (à la différence du RER A). Environ 32 trains (20 de la ligne B et 12 de la ligne D) doivent s'y succéder dans chaque sens en heure de pointe.

Il est exploité à la fois par la SNCF et la RATP puisque y circulent sur les mêmes voies les trains du RER B branche sud, opérés par la RATP, et les trains de la ligne D, opérés par la SNCF. L'infrastructure est exploitée par la SNCF sur la portion nord du tunnel et la RATP sur la portion sud et sur la majeure partie du tunnel. En pratique, la limite d'application des textes réglementaires de la RATP et la SNCF se situe dans la gare souterraine Gare du Nord, juste à l'entrée du tunnel. Au Nord, ce sont les règles de circulation et de sécurité de la SNCF qui s'appliquent et, au sud, celles de la RATP. Chaque fois qu'un train franchit cette limite, il doit se plier aux normes de la zone dans laquelle il entre.

La procédure SNCF est adaptée sur le réseau ferré national mais ne l'est pas en situation de *mass transit* (un train toutes les trois minutes).

Pour s'affranchir de ces « frontières », de cette complexité réglementaire, des règles de gestion ont été progressivement adaptées, mais pas toujours appliquées, par oubli ou par méconnaissance et leur harmonisation est insuffisante.

Le 18 juillet 2022, à 8h30, à la suite d'un signal d'alarme actionné, les RER B et D se sont immobilisés. Excédés, des voyageurs ont évacué leur train bondé à l'arrêt dans le tunnel en descendant sur les voies. Ce sur-incident a totalement désorganisé le trafic pendant plus de quatre heures et bloqué 10 000 voyageurs à quai ou dans des trains à l'arrêt sans information.⁸⁰

Cette journée a été symptomatique d'une difficulté collective pour les différents acteurs du système ferroviaire sur la zone de Paris Nord à éviter que de tels événements ne se produisent, et le cas échéant, à prendre en charge rapidement les voyageurs et à revenir dans des délais rapides à une situation acceptable. Depuis l'incident de juillet 2022, les efforts

⁸⁰ *Le chaos dans les RER B et D à cause d'un signal d'alarme*, Le Parisien, 20 juillet 2022.

d'organisation partagée dans la zone dense au nord de Paris se sont accélérés. Un programme d'amélioration est lancé. Les opérateurs (Transilien, Réseau, Gares et connexions, RATP) se sont engagés à aligner les pratiques entre les deux domaines ferroviaires, déployer des règles d'exploitation unifiées (procédures de sécurité et de coordination entre les acteurs, reprise rapide des circulations, adaptée au *mass transit*, système d'information des voyageurs, et, dans le cas d'événements comparables, rapidité d'intervention des équipes vers un train arrêté et prise en charge des voyageurs).

À l'heure de la Coupe du monde de rugby et à moins d'un an des Jeux Olympiques et Paralympiques, un plan d'action efficace est urgent.

Les comités de lignes

Afin de favoriser un dialogue de proximité entre la RATP (à la fois gestionnaire d'infrastructures et opérateur), SNCF Voyageurs, SNCF Réseau, les élus locaux et les associations représentatives des usagers, IDFM a mis en place, sous son pilotage, des comités de lignes, afin d'éclairer les décisions en matière de développement du service de transport. Leur rôle est défini dans les annexes des contrats (annexe I-A-10 pour la RATP et annexe II-E-1 pour la SNCF).

Même si des canaux complémentaires existent pour permettre une concertation avec les usagers et les élus (comités d'offre et comités travaux), les comités de ligne sont un lieu apprécié d'échanges sur la ligne et son évolution. Ils permettent l'expression des associations représentant les usagers et des autres partenaires du transport public sur la qualité du service perçue, leurs attentes en matière d'amélioration. Les observations et les propositions émises lors des réunions alimentent les études et décisions de l'autorité organisatrice.

Ils doivent se réunir chacun au moins une fois tous les 18 mois.

Des comités se sont tenus entre 2016 et 2018 pour préparer la refonte d'offre de la ligne A et en 2019 pour celle de la ligne B sud. Pour les lignes C et D, ils ont permis de lancer les révisions des schémas directeurs. Mais ils sont moins réguliers depuis la crise sanitaire et les comptes-rendus listés sur le site internet d'IDFM ne sont pas accessibles en pratique, ce que regrettent les associations d'usagers.

C - Une architecture et un pilotage d'ensemble peu favorables à la performance du système

Des *reporting* avec IDFM sont organisés de manière mensuelle, trimestrielle et annuelle, concernant notamment le suivi de la production, des résultats de la ponctualité, le suivi des offres et des travaux. La comitologie est considérable mais chaque entreprise demeure concentrée sur son propre contrat, sans que l'assemblage constitue un contrat de ligne. Les seuls indicateurs communs suivis au niveau de la ligne sont celui sur la ponctualité et, dans une moindre mesure, celui sur la qualité de l'information des voyageurs.

Il est nécessaire de revoir le pilotage de la ligne. La direction de ligne unifiée (DLU) du RER B, qui devrait être une instance centrale et décisionnaire, ne l'est pas. La direction tournante a laissé la place, depuis plusieurs années, à deux co-directeurs, chacun rendant compte à sa propre institution. Son organisation, ses compétences, ses délégations sont sans doute à reprendre.

La mission, confiée en 2021 à un expert indépendant pour analyser le fonctionnement de la ligne B au niveau de son organisation et de son pilotage, a abouti à cette conclusion très claire : « Plus le management construira et portera une vision de ligne, plus l'effet d'alignement des pratiques et d'apaisement des relations opérationnelles sera perceptible. Et mieux chaque acteur inscrira ses décisions dans une vision intégrée »⁸¹.

Le futur PDG de la RATP l'a lui-même reconnu, lors de son audition devant la commission de l'Assemblée nationale le 9 novembre 2022, en déclarant : « les enjeux de pouvoir doivent céder le pas aux enjeux d'efficacité ».

Peut-être l'élaboration de futurs contrats par ligne et non par opérateur, impulsée par IDFM avec les opérateurs de transports et les gestionnaires d'infrastructures, pourrait-elle constituer un pas décisif en ce sens. Ce serait la préfiguration de ce qui devra être mis en place pour l'ouverture à la concurrence, qui se fera par ligne.

⁸¹ Rapport *LeonKaimus*, décembre 2021.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Les investissements sur le réseau existant constituent un enjeu essentiel de la qualité de service, qu'il s'agisse de limiter la non qualité et la non production dues au vieillissement des matériels et des infrastructures, ou d'améliorer la capacité, la régularité et le confort des rames. Ainsi, la progression des performances de la ligne A est imputable au renouvellement de son matériel roulant et à la mise en œuvre d'un système de pilotage automatique, ainsi qu'à un effort réel de rénovation des gares et des voies, en contraste avec les difficultés de la ligne B dont, par exemple, les matériels roulants remontent aux années 1980.

Globalement, le RER souffre d'un sous-investissement certain, caractérisé par des retards de régénération des matériels roulants et de systèmes d'exploitation, et par un effort d'entretien insuffisant des installations fixes. Il en résulte aujourd'hui des besoins d'investissements accrus pour des renouvellements et des modernisations qui ne peuvent plus être différés.

Ces besoins d'investissement s'inscrivent depuis plusieurs années dans le contexte de l'incertitude sur la soutenabilité du financement des transports en commun franciliens, que la crise sanitaire a aggravée. Comme la chambre régionale des comptes Île-de-France et la Cour des comptes l'ont indiqué en 2020⁸² puis 2022⁸³, plusieurs leviers existent pour rétablir l'équilibre : hausses tarifaires, augmentation des contributions des membres d'IDFM, amplification des mesures favorisant les déplacements en transports collectifs en dissuadant l'utilisation de la voiture, captation de la valorisation foncière induite par la densification du réseau, participation des usagers des routes franciliennes au financement des transports collectifs, augmentation du versement mobilité, etc. Certains d'entre eux ont été activés dans le cadre du budget 2023 d'IDFM.

Pour être nécessaires, les projets de modernisation ou de remise à niveau impliquent des travaux entraînant des désagréments importants pour les voyageurs du quotidien. À cet égard, IDFM semble ne jouer qu'un rôle limité dans la hiérarchisation de ces travaux, leur programmation et leur réalisation dont, par exemple, elle maîtrise peu les délais. En revanche, elle se montre attentive et exigeante quant aux solutions de prise en charge alternatives.

⁸² Syndicat des transports d'Île-de-France (STIF) - Île-de-France Mobilités, juin 2020, chambre régionale des comptes d'Île-de-France.

⁸³ Cour des comptes, *Les transports collectifs en Île-de-France*, chapitre du rapport annuel de 2022.

Dans ces domaines, il existe une asymétrie flagrante entre la RATP et la SNCF en tant que gestionnaires d'infrastructures. De fait, SNCF Réseau, entité indépendante, n'est pas partie prenante du contrat entre IDFM, d'une part, SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions, d'autre part. Or, il conviendrait qu'elle assume une forme de responsabilité directe envers IDFM, autorité organisatrice des mobilités, en matière de fiabilité des infrastructures et d'efficacité des travaux qui lui incombent.

L'exploitation du RER doit se plier à la logique du mass transit. À cet égard, il conviendrait d'harmoniser les pratiques de gestion du trafic, avec une vision de ligne entière, et les procédures règlementaires de sécurité, appliquées par la RATP et la SNCF. L'efficacité des décisions en sortirait renforcée et les situations perturbées seraient plus rapidement redressées.

La Cour formule donc les recommandations suivantes :

- 4. établir un contrat entre IDFM et SNCF Réseau pour mettre en œuvre des indicateurs de performance spécifiques, associés à une responsabilisation financière de cette dernière (IDFM, SNCF Réseau, 2025) ;*
- 5. prévoir un mécanisme de responsabilisation financière directement applicable à SNCF Gares & Connexions (IDFM, SNCF Gares & Connexions, 2025) ;*
- 6. prévoir des objectifs spécifiques à l'Île-de-France, pour les investissements de régénération, dans le contrat de performance entre l'État et SNCF Réseau à, ou dans le contrat liant, le cas échéant, SNCF Réseau à IDFM (État, IDFM, SNCF Réseau, 2025) ;*
- 7. actualiser, au plus tard en 2024, les schémas directeurs des lignes B et C (IDFM-RATP-SNCF Voyageurs, 2024) ;*
- 8. établir en 2023 le scénario de réalisation d'un centre de commandement unique pour les lignes B et D (IDFM-RATP-SNCF Voyageurs-SNCF Réseau-Préfet de région).*

Conclusion générale

Bien que maintenant âgé de près d'un demi-siècle, le RER reste un réseau d'avenir, au service de la transition écologique. Il joue un rôle structurant dans l'adoption généralisée par les franciliens de modes de déplacements plus sobres et décarbonés.

Le secteur des transports est aujourd'hui le premier secteur émetteur de gaz à effet de serre en France (30 % des émissions nationales⁸⁴). La stratégie nationale bas carbone (SNBC) vise une réduction de 28 % des émissions de ce secteur en 2030 par rapport à 2015 et une décarbonation complète des transports à l'horizon 2050. Dans cet objectif, la SNBC prévoit d'engager un report vers les modes de transport les plus économes en énergie et les moins émetteurs, comme le train ou les transports en commun. À cet égard, le train émet entre 16 et 21 fois moins de CO₂ par km et voyageur que la voiture, pour un usage comparable⁸⁵.

Dans la consultation menée auprès d'usagers du RER⁸⁶, les juridictions ont noté que 58 % des répondants possédant une voiture déclarent l'utiliser pour des trajets qu'ils pourraient faire en RER. Dans l'immense majorité des cas, ils expliquent ce choix par la mauvaise qualité de service perçue ou éprouvée du RER. 88 % d'entre eux ont déclaré qu'une meilleure qualité de service les inciterait à le prendre davantage.

Si des RER, désormais appelés services express régionaux métropolitains (SERM) sont envisagés pour différentes métropoles en France, c'est le signe de la valeur du modèle francilien, dont les interconnexions avec les lignes du Grand Paris Express renforceront l'utilité. Il convient donc, pour tous les acteurs liés à son exploitation, d'assurer les conditions du maintien de sa qualité et sa fiabilité sur le long terme.

⁸⁴ SNBC 2 2020 et CITEPA, rapport Secten 2020.

⁸⁵ Le RER émet 6,2 g d'équivalent CO₂ par km et par voyageur en moyenne sur l'ensemble du réseau. Une voiture individuelle moyenne émet 134 g d'équivalent CO₂ par km et par voyageur pour « une courte distance », comparable selon l'ADEME à l'usage RER/transilien. Source : base carbone ADEME. Cf. annexe n° 3 pour détails.

⁸⁶ Cf chapitre I.

Liste des abréviations

AQST	Autorité de la qualité de service dans les transports
AOM	Autorité organisatrice des mobilités
CBTC	<i>Communication based train control</i> (gestion des trains basée sur la communication)
CCU	Centre de Commandement Unique
CDGX	Charles de Gaulle Express
COSO	Comité de suivi des offres (IDFM)
COSUT	Comité de suivi des travaux (IDFM)
DRIEAT	Direction Régionale et Interdépartementale de l'environnement, de l'aménagement et des transports
EGT	Enquête Globale Transport
GPE	Grand Paris Express
IDFM	Île-de-France Mobilités
IGEDD	(ex-CGEDD) Inspection générale de l'environnement et du développement durable
ITC	Interruption temporaire de circulation
IPR	Institut Paris Région
KCC	Kilomètre commerciaux contractuels
NExTEO	Nouveau système d'exploitation des trains Est-Ouest
OMNIL	Observatoire de la mobilité en Île-de-France
PA	SACEM pilotage automatique système d'aide à la conduite, à la maintenance et à l'exploitation
PCC	Poste de commande centralisé
PCD	Poste de commande à distance
PDUIF	Plan de déplacement urbain en Île-de-France
PTA	Plan de transport adapté
RFN	Réseau ferré national
SERM	Services express régionaux métropolitains
SGP	Société du Grand Paris
SNBC	Stratégie nationale bas carbone
TKC	Train-kilomètres-commerciaux
VK	Voyageurs- kilomètres

Annexes

Annexe n° 1 : consistance et caractéristiques du réseau RER	92
Annexe n° 2 : monographie du réseau RER	93
Annexe n° 3 : détails de l'analyse des émissions carbone liées au RER et son inscription dans le cadre de la SNBC (Stratégie nationale bas carbone).....	99
Annexe n° 4 : les limites du report modal vers le RER	101
Annexe n° 5 : méthode et parangonnage en matière de ponctualité	104
Annexe n° 6 : performances de ponctualité par lignes et axes et offres par ligne	113
Annexe n° 7 : enquête de la Cour auprès d'usagers du RER	121
Annexe n° 8 : méthode détaillée de la consultation menée par la Cour	136

Annexe n° 1 : consistance et caractéristiques du réseau RER

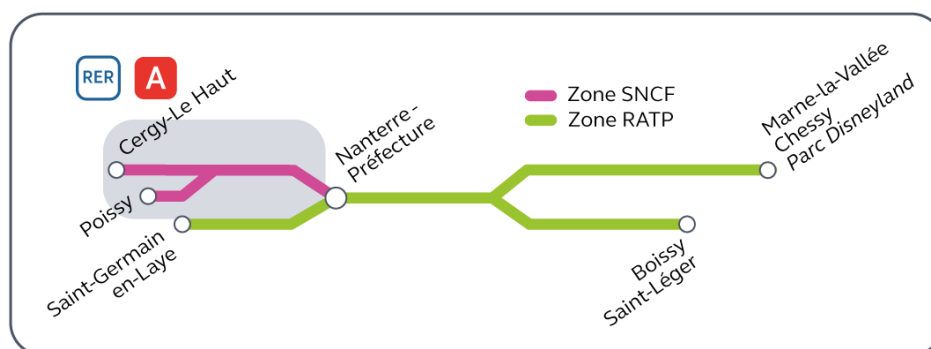
	Longueur totale en km	Nombre de gares desservies	Capacité des rames (en nombre de voyageurs)	Nombre de voyages quotidiens (données 2019)	Nombre de rames en service	Nombre de rames en heure de pointe	Types de rames et âge moyen
RER A	109 dont 75,4 gérés RATP et 33,6 SNCF	46 (dont 11 SNCF)	2 600	1,4 M	183 RATP	26 dans tronçon central	140 MI09 à étage -5 ans- 43 MI2N (rénovation commencée en 2020) -18 ans
RER B	80 dont 40 RATP et 40 SNCF	47 (dont 16 SNCF)	1 600	983 000 (450 000 au nord et 530 000 au sud)	97 RATP 50 SNCF	20 dans tronçon central (s'intercalant avec 12 trains RER D)	116 MI79 rénovés (depuis 2015 et en service jusqu'en 2028) -39 ans- 31 MI84 – 32 ans- (4 rénovés en 2022, rénovation plus légère prévue d'ici 2025) 146 MING (dont 79 RATP et 67 SNCF) commandés, seront livrés entre 2026 et 2030
RER C	187 SNCF	84	de 1 700 à 2 000 selon types de rames	540 000	172	24 en 2012 20 en 2023	54 Z20900 -20 ans 47 Z20500 -29 ans 35 Z8800 -35 ans (seront remplacées par les Z2N de la D, mais à renouveler en 2035) 36 Z5600 -37 ans- (<i>idem</i>)
RER D	172 SNCF	54	2 600	660 000	134	12	123 Z20500 -30 ans 11 Régio2N (Z57000) sur branche sud -2 ans Futur RER NG 117 rames à commander
RER E	55 SNCF	22	2 600	350 000	64	22	53 MI2N (30 portes) - 23 ans 11 Z50 (Franciliens (16 portes) -8 ans Futur RER NG (125 rames prévues)

Source : RATP et SNCF Voyageurs

Annexe n° 2 : monographie du réseau RER

Le RER A

Le premier tronçon du RER A est mis en service en 1969, sous la responsabilité de la RATP, entre les stations Nation et Boissy-Saint-Leger, progressivement prolongé à l'est jusqu'à Marne-la-Vallée-Chessy en 1992 et à l'ouest jusqu'à Cergy-le-Haut en 1994. Il est sous la responsabilité de la RATP sur la partie est, de Marne-la-Vallée à Nanterre Préfecture, puis jusqu'à Saint Germain en Laye sur une des trois branches de la partie ouest et de la SNCF sur les deux autres branches ouest (Poissy et Cergy). Entre Maisons-Laffitte et Houilles-Carrière, RER A et ligne L partagent les mêmes voies. Il n'est pas possible, en l'état actuel des infrastructures, d'y faire passer plus de 15 trains à l'heure.



Source : Cour des comptes d'après données RATP

Le 1,4 million de voyages quotidiens se compose à 31 % de déplacements internes au tronçon central La Défense-Vincennes, à 56 % de déplacements empruntant une branche et le tronçon central, à 12 % de déplacements sur une seule branche et 1 % seulement des déplacements sont traversants totalement est <=>ouest.

Le schéma directeur de la ligne A a orienté l'amélioration de la ligne selon quatre axes, qui sont devenus opérationnels à partir de 2016 :

- nouveaux trains (à étage) ;
- fiabilisation des infrastructures avec des travaux programmés et exécutés chaque été pendant 7 années ;
- aide à l'exploitation : création d'une direction de ligne conjointe et d'un Centre de commandement unifié (CCU). Le pilotage automatique SACEM, installé par la RATP dans le tronçon central entre avril 2017 et janvier 2019) rend plus performante la conduite et la régulation notamment à l'heure de pointe. Ce pilotage automatique est étendu jusqu'à Noisy Champs en 2023 ;

- refonte complète de la grille horaire en 2018 : en diminuant le nombre de trains, de 30 à 28 par heure dans le tronçon central en heure de pointe, le système a gagné en ponctualité, en « robustesse » selon les termes employés par les opérateurs.

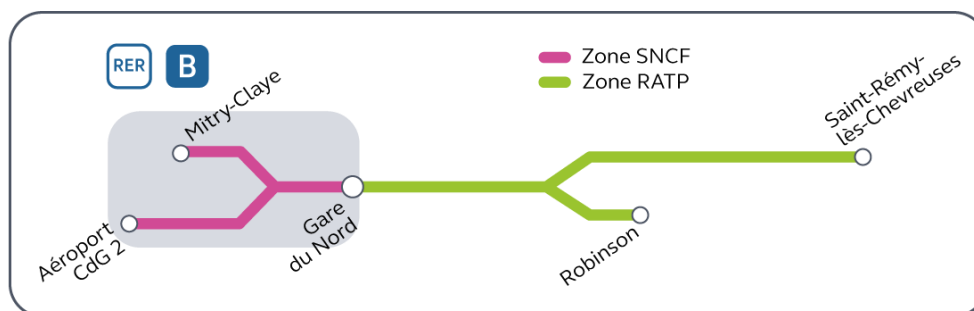
La pertinence de ce schéma directeur se mesure dans les résultats de la ligne A et l'amélioration de sa performance, mais ce succès n'a pas été transposé aux autres lignes.

Le RER B

La ligne B du RER est officiellement née le 8 décembre 1977, avec le prolongement de la ligne de Sceaux jusqu'à Chatelet-les-Halles et son interconnexion avec la ligne A. La station Chatelet-les-Halles devient alors le premier *hub* créé en France. En 1981, elle est prolongée jusqu'à Gare du nord et intègre les lignes vers Roissy et Mitry-Claye.

Le RER B est exploité au sud par la RATP de Saint-Rémy-lès-Chevreuse à Gare du Nord, puis par la SNCF sur la partie nord (terminus de Roissy-CDG et de Mitry). Au sud, sur le domaine RATP, les voies sont exclusivement utilisées par la ligne B à l'exception de la section Châtelet-Les Halles-Gare-du-Nord, partagée avec la ligne D. Au nord, entre Gare du nord et Mitry, le RER utilise les voies du réseau ferré national (RFN) mais circule sur deux voies dédiées. En cas d'incident important, il peut en théorie circuler sur les voies adjacentes.

Même si l'interconnexion partielle de la ligne, consistant à faire circuler chaque train d'un bout à l'autre de la ligne sans changement de train à Gare du Nord, a été progressivement mise en place entre 1983 et 1987, et l'interopérabilité en 2009 (un conducteur peut circuler indifféremment sur la partie RATP et sur la partie SNCF), chaque opérateur garde ses compétences et responsabilités sur son domaine. La gestion de l'exploitation est régie par deux réglementations distinctes à la RATP et à la SNCF, avec quelques consignes communes aux interfaces des deux domaines.



Source : Cour des comptes d'après données RATP

Le schéma directeur de 2005 pour la ligne nord a été exécuté en conformité, ou presque, avec les objectifs qui avaient été fixés (deux voies dédiées, rénovation des trains, amélioration signalisation, pour un budget total de 550 M€, et nouvelle grille horaire). Mais les opérations de modernisation sont longues à réaliser : entre le schéma directeur de 2005 et sa mise en œuvre effective, il s'écoule près de 10 ans. La fréquentation continuant à augmenter en parallèle, les voyageurs n'ont pas senti d'amélioration au-delà de 2015.

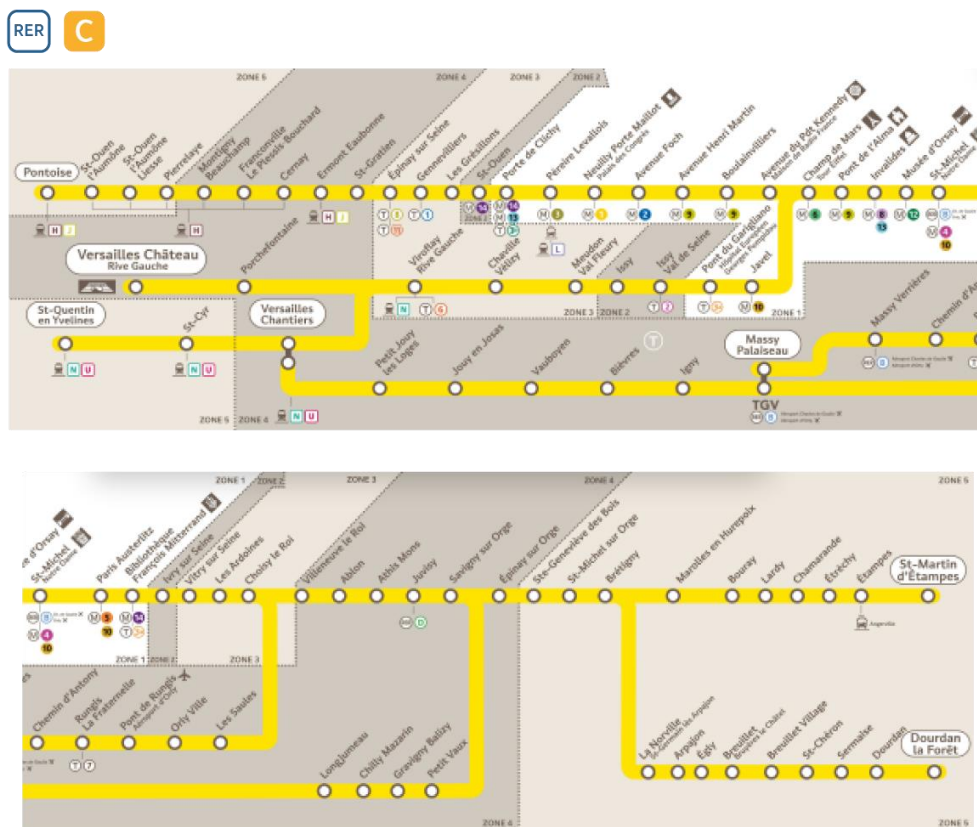
Le niveau de trafic élevé a amené les exploitants à réduire la durée de l'intervalle entre deux trains. Mais cette fréquentation augmente aussi les risques de retards (malaise voyageurs, montée-descente des voyageurs sur les quais, utilisation du signal d'alarme, bagages oubliés, etc.). Le retard d'un train se propage alors aux suivants. Les infrastructures, matériels roulants ainsi que les systèmes d'exploitation ne sont pas actuellement dimensionnés pour absorber une telle charge.

Le RER C

La première branche Vallée de Montmorency-Invalides (dite VMI) est mise en service en 1978, avec interconnexion de la ligne B à Saint-Michel.

Elle ne dispose d'une infrastructure dédiée que sur 43 km, ses nombreuses branches entremêlées avec d'autres réseaux sont sources de contraintes : au nord avec la ligne H, à l'ouest avec les lignes N, U, TER, Fret et TGV, au sud avec des TER. Son parc de matériel roulant est hétérogène, avec un âge moyen de 20 à 35 ans selon les machines.

Depuis 1998, le RER C connaît des travaux pour lesquels un programme de travaux chaque été (« programme castor ») impose des interruptions de circulation totale. Certaines caténaires étant quasiment centenaires, un programme de régénération a été entrepris par SNCF Réseau. Il devait se terminer 2017, il est, en fait, prévu pour durer encore 15 ans. Il en va de même pour le renouvellement des voies et ballast (RVB), les ouvrages d'art (tunnels centenaires, viaducs, protection contre les crues de la Seine, les voies, situées quatre mètres en dessous du niveau de la Seine, ont déjà été inondées, en particulier en 2016).



Source : Cour des comptes d'après données RATP

Le RER D

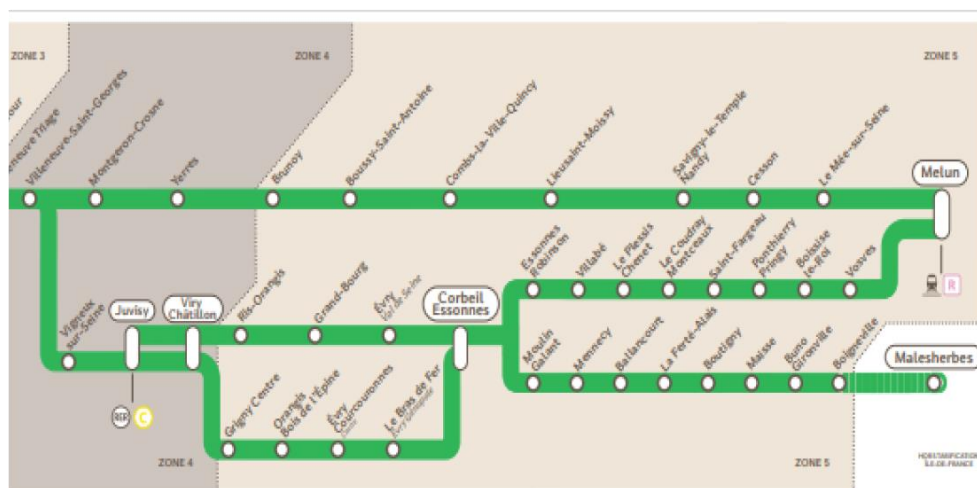
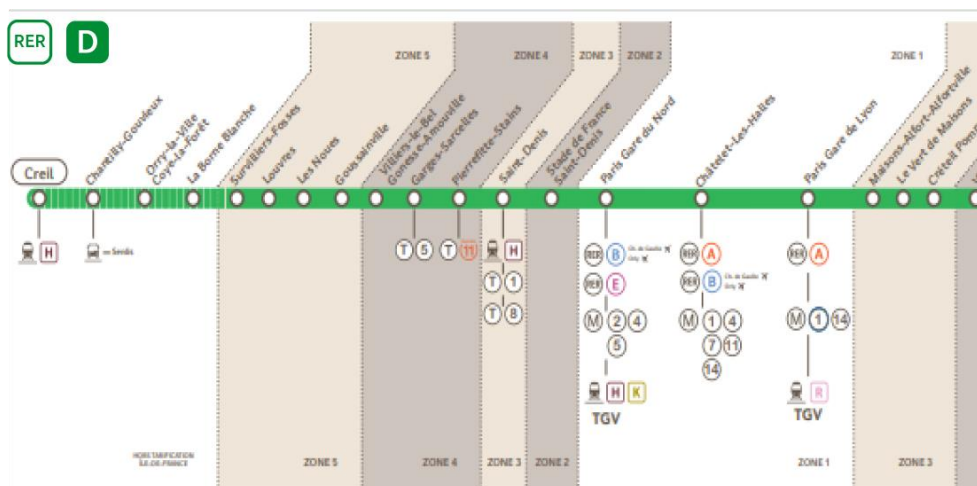
Avec un terminus sud dans le Loiret (Malesherbes) et un terminus nord dans l'Oise (Creil), le RER D a été mis en service par étapes de 1987 à 1996. Sur 190 km, il va au-delà de l'Île-de-France mais ses tracés, très longs et traversants, sont sources de fragilité. C'est en 1995 que l'interconnexion entre les branches nord et sud a été mise en service grâce à la réalisation d'un tunnel reliant Châtelet-Les Halles à Gare de Lyon dans lequel le RER D partage un tronçon commun avec le RER B.

Le RER D connaît une augmentation soutenue et permanente de son trafic (+ 80 % en 20 ans) pour atteindre actuellement 660 000 voyageurs par jour.

Dans la partie sud, une refonte d'offre à l'étoile de Corbeil-Essonnes a permis de diminuer les croisements de trains, de moins perturber le tronçon central et de gagner en ponctualité en mettant en place des correspondances, certes insatisfaisantes, pour les voyageurs contraints de changer de train pour attraper leur correspondance.

Mais des besoins restent identifiés en ce qui concerne les travaux (« terrier de Bercy », quatrième voie à Saint-Denis-Pleyel), les sites de garage, de retournement et de maintenance, alors que les futurs trains sont commandés et les premiers livrés. Les trains d'origine sont de grande capacité mais inadaptés à la zone dense, avec des portes insuffisantes et étroites (mais plus il y a de portes, moins il y a de places assises).

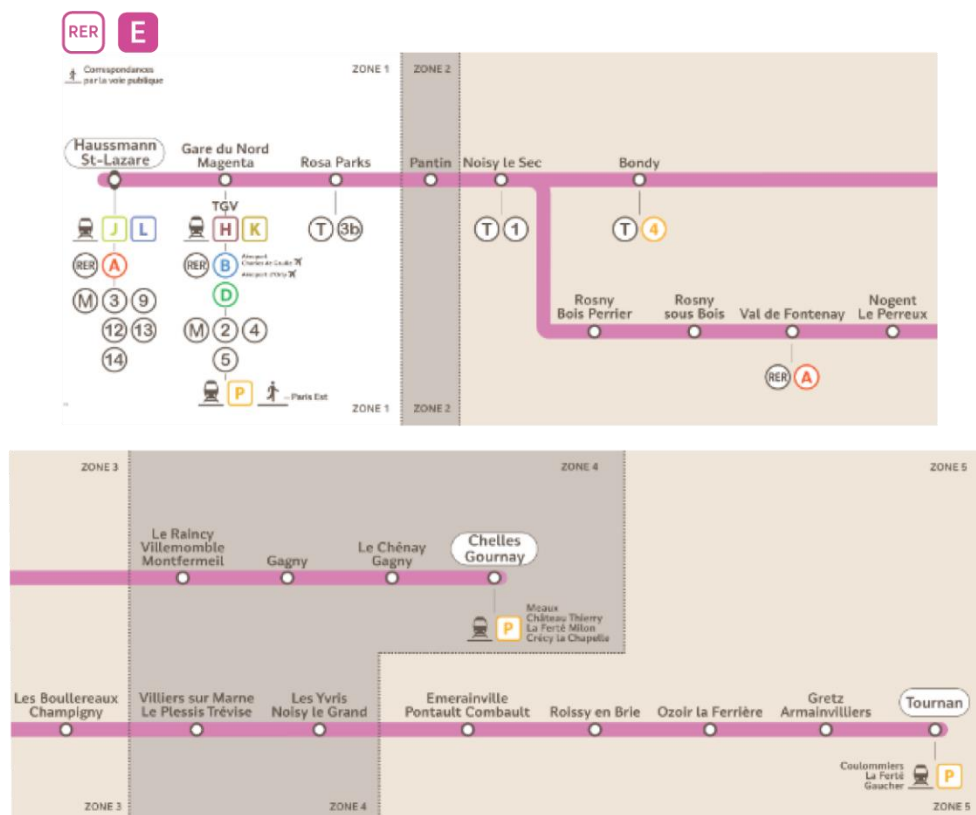
Quant à la partie nord, sa fréquentation s'accroît toujours, la population augmentant, sur certains tronçons (Louvres, Goussainville). Les prévisions de trafic font état de 900 000 voyageurs par jour en 2030.



Source : Cour des comptes d'après données SNCF

Le RER E

Dernière ligne RER du réseau francilien à avoir été mise en service, en 1999, elle dispose d'un tunnel et d'une infrastructure dédiés dans sa branche nord (Chelles). Les branches sud (Villiers et Tournan) sont plus contraintes, partagées avec lignes P, TER et fret, sur lesquelles la propagation des retards dégrade la circulation et le taux de ponctualité.



Source : Cour des comptes d'après données SNCF

Elle ne transporte en 2022 que 350 000 voyageurs/jour mais 600 000 sont prévus après la mise en service de la partie ouest de la ligne de La Défense jusqu'à Mantes-la-Jolie, *via* Nanterre, ce qui devrait alléger les lignes A et B, d'environ 15 %, (avec les itinéraires alternatifs Val-de-Fontenay-La Défense ou Magenta-La Défense) ainsi que les deux lignes Transilien L et N. La mise en service de la ligne à La Défense est prévue courant 2024.

Annexe n° 3 : détails de l'analyse des émissions carbone liées au RER et son inscription dans le cadre de la SNBC (Stratégie nationale bas carbone)

En 2019, plus de 2,3 millions de déplacements entre Paris et ses couronnes sont effectués en voiture. Le report d'une part de ces trajets vers le RER serait bénéfique en termes de réduction d'émissions de CO₂, en vue du respect des Accords de Paris et l'atteinte de la neutralité carbone à horizon 2050 à l'échelle nationale.

Pour les transports, ce scénario de référence vise une décarbonation « quasi-complète » du secteur. Le RER est dans ce cadre un levier puissant, puisque c'est un mode de transport bien plus efficient en termes d'empreinte carbone que la voiture individuelle :

- Le RER émet 6,2 gCO₂e par km et par voyageur en moyenne sur l'ensemble du réseau⁸⁷ ;
- Une voiture individuelle moyenne émet 134 gCO₂e par km et par voyageur pour « une courte distance », comparable selon l'ADEME à l'usage RER/transilien ;
- Pour une voiture individuelle électrique moyenne, pour un usage comparable au RER/transilien : on compte 73 gCO₂e/km⁸⁸ par voyageur selon la base carbone ADEME.

Au niveau des émissions de CO₂e, tous secteurs confondus⁸⁹, la SNBC 2 (2020) fixe comme scénario de référence 80 Mt CO₂e au niveau national en 2050. Par ailleurs l'INSEE estime le niveau de la population française en 2050 à 69,2 M d'habitants⁹⁰. Cela revient à un niveau d'émissions moyen par individu entre 1 à 2 tonnes de CO₂e par an, tous secteurs confondus. L'empreinte moyenne des français est estimée à 8,2 tCO₂e par personne en 2022, contre 9,0 tonnes en 2019⁹¹.

⁸⁷Information sur la quantité de gaz à effets de serre émise à l'occasion d'une prestation de transport méthodologie générale, SNCF 2022 *via* base carbone ADEME.

⁸⁸ D'après la base carbone ADEME, un véhicule électrique compact émet en moyenne 103gCO₂e/km, avec 1,4 personne à bord en usage comparable au RER, cela fait 73 gCO₂e/km*voyageur.

⁸⁹ Comprenant donc toutes les émissions de CO₂, celles produites sur le territoire ainsi que celles liées à la consommation des français.

⁹⁰Insee 2021.

⁹¹ MTEs, SDES, *Chiffres clés du climat France, Europe et Monde*, 2022.

Ainsi, si un habitant de grande couronne, allant travailler à 23,3 km de son domicile⁹² fait ses trajets domicile-travail en voiture, cela représente 1,36 t de CO₂e/an, soit l'équivalent de la totalité des émissions de GES moyenne par habitant cible en 2050. On passe à environ à 0,063 t de CO₂e/an pour les mêmes trajets en RER (soit 5 % du « budget » carbone individuel moyen cible à horizon 2050).

Le RER, et plus généralement le réseau de transports collectifs franciliens, est ainsi un atout précieux pour développer des mobilités plus sobres en énergie et moins émettrices de CO₂e.

⁹² Source : Observatoire des territoires pour la distance moyenne au lieu de travail en grande couronne. Détail du calcul : 23,3 km * 2 * 134gCO₂ * 218 jours de travail = 1 361 279 gCO₂ annuels.

Annexe n° 4 : les limites du report modal vers le RER

Le report modal est limité par la qualité de service du RER. Dans sa consultation auprès des usagers du RER, la Cour a noté que la principale raison empêchant le report d'un trajet en voiture vers le RER est un défaut de qualité de service perçu, que ce soit une fréquence trop faible, un risque de subir des retards, mais aussi des travaux interrompant des lignes durant de longues périodes ou encore une insatisfaction générale avec la qualité de service du RER, jugée faible, et l'amplitude horaire du RER, qui ne circule pas de nuit.

Enfin, le report modal de la voiture vers le RER est limité par la structure radiale du réseau de RER. Or, l'essentiel des déplacements en voiture en Île-de-France concerne des liaisons internes à la grande couronne : selon l'EGT 2018, 57 % des déplacements en voiture des habitants d'Ile de France sont internes à la grande couronne, et peu propices à un report vers le RER. Au total, 8,4 millions de déplacements quotidiens sont réalisés en voiture au sein de la grande couronne, contre 1,3 millions de déplacements entre petite et grande couronne.

Tableau n° 11 : part modale des déplacements entre zones de l'Île-de-France, entre RER et voiture, en déplacements par jour

	2010-2011			Janvier 2018-mars 2020		
	Voiture	Transports Collectifs		Voiture	Transports Collectifs	
		Total TC	Dont RER93		Total TC	Dont RER
Paris<>Paris	537 000	2 195 000	98 000	347 000	2 304 000	94 000
Paris<>Petite Couronne	779 000	1 963 000	703 000	644 000	2 142 000	747 000
Paris <> Grande Couronne	315 000	901 000	580 000	262 000	937 000	568 000
PC<>PC	3 727 000	1 570 000	409 000	3 271 000	1 949 000	345 000
PC<>GC	1 358 000	595 000	416 000	1 369 000	787 000	505 000
GC<>GC	8 502 000	989 000	180 000	8 492 000	1 216 000	175 000
Échange	-	-	16 000	-	-	259 000
Hors IDF	173 000	57 000	-	298 000	78 000	-
Total	15 391 000	8 272 000	2 402 000	14 683 000	9 413 000	2 693 000

Source : EGT 2010 & 2018, IDFM

Note de lecture : sur les 2 304 000 déplacements réalisés en moyenne chaque jour sur Paris<>Paris sur la période 2018-2020, 94 000 comportaient au moins une utilisation du RER.

⁹³ Il s'agit ici du nombre de déplacements ayant comporté au moins une utilisation du RER. En effet au sens de l'EGT, un déplacement consiste à se rendre d'un point A à un point B pour un motif précis (travail, achats...) et peut donc inclure plusieurs modes de transport différents. Ainsi, si un déplacement a nécessité l'utilisation de plusieurs lignes de RER (par exemple une correspondance A-B), il n'est compté qu'une fois dans ce tableau.

Cette approche par origine – destination tend donc à minimiser le nombre de trajets effectués en RER. En effet les comptages effectués par les opérateurs indiquent un trafic supérieur (de l'ordre de 30 %). Outre l'absence de prise en compte des utilisations de plusieurs RER au sein d'un même déplacement, le public interrogé par l'EGT ainsi que les méthodologies des comptages effectués par les opérateurs (un jour de fort trafic) expliquent ces différences.

Le futur réseau du Grand Paris Express (GPE) aura un impact plus important sur le report modal de la voiture vers les transports en commun par les nouvelles liaisons banlieue-banlieue qu'il va créer, avec sa structure en « rocade ». « À l'échelle de la grande couronne et en 2035, 22 % de la population aura accès en moins de 30 minutes au GPE (+ 15 points par rapport à 2025), et 52 % en moins de 45 minutes (+ 24 points). De même, 32 % des emplois seront situés à moins de 30 minutes du GPE (+ 22 points), et 58 % à moins de 45 minutes (+ 23 points). La quasi-totalité des populations de Paris et de la petite couronne auront accès au Grand Paris Express en moins de 45 minutes »⁹⁴.

En tant que réseau structurant, le RER garde cependant une place centrale dans le réseau de transports collectifs francilien. Au-delà du potentiel de report modal de la voiture vers le RER, il contribue au maillage des transports collectifs. La présence du RER dans une zone géographique favorise l'utilisation et le développement d'autres modes collectifs, qui servent au rabattement vers la ligne RER. Cela entraîne en particulier la densification des réseaux de bus et l'usage de modes « actifs » (marche, vélo) autour des axes du RER, et donc favorise l'usage de ces transports collectifs y compris à l'échelle locale.

⁹⁴ *Le Grand Paris Express : effets et opportunités de l'arrivée du nouveau réseau pour les territoires de grande couronne*, IPR et SGP 2021.

Annexe n° 5 : méthode et parangonnage en matière de ponctualité

La comparaison se fait entre une matrice des « missions » remise par les opérateurs avec l'horaire théorique de chaque train (en jours ouvrables, semaine et DF) et une matrice issue de l'enquête « origine/destination » avec les flux de voyageurs théoriques par tranche horaire et types de jours. La dernière mise à jour des matrices date de 2019. Leur croisement permet d'affecter à chaque train du plan de transport théorique un nombre de voyageurs, sachant qu'ils sont affectés au train qui répond le mieux à leur parcours en termes d'origine / destination et qui présente le temps de parcours le plus attractif.

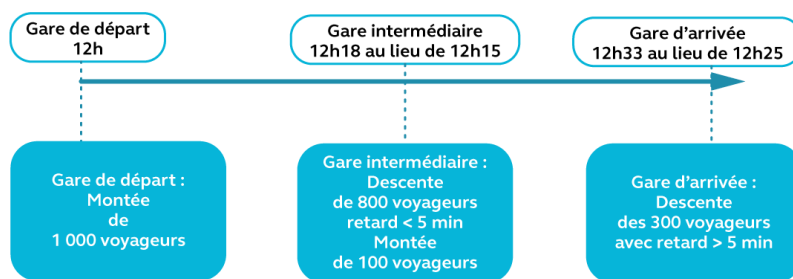
La ponctualité des voyageurs est mesurée par ligne entière mais également par « branche » progressivement remplacée par la notion « d'axe » dont la généralisation s'est achevée avec l'actuel contrat et dont l'objectif est d'affiner le suivi de la ponctualité sur des portions de lignes « reflétant mieux les parcours. ».

La notion de branche est définie par le plan de ligne et correspond à chaque portion allant de la fin du tronçon central jusqu'au terminus de ligne. La notion d'axe, définie dans les annexes des contrats, renvoie quant à elle à des portions de lignes ne correspondant pas ou peu aux tracés des branches.

Tableau n° 12 : exemple de distinction entre « branche » et « axe » pour la ligne RER A (hors tronçon central)

	Branches	Axes
Domaine SNCF	Cergy-le-haut	Cergy-le-Haut/Maisons Lafitte
	Poissy	Nanterre Préfecture/Maisons-Lafitte Poissy/Maisons-Lafitte
Domaine RATP	Saint-Germain-en-Laye	Vincennes/Nanterre Préfecture
	Marne-la-Vallée-Chessy	Saint-Germain-en-Laye/Nanterre-Université
	Boissy-Saint-Léger	Boissy-Saint-Léger/Fontenay-sous-bois Marne-La-Vallée-Chessy/Val-de-Fontenay

Schéma n° 1 : exemple de calcul d'une note de ponctualité



Source : d'après site internet qualitétransport.gouv.fr

Ce train part avec 1 000 voyageurs, puis arrive à la gare suivante à 12h18 au lieu de 12h15, soit un retard de 3 minutes. 800 voyageurs descendent à cette gare et 100 y montent. Enfin le train arrive à sa gare de destination à 12h33 au lieu de 12h25 et les 300 voyageurs restants y descendent, avec un retard de 8 minutes. Ainsi pour le calcul de la note de ponctualité :

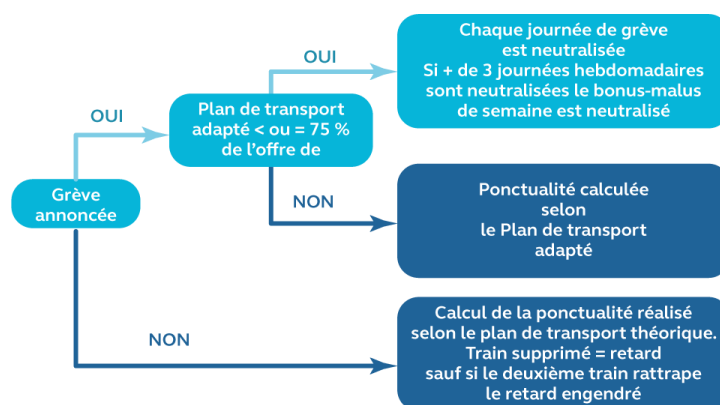
- 800 voyageurs sont considérés comme à l'heure car leur retard était inférieur à cinq minutes lors de leur arrivée à la gare intermédiaire ;
- 300 voyageurs sont considérés comme en retard car leur retard était supérieur à cinq minutes lors de leur arrivée à la gare d'arrivée ;
- En totalité 1100 voyageurs ont été transportés sur la ligne ;
- Le taux de ponctualité est le nombre de voyageurs arrivés à destination à l'heure par rapport au nombre total de voyageurs transportés.
- Ici, le taux de ponctualité de ligne est de :

$$\frac{800 \text{ (nombre de voyageurs à l'heure)}}{1100 \text{ (nombre voyageurs transportés)}} \times 100$$
, soit 72,7 %.

Traitement des conditions particulières (travaux et grèves)

En cas d'évènements prévus tels que des travaux ou des grèves annoncées, qui permettent de mettre en place un « plan de transport adapté » (PTA) avec un service de substitution supérieur à 75 % du « service de référence », les jours de grèves sont neutralisés dans le calcul (voire la semaine, si elle comporte plus de trois jours de grève). Si la grève est annoncée et permet d'établir un PTA avec un service inférieur à 75 % du « service de référence », le calcul de la « ponctualité voyageurs » est effectué selon ce PTA. Si la grève est inopinée, le calcul de la ponctualité est réalisé comparativement au « service de référence ».

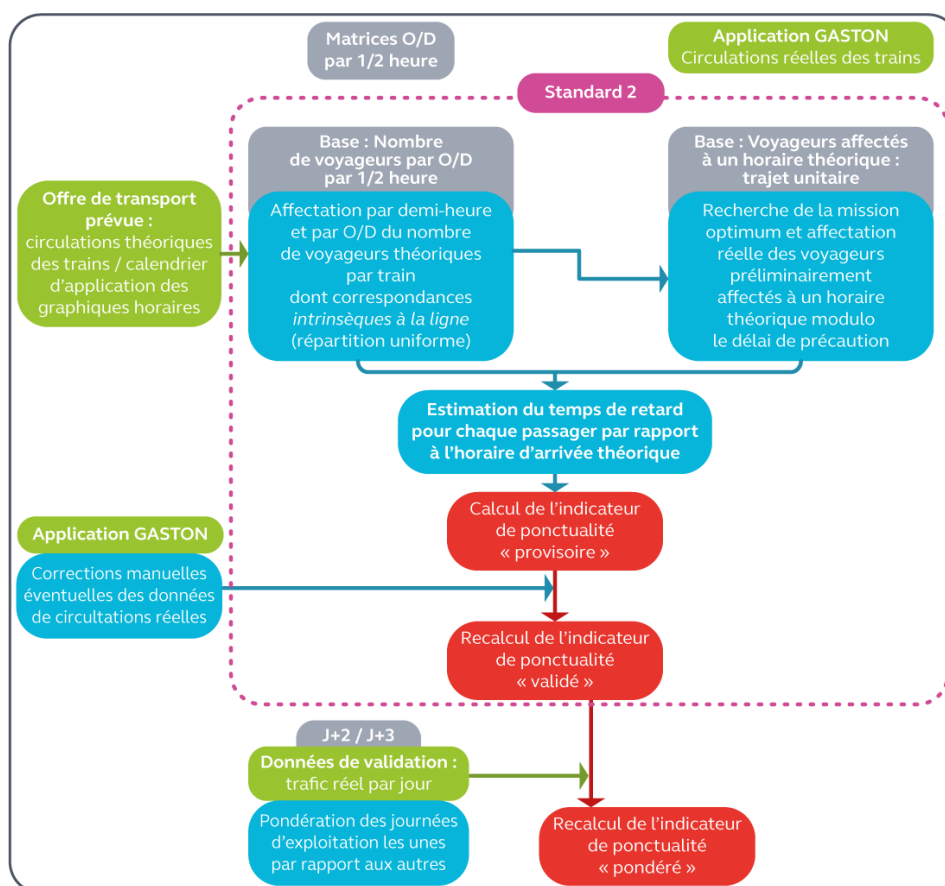
Schéma n° 2 : prise en compte des jours de grève dans le calcul de ponctualité



Source : SNCF, d'après le document « Compléments de réponses Cour des comptes FER (002) »

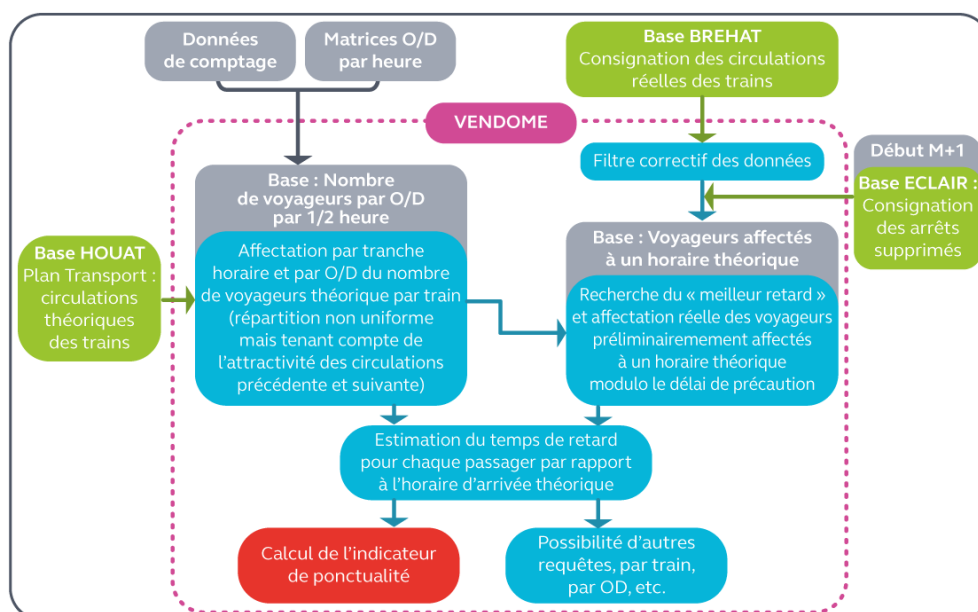
IDFM a fait réaliser quelques audits des chaînes d'élaboration des indicateurs de production des RER, qui font intervenir des modèles et systèmes de gestion tels que « SAE » puis « Nerfertari », « Gaston » ou « Prisme » pour la RATP et « Vendôme » pour la SNCF (voir ci-dessous). Les audits de 2018 ont montré la conformité des indicateurs remis avec les contrats et portaient sur des indicateurs tels que les trains-kilomètres commerciaux (TKC). Les derniers audits portant sur les indicateurs de ponctualité datent de 2012 (audit du logiciel Vendôme) et 2014 (audit de la ponctualité du RER A, RATP). Ils concluaient également à des conformités des indicateurs aux contrats (et depuis ces indicateurs ont peu évolué sur le fond).

Schéma n° 3 : principe général simplifié du calcul de la ponctualité des voyageurs par la RATP



Source : Cour des comptes d'après données RATP

Schéma n° 4 : principe général simplifié du calcul de la ponctualité des voyageurs par la SNCF



Source : commune aux deux schémas : audit de la ponctualité des voyageurs du RER A, EGIS, 2014

Tableau n° 13 : évolution du nombre de sous indicateurs de ponctualité par axe depuis 2012

<i>Contrats RATP et SNCF</i>				
<i>Ligne RER</i>	SNCF : contrat 2012-2015 RATP : contrat 2012-2015	SNCF : contrat 2016-2019 RATP : contrat 2016-2020	SNCF : contrat 2020-2025 RATP : contrat 2021-2024	Évolution
<i>RER A</i>	2	2	3	+1
<i>RER B</i>	2	2	3	+1
<i>RER C</i>	8	8	9	+1
<i>RER D</i>	3	3	8	+5
<i>RER E</i>	2	2	4	+2
Total	17	17	27	10

Source : contrats SNCF et RATP avec IDFM

Tableau n° 14 : évolution des enveloppes de *bonus-malus* des RER des contrats RATP et SNCF (en euros)

Opérateur, lignes	RATP, RER A et B		SNCF, RER A, B, C, D, E	
	2012-2015 et 2016-2020	2021-2024	2012-2015 et 2016-2019	2020-2025
Ponctualité	5 000 000*	16 670 000	6 590 000	15 606 000
<i>dont ponctualité des lignes entières</i>	<i>3 000 000 puis 2 520 000</i>	<i>2 300 000</i>	<i>4 930 000 puis 4 152 000</i>	<i>4 230 000</i>
<i>dont ponctualité des axes</i>	<i>1 200 000 puis 1 780 000</i>	<i>9 370 000</i>	<i>1 660 000 puis 2 455 000</i>	<i>9 876 000</i>
<i>dont autres **</i>	<i>1 000 000</i>	<i>5 000 000</i>	/	<i>1 500 000</i>
Qualité de service hors ponctualité	3 100 000	8 300 000	5 000 000	14 800 000
<i>dont information des voyageurs</i>	<i>1 350 000</i>	<i>2 745 000</i>	<i>4 500 000****</i>	<i>7 150 000</i>
Enquête de perception	900 000	8 300 000	1 200 000	12 500 000
Total	9 000 000	33 270 000	12 700 000	42 900 000

Source : contrats de transports franciliens. Notes : *3 M€/an pour la ligne A et 2 M€ pour la ligne B ** nombre de trains/branche/an, desserte des gares et départ à l'heure

















Tableau n° 15 : évolution des modalités de calcul de réfections de charges

Opérateur	Contrat 2016-2020				Contrat 2021-2024			
	Catégorie de réfaction	Montant unitaire au TKC (€)	Franchise	Plafond annuel (M€)	Catégorie de réfaction	Montant unitaire au TKC (€)	Franchise	Plafond annuel (M€)
RATP	RER A	13,8 € ₂₀₁₁	2 % en heures creuses, 4 % en pointe	3 M€ ₂₀₁₁	Cas général	4,5 € ₂₀₁₅	/	/
					Grève	9,45 € ₂₀₁₅		
	RER B			2 M€ ₂₀₁₁	Travaux non validés par IDFM	9,21 € ₂₀₁₅		
SNCF	RER C, D, E, Transiliens, Tram-Trains,	7,5	2 % en heures creuses, 4 % en pointe	15 M€	Hors grève	5,35 et 1,65 au-delà du plafond	3 %	6 M€
						Grève	5,35	3 %
	RER A et B	11,35			Caisse-km	0,11	3 %	/

Source : contrats RATP et SNCF avec IDFM

Note* : 13,8 €₂₀₁₁/km soit 15 €₂₀₁₅/km.

Tableau n° 16 : seuils de ponctualité par pays et par type d'activité

Pays	Ponctualité globale	Trains à grande vitesse	Trains interurbains longue distance classiques	Trains régionaux	Trains suburbains
 Allemagne	5 min 59 sec	5 min 59 sec	5 min 59 sec	5 min 59 sec	5 min 59 sec
 Autriche	5 min 59 sec	5 min 29 sec	5 min 29 sec	5 min 29 sec	5 min 29 sec
 Belgique	5 min 59 sec	NA	5 min 59 sec	5 min 59 sec	5 min 59 sec
 Danemark	NC	NA	2 min 59 sec	2 min 59 sec	2 min 59 sec
 Espagne	NC	5 min 00 sec	10 min 00 sec	10 min 00 sec	3 min 00 sec
 Finlande	NC	5 min 00 sec	5 min 00 sec	2 min 59 sec	2 min 29 sec
 France	4 min 59 sec	4 min 59 sec	4 min 59 sec	5 min 59 sec	4 min 59 sec ¹
 Grande-Bretagne	Ponctualité composite → 4 min 59 sec (pour trains suburbains de Londres et trains régionaux) → 9 min 59 sec (pour trains longue distance)	NA	9 min 59 sec	4 min 59 sec	4 min 59 sec
 Irlande	NC	NA	9 min 59 sec	9 min 59 sec	4 min 59 sec
 Italie	NC	4 min 59 sec et 14 min 59 sec	4 min 59 sec et 14 min 59 sec	4 min 59 sec	NC
 Norvège	Ponctualité composite → 3 min 59 sec (pour trains régionaux et trains suburbains) → 5 min 59 sec (pour trains longue distance)	NA	5 min 59 sec	3 min 59 sec	3 min 59 sec
 Pays-Bas	2 min 59 sec	4 min 59 sec	2 min 59 sec et 4 min 59 sec	2 min 59 sec	NC
 Pologne	5 min 59 sec ²	NA	5 min 59 sec ²	5 min 59 sec ²	5 min 59 sec ²
 Portugal	4 min 59 sec	4 min 59 sec	4 min 59 sec	4 min 59 sec	2 min 59 sec
 Suède	5 min 59 sec ³	5 min 59 sec ³	5 min 59 sec ³	5 min 59 sec ³	5 min 59 sec ³
 Suisse	2 min 59 sec et 4 min 59 sec ⁴	2 min 59 sec et 4 min 59 sec ⁴	2 min 59 sec et 4 min 59 sec ⁴	2 min 59 sec et 4 min 59 sec ⁴	2 min 59 sec et 4 min 59 sec ⁴

¹ Le STIF (Syndicat des transports d'Île-de-France) mesure la « ponctualité des voyageurs » et non la ponctualité des trains.

² Depuis 2019, le seuil de prise en compte des retards par UTK (Office of Rail Transport) en Pologne est passé de 4 min 59 sec à 5 min 59 sec.

³ Depuis 2016, le seuil de prise en compte des retards par Trafikverket en Suède est passé de 4 min 59 sec à 5 min 59 sec.

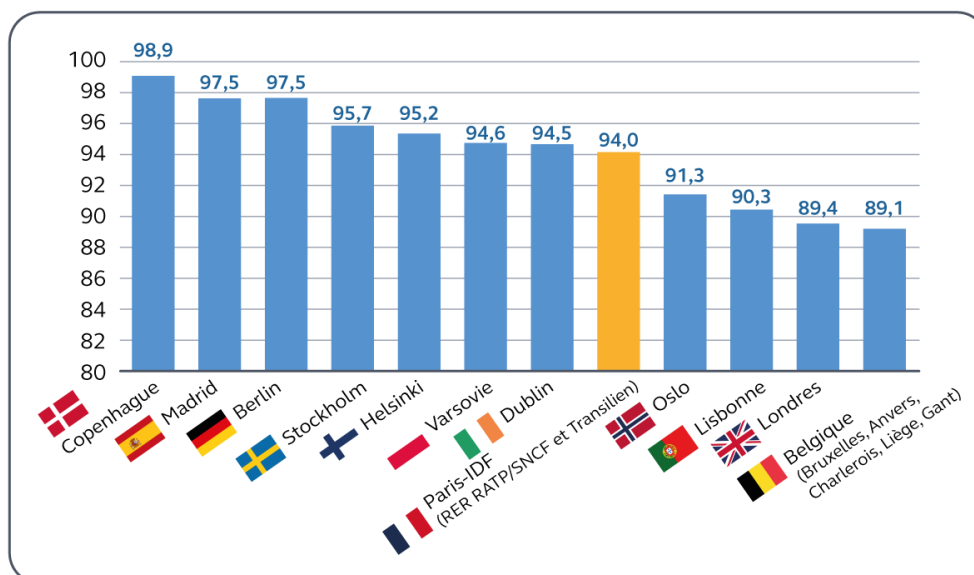
⁴ Les CFF (compagnie ferroviaire suisse) mesurent la « ponctualité des voyageurs » (et non la ponctualité des trains) à 2 min et 59 sec.

Un site Internet d'initiative privée (<http://www.pünktlichkeit.ch/>), qui se base sur les données du ministère suisse des transports (*Open-Data-Plattform öV Schweiz*) fournit des données sur la ponctualité des trains par service à 3 minutes et 5 minutes sur une période paramétrable jusqu'à la dernière année.

NA : Non applicable

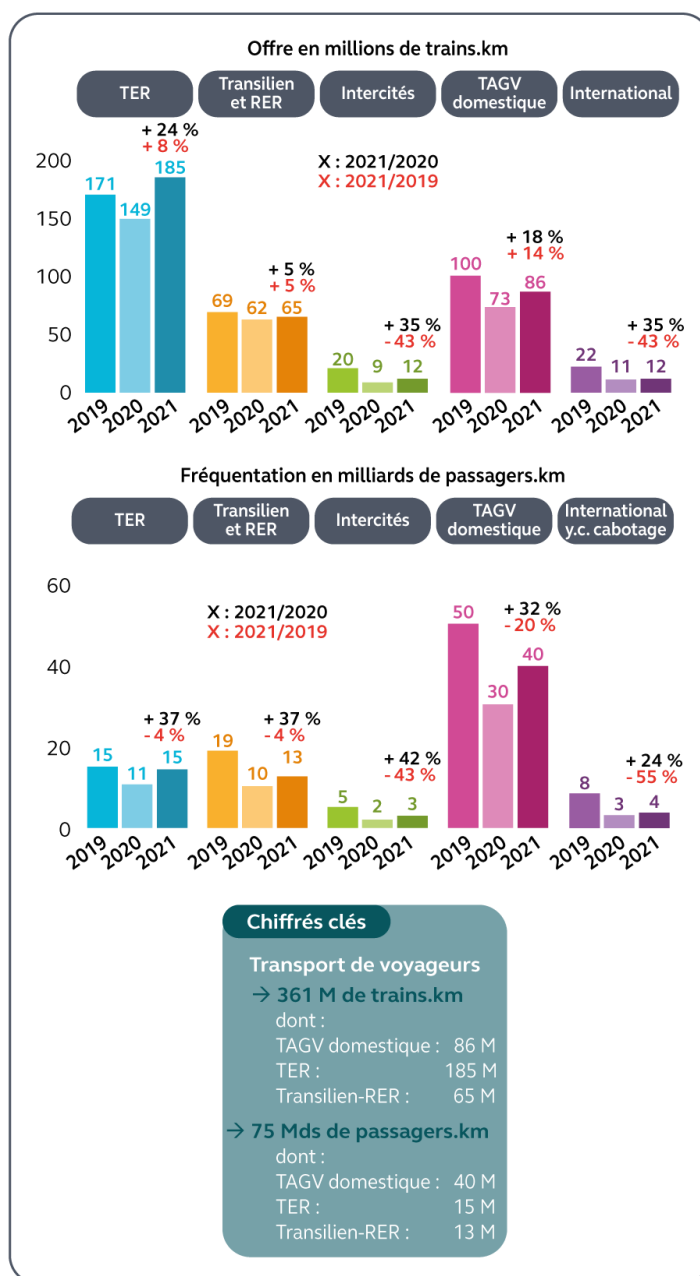
NC : Non communiqué

Graphique n° 10 : ponctualité des trains suburbains en 2019
(à 5 minutes, au terminus, hors annulations)



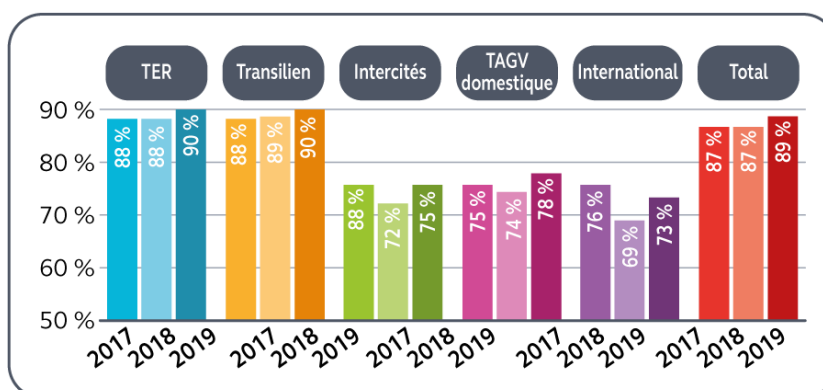
Source : commune aux deux illustrations : AQST, comparaison européenne de la ponctualité des services ferroviaires de voyageurs en 2018, 2019 et éclairage 2020

Graphique n° 11 : offre et fréquentation ferroviaire française (hors métro) de 2019 à 2021



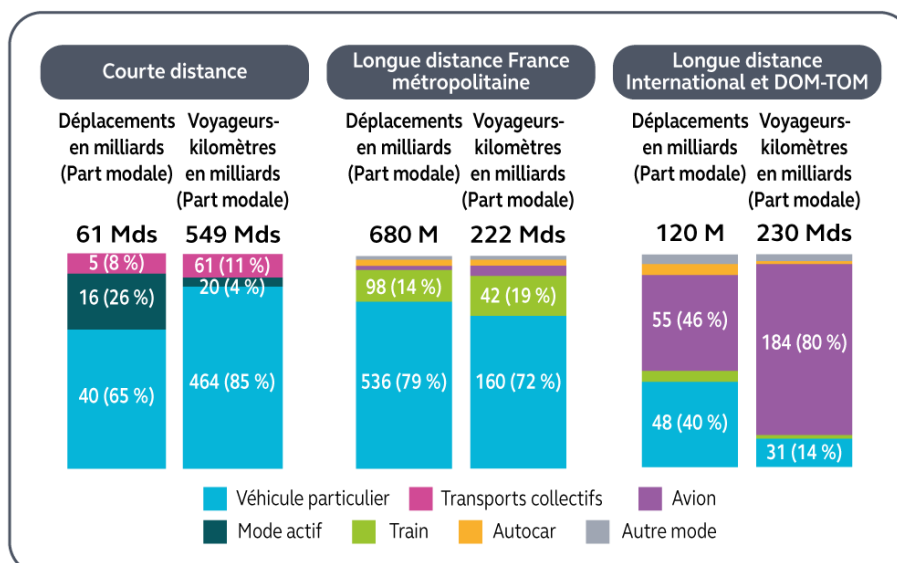
Source : ART, rapport annuel 2022, d'après entreprises ferroviaires, chiffres clés 2021

Graphique n° 12 : taux de ponctualité du transport ferroviaire de voyageurs en 2019



Source : bilan ferroviaire ART 2019

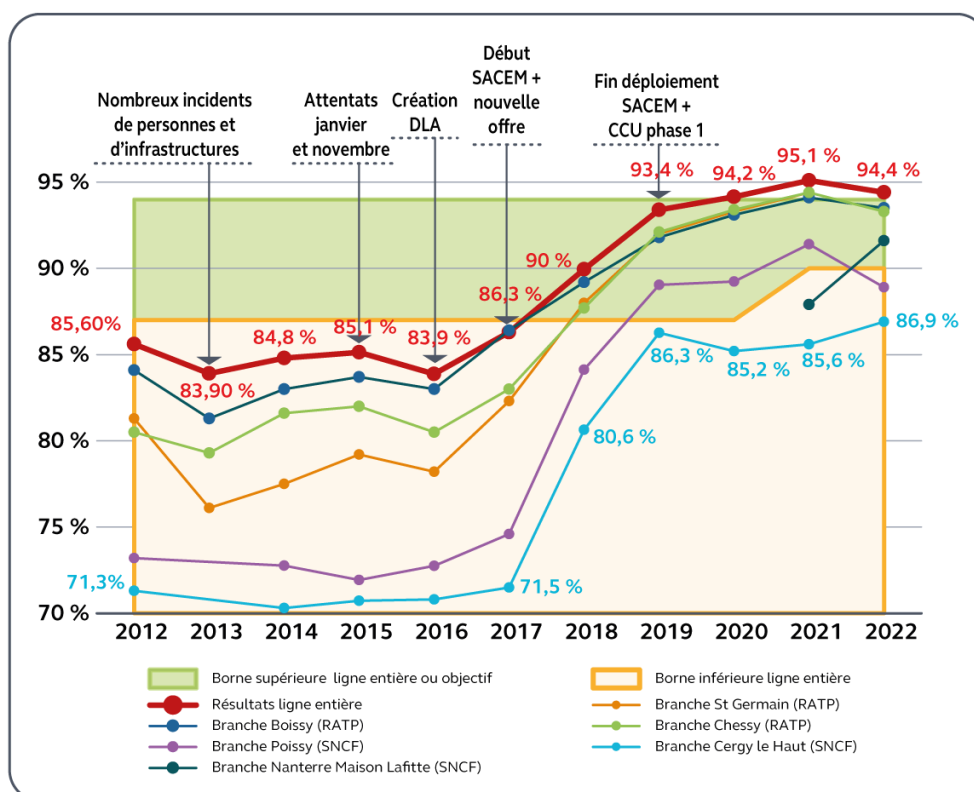
Graphique n° 13 : nombre de voyages et de voyageurs-kilomètres en milliards (et part modale en %)



Source : Autorité de régulation des transports, d'après l'enquête mobilité des personnes de 2019

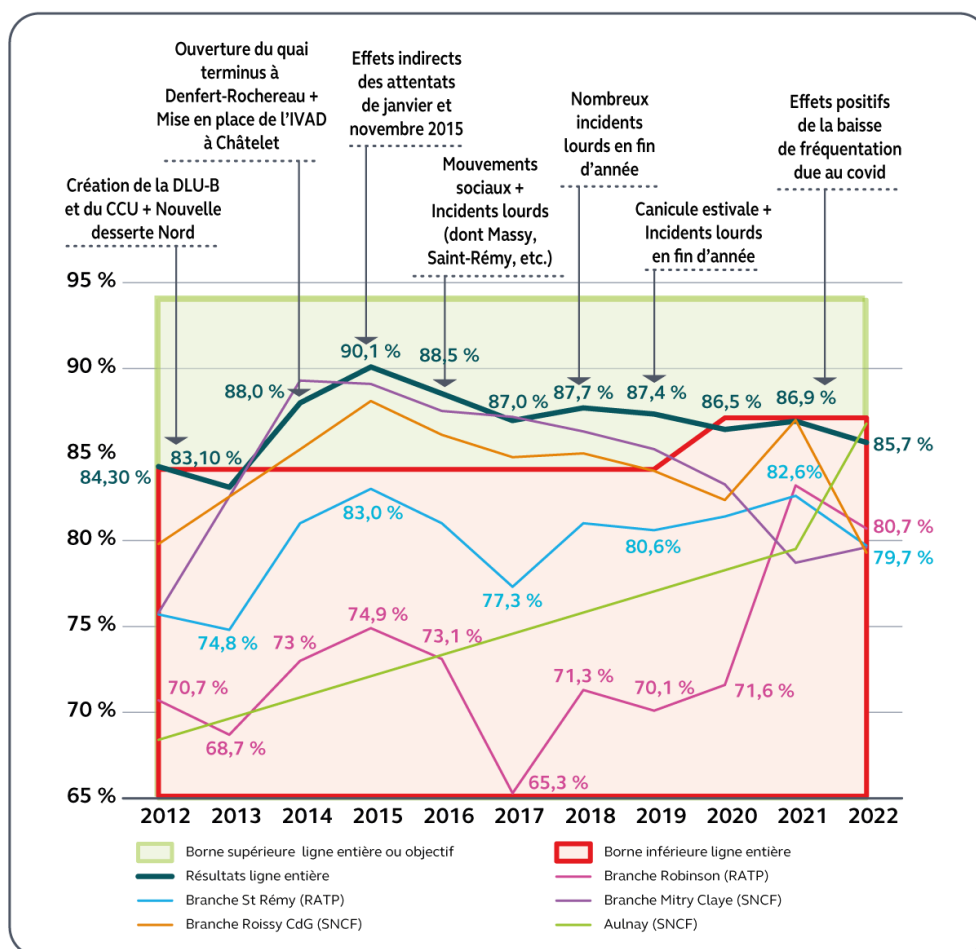
Annexe n° 6 : performances de ponctualité par lignes et axes et offres par ligne

Graphique n° 14 : ponctualité de la ligne de RER A
et de ses axes de 2012 à 2021

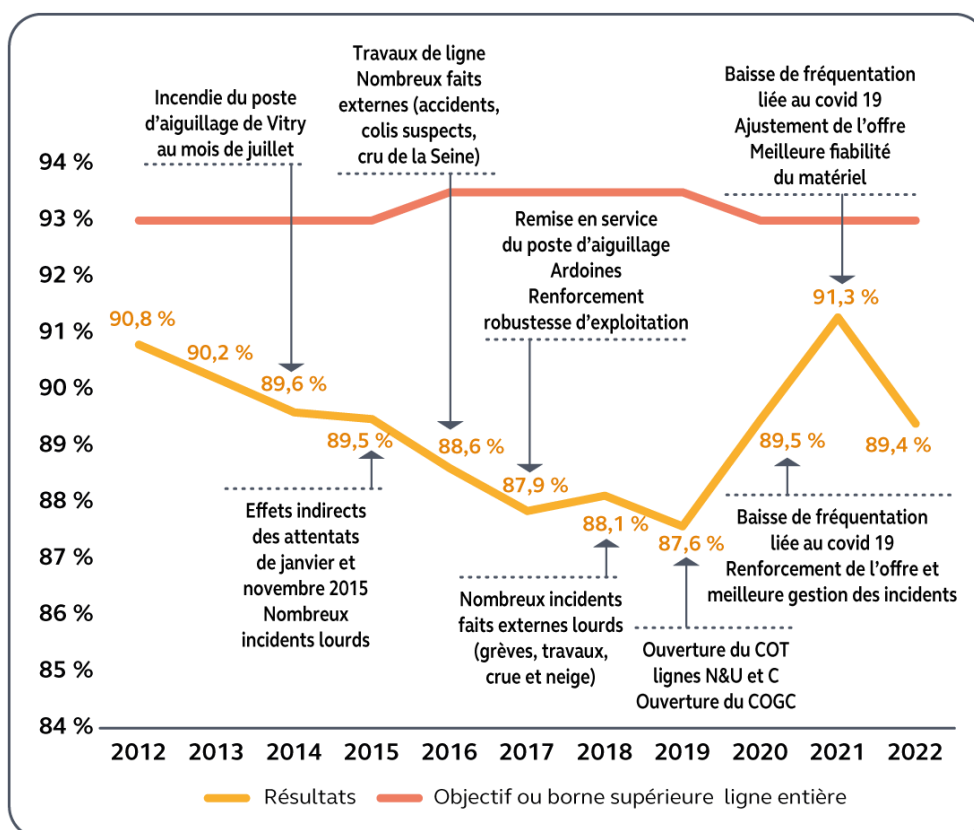


Source : données RATP

Graphique n° 15 : ponctualité de la ligne de RER B et de ses axes de 2012 à 2021

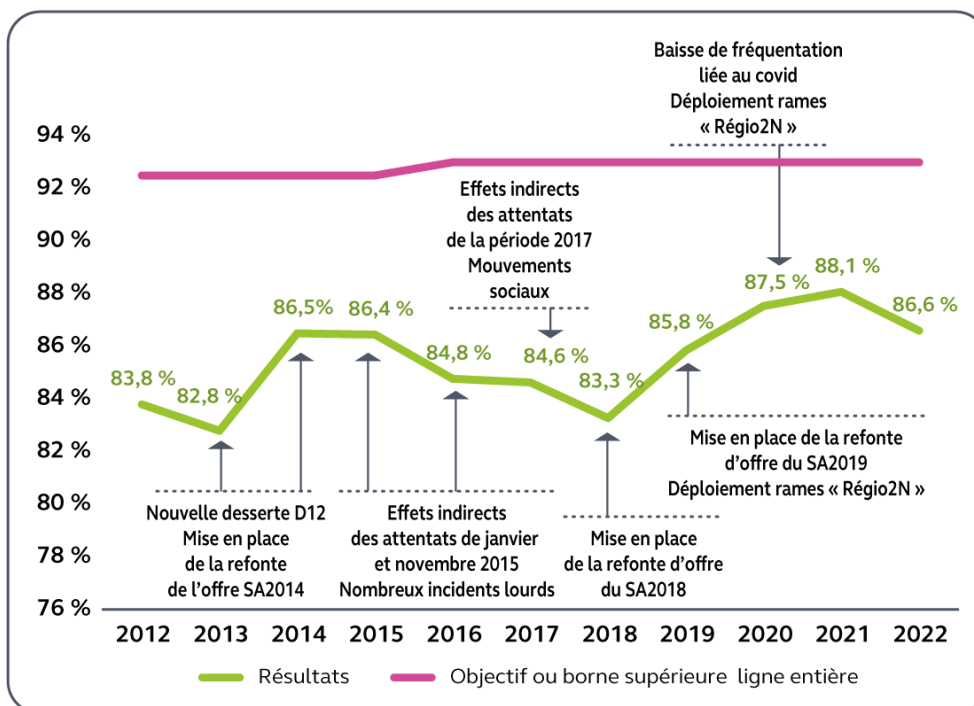


Graphique n° 16 : évolution de la ponctualité de ligne RER C



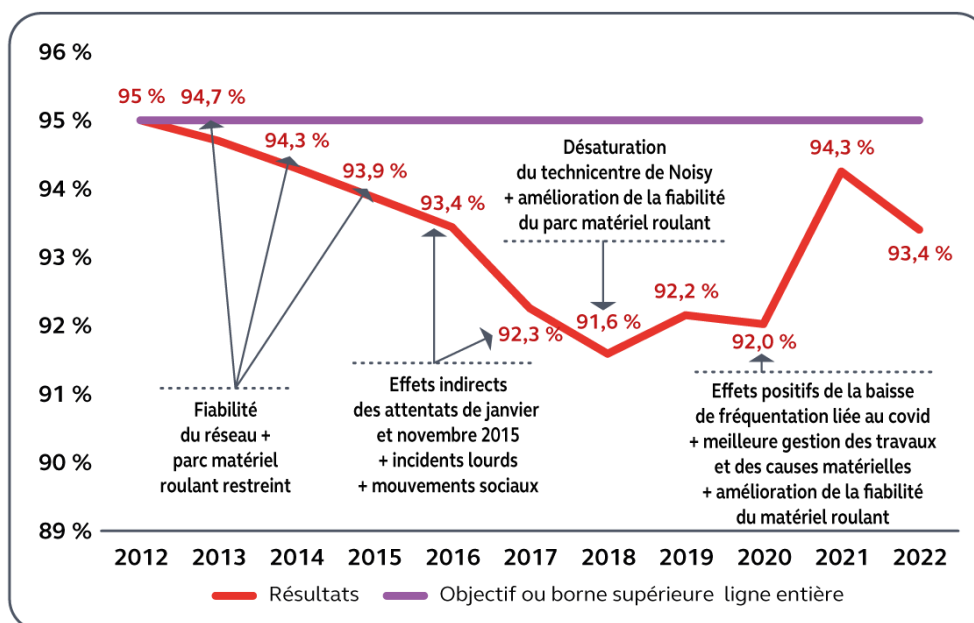
Source : rapports d'activité SNCF, documents réponses « Trajectoire de ligne C » et site internet « qualitetransports.gouv.fr »

Graphique n° 17 : évolution de la ponctualité de la ligne RER D sur la période 2012-2021



Source : rapports d'activité SNCF, documents réponses « Trajectoire de ligne D » et site internet « qualitetransports.gouv.fr »

Graphique n° 18 : évolution de la ponctualité de la ligne RER E sur la période 2012-2021



Source : rapports d'activité SNCF, documents réponses « Trajectoire de ligne E » et site internet « qualitetransports.gouv.fr »

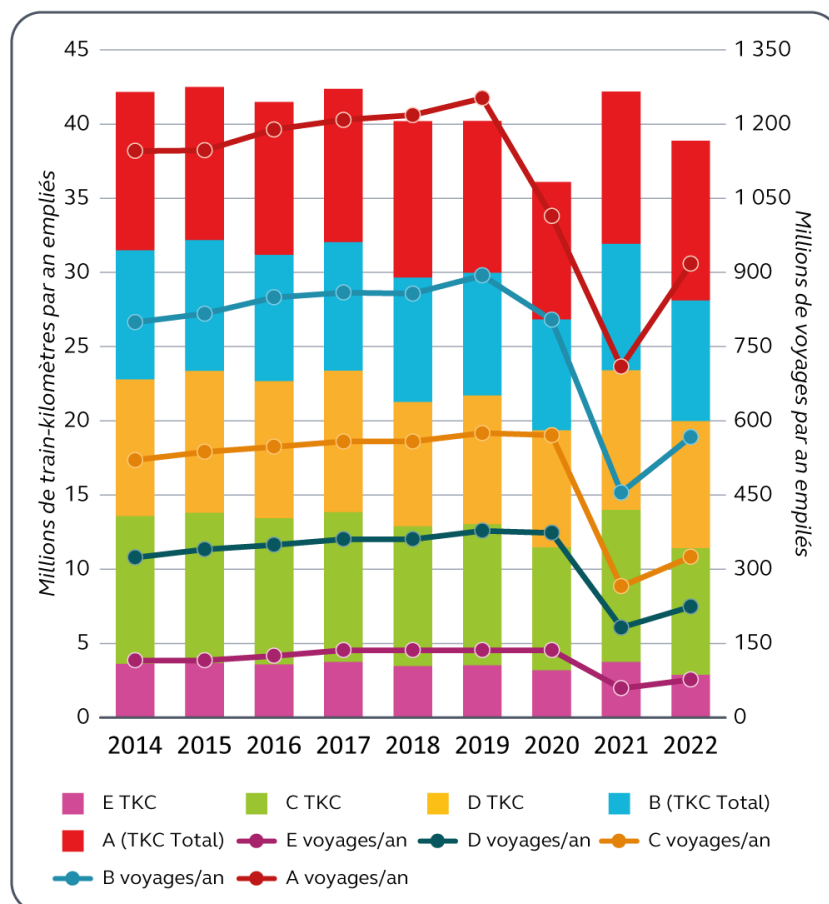
**Tableau n° 17 : ponctualité par ligne, branche et axe des RER
entre 2012 et 2022**

Branches/Axes		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ligne A	Cergy-le-Haut/Maisons-Laffitte	64,9 %	69,9 %	70,3 %	70,7 %	70,8 %	71,5 %	80,6 %	86,3 %	85,2 %	85,6 %	86,9 %
	Poissy/Maisons-Laffitte	68,7 %	71,7 %	72,8 %	71,9 %	72,7 %	74,6 %	84,1 %	89,1 %	89,2 %	91,4 %	88,9 %
	Nanterre-Préfecture/Maisons-Laffitte										87,9 %	91,6 %
	Nanterre-Université/Saint-Germain					78,2 %	82,3 %	88,0 %	92,0 %	93,3 %	94,4 %	93,9 %
	Fontenay-sous-Bois/Boissy-Saint-Léger					83,0 %	86,4 %	89,2 %	91,8 %	93,1 %	94,1 %	93,5 %
	Val-de-Fontenay/Marne-la-Vallée-Chessy					80,5 %	83,0 %	87,7 %	92,1 %	93,4 %	94,4 %	93,3 %
	Ponctualité de ligne	85,6 %	83,9 %	84,8 %	85,1 %	83,9 %	86,3 %	90,0 %	93,4 %	94,2 %	95,1 %	94,4 %
Ligne B	Aulnay/Aéroport-CDG2	86,0 %	67,5 %								79,5 %	79,3 %
	Mitry-Claye puis Aulnay/Mitry-Claye	79,8 %	77,8 %	86,3 %	89,1 %	87,5 %	87,2 %	86,3 %	85,3 %	83,3 %	78,7 %	76,9 %
	Roissy CDG	78,9 %	79,1 %	85,3 %	88,1 %	86,2 %	84,9 %	85,1 %	84,1 %	82,4 %		
	Paris/Aulnay										87,0 %	86,8 %
	Val de Bièvre										90,0 %	87,8 %
	Sceaux/Robinson					73,1 %	65,3 %	71,3 %	70,1 %	71,6 %	83,2 %	80,7 %
	Parc-de-Sceaux/Saint-Rémy-Lès-Chevreuse					81 %	77,3 %	81 %	80,6 %	81,4 %	82,6 %	79,7 %
	Ponctualité de ligne	84,3 %	83,1 %	88,0 %	90,1 %	88,5 %	87,0 %	87,7 %	87,4 %	86,5 %	86,9 %	85,7 %
Ligne C	Bretigny	79,8 %	82,8 %	83,5 %	83,1 %	82,6 %						
	Dourdan-la-Forêt/La-Norville	92,1 %	90,6 %	88,4 %	89,4 %	88,5 %	80,9 %	82,2 %	82,5 %	84,6 %	88,8 %	87,4 %
	Massy	90,9 %	90,2 %	90,3 %	90,6 %	89,9 %						
	Massy-Palaiseau/Les-Saules						84,0 %	84,5 %	82,6 %	86,9 %	89,3 %	87,7 %
	Juvisy/Bretigny						86,5 %	87,2 %	87,2 %	89,7 %	91,3 %	88,9 %
	Saint-Martin-d'Étampes/Marolles-en-Hurepoix	91,1 %	88,9 %	88,4 %	88,4 %	87,4 %	82,9 %	83,6 %	83,4 %	86,9 %	88,1 %	84,1 %
	Champs-de-Mars/BFM						95,0 %	95,2 %	94,6 %	93,6 %	94,2 %	94,0 %
	Ivry-sur-Seine/Athis-Mons						87,6 %	88,1 %	86,5 %	88,9 %	91,6 %	89,6 %

Branches/Axes		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
	Pontoise/Avenue-Président-Kennedy						87,6 %	88,1 %	87,5 %	90,1 %	90,6 %	88,6 %
	Saint-Quentin	88,9 %	89,3 %	88,9 %	88,3 %	87,7 %						
	Versailles-Chantiers/Petit-Vaux	92,8 %	91,6 %	90,8 %	90,8 %	90,2 %	87,5 %	87,1 %	88,2 %	88,9 %	92,1 %	91,7 %
	Versailles-Rive-Gauche	92,6 %	91,4 %	90,5 %	89,9 %	88,9 %						
	Versailles-Rive-Gauche/St-Quentin/Javel						89,7 %	89,7 %	89,7 %	89,5 %	91,7 %	90,7 %
	VMI	91,0 %	91,3 %	90,3 %	89,5 %	88,5 %						
	Ponctualité de ligne	90,8 %	90,2 %	89,6 %	89,5 %	88,6 %	87,9 %	88,1 %	87,6 %	89,5 %	91,3 %	89,4 %
Ligne D	RER-D nord	86,1 %	82,0 %	88,3 %	88,0 %	86,2 %						
	RER-D sud <i>via</i> Combs	83,2 %	82,8 %	82,7 %	82,9 %	82,0 %						
	RER-D sud <i>via</i> Corbeil	86,3 %	83,6 %	86,3 %	86,1 %	84,5 %						
	Creil/Goussainville						83,6 %	80,1 %	82,1 %	84,8 %	85,2 %	83,0 %
	Lieusaint/Melun						81,6 %	80,3 %	84,0 %	86,9 %	87,9 %	88,4 %
	Maisons-Alfort/Villeneuve-Saint-Georges						86,2 %	85,2 %	87,1 %	88,8 %	89,3 %	88,6 %
	Malesherbes puis Ris-Orangis/Melun						83,5 %	79,7 %	91,6 %	90,5 %	92,0 %	92,8 %
	Montgeron-Crosne/Combs-la-Ville						77,1 %	76,4 %	81,0 %	83,9 %	85,6 %	85,9 %
	Paris-Nord/Paris-gare-de Lyon						90,3 %	88,5 %	87,5 %	89,8 %	89,0 %	88,2 %
	Vigneux/Corbeil <i>via</i> Plateau						83,5 %	82,4 %	84,8 %	86,2 %	87,3 %	84,0 %
	Villiers-le-Bel/SDF-Saint-Denis						87,4 %	85,9 %	87,1 %	88,9 %	88,6 %	86,7 %
Ponctualité de ligne	83,8 %	82,8 %	86,5 %	86,4 %	84,8 %	84,6 %	83,3 %	85,8 %	87,5 %	88,1 %	86,6 %	
Ligne E	Hausmann/Chelles-Gournay	96,4 %	95,6 %	95,6 %	94,8 %	94,6 %	93,1 %	92,9 %	92,8 %	93,1 %	94,1 %	93,1 %
	Hausmann/Villiers-sur-Marne/Tournan	93,8 %	94,1 %	93,4 %	93,2 %	92,6 %	91,6 %	90,7 %	91,5 %	91,3 %	94,0 %	92,5 %
	Villiers-sur-Marne/Tournan										90,0 %	89,0 %
	Hausmann /Noisy-le-Sec										96,2 %	95,9 %
	Ponctualité de ligne	95,0 %	94,7 %	94,3 %	93,9 %	93,4 %	92,3 %	91,6 %	92,2 %	92,0 %	94,3 %	93,4 %

Source : rapports annuels d'activité de la SNCF et de la RATP, Note : la distinction branche et axe est explicitée en annexe 10

**Graphique n° 19 : offre et fréquentation des RER de 2014 à 2022
(en millions de trains-kilomètres par an et de voyages par an)**



Source : données RATP et SNCF

Annexe n° 7 : enquête de la Cour auprès d’usagers du RER

La Cour des comptes a réalisé une enquête portant sur la qualité de service du réseau express régional (RER) d’Île-de-France. Dans ce cadre, au cours de l’été 2022, un sondage en ligne a été adressé à des usagers du RER afin de recueillir leur expérience et leur opinion.

La Cour des comptes a sollicité Comutitres⁹⁵ afin d’obtenir une base de sondage. Au total, près de 48 000 usagers ont été sollicités pour un taux de réponse 8,5 %, soit 4 000 retours.

I - Modalités d’organisation du sondage et niveau de réponse

Ce sondage a été réalisé *via* internet. Il s’est déroulé sur 4 semaines. Il a été lancé le 26 juillet 2022 et a été clôturé le 20 août 2022. Cette enquête de 40 questions a porté sur trois thématiques :

- l’expérience usager : mode d’accès au RER, temps de transport, informations en cas de perturbation,
- les freins à l’utilisation,
- les leviers d’amélioration.

Méthode et échantillon

Un questionnaire en ligne a été adressé à des usagers du RER afin de recueillir leurs avis au sujet de la qualité de service offerte par ce mode de transport. Un objectif cible de 2 400 répondants était fixé afin d’avoir une base solide de répondants.

En cohérence avec le principe de proportionnalité prôné par la Cour des comptes, le questionnaire a été envoyé en vagues séquencées jusqu’à atteindre cette cible. En l’occurrence, deux vagues ont été nécessaires. Ainsi, deux fichiers d’environ 24 000 clients chacun ont été demandés séquentiellement à Comutitres.

Les contacts ont été aléatoirement tirés dans les bases de données de titulaires de passes Navigo dont la commune de résidence est desservie par au moins une station de RER. Ce ciblage avait pour objectif d’interroger des voyageurs ayant un accès possible au RER et donc étant susceptibles d’emprunter ce mode de transport.

⁹⁵ Comutitres est un Groupement d’Intérêt Économique (GIE) créé en 2000 en vue de mutualiser la gestion des titres de transport communs aux opérateurs intervenant en région Île-de-France. Sa mission est d’assurer, pour le compte des transporteurs, la gestion financière et le pilotage des produits Navigo annuel, mois, semaine, easy, liberté +, Imagine R et autres systèmes billettiques.

Une limite méthodologique peut néanmoins être soulignée : ce travail de sélection repose sur la commune de résidence renseignée par l'utilisateur, mais cette information n'est pas toujours actualisée (notamment en cas de déménagement). Ainsi, nous ne sommes pas en mesure de garantir que, dans les faits, l'ensemble des contacts ciblés vivent réellement et actuellement dans une commune desservie par une station de RER. Par conséquent, nous ne connaissons donc pas avec précision les caractéristiques sociodémographiques de notre population cible qui est, pour rappel, les utilisateurs du RER. Nous pouvons uniquement affirmer que 167 communes sont desservies par un arrêt de RER, comptabilisant une population totale de 6 053 310 habitants.

À défaut de disposer de la répartition par âge, genre, CSP et département pour l'ensemble de la population cible (*c'est-à-dire les habitants des communes desservies par le RER*) issue de la base Comutitres, une appréciation qualitative de la sur/sous-représentation potentielle de certaines catégories a été effectuée. Il en ressort que les répondants parisiens pourraient être sous-représentés et qu'à l'inverse, les répondants de l'Essonne pourraient être surreprésentés. Concernant l'âge des répondants, les 18-24 pourraient potentiellement être surestimés par rapport aux 25-39 ans quant à eux sous-représentés. Il pourrait également y avoir une surreprésentation des cadres et professions intellectuelles supérieures parmi les répondants. Au contraire, les ouvriers et professions intermédiaires semblent être sous-représentés.

Compte tenu de ces précisions, les résultats du sondage présentés ci-dessous ne sont pas redressés. Il est nécessaire de prendre quelques précautions méthodologiques. Nous ne pouvons donc pas extrapoler/parler « au nom de la cible/au nom des clients porteurs d'un abonnement et qui voyagent activement », mais simplement relayer les résultats sous la forme « pour les répondants ».

À l'issue de la consultation en ligne, un peu plus de 4 000 répondants ont donné leur consentement pour participer à l'enquête. Parmi ces personnes, ont été sélectionnées celles :

- Ayant terminé le sondage, ou ayant rempli le questionnaire à un stade suffisamment avancé (i.e. le répondant a renseigné les questions clés portant sur la satisfaction). Le nombre de réponses conservées est alors de 3 685 ;
- Ayant par ailleurs mis plus de 45 secondes à répondre au sondage. Le nombre de réponses prises en compte descend alors à 3 683 ;
- N'étant pas mineurs (ayant un âge strictement supérieur à 17 ans). Le nombre de réponses prises en compte descend alors à 3 676.

Les résultats du sondage reposent donc sur une base de 3 676 réponses.

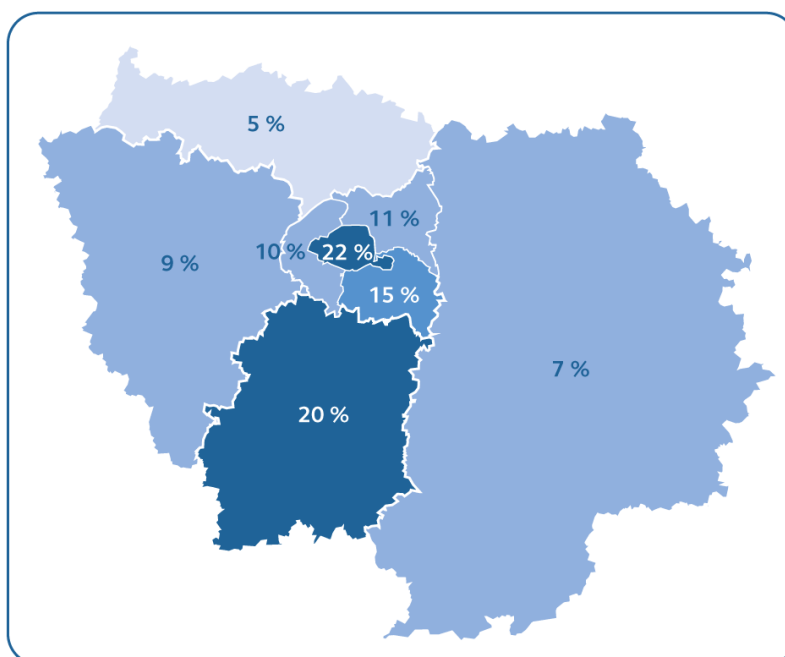
II - Résultats détaillés

1. Des usages protéiformes du RER

L'échantillon est composé de 51 % de femmes et de 48 % d'hommes (1 % des répondants n'ont pas indiqué leur genre). La classe d'âge des 40-64 ans est majoritaire et représente 47 % de nos répondants, les plus de 65ans sont seulement 5 %. Les répondants sont 82 % à occuper un emploi (temps plein ou temps partiel) et 11 % sont étudiants ; soit un total de 93 % de personnes susceptibles de prendre le RER quotidiennement pour se rendre sur leur lieu de travail ou d'étude (*vs 7 % des répondants sans emploi ou retraités*). 68 % sont des cadres et professions intellectuelles supérieures et un répondant sur cinq est un employé. La base de sondage ne contient que 1 % d'ouvriers. 61 % des répondants ont recours au télétravail.

Parmi les répondants, 91 % déclarent utiliser le RER dans le cadre de leurs déplacements. 9 % ont quant à eux répondu être non-utilisateurs.

Carte n° 1 : répartition de l'échantillon par département

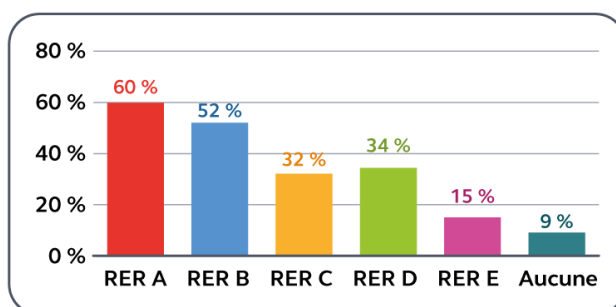


Source : Cour des comptes à partir des résultats de son enquête

2. Les lignes empruntées

Les répondants utilisent majoritairement les lignes A et B pour leurs déplacements, et ce quel que soit le type de déplacement et la fréquence d'utilisation. La ligne E n'est empruntée que par 15 % de notre échantillon.

Graphique n° 20 : lignes de RER empruntées



Source : Cour des comptes à partir des résultats de son enquête

L'usage des lignes diffère selon la population qui l'emprunte et les motifs de voyage. Afin de faciliter l'analyse, nos répondants ont été dichotomisés en deux sous-populations :

1. Les répondants en emploi ou étudiants
2. Les répondants retraités et sans emploi.

Concernant la première sous-population, c'est-à-dire les répondants occupant un emploi ou étudiants, ont été distingués les déplacements dans le cadre du travail ou dans le cadre des loisirs.

Tableau n° 18 : lignes de RER empruntées selon le type d'usage

	Toutes utilisations confondues (% sur tous les répondants)	Les employés et étudiants dans le cadre du travail /des études (% sur les employé/étudiants)	Les employés et étudiants hors cadre du travail / des études (% sur les employé/étudiants)	Les retraités et sans emploi (% sur les retraités/sans emploi)
RER A	60 %	41 %	40 %	48 %
RER B	52 %	34 %	36 %	42 %
RER C	32 %	21 %	21 %	30 %
RER D	34 %	27 %	21 %	24 %
RER E	15 %	9 %	10 %	9 %
Aucune	9 %	12 %	28 %	8 %

Source : Cour des comptes à partir des résultats de son enquête

Pour 60 % de l'échantillon, les utilisateurs cumulent l'usage d'au moins deux lignes.

Tableau n° 19 : nombre de lignes de RER empruntées selon le type d'usage

	Toutes utilisations confondues (% sur tous les répondants)	Les employés et étudiants dans le cadre du travail / des études (% sur les employé/étudiants)	Les employés et étudiants hors cadre du travail / des études (% sur les employé/étudiants)	Les retraités et sans emploi (% sur les retraités/sans emploi)
Aucune ligne	9 %	12 %	28 %	8 %
1 ligne	31 %	55 %	38 %	56 %
2 lignes	32 %	26 %	20 %	22 %
3 lignes	18 %	6 %	9 %	8 %
4 lignes	7 %	1 %	3 %	4 %
5 lignes	3 %	0 %	2 %	2 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %

Source : Cour des comptes à partir des résultats de son enquête

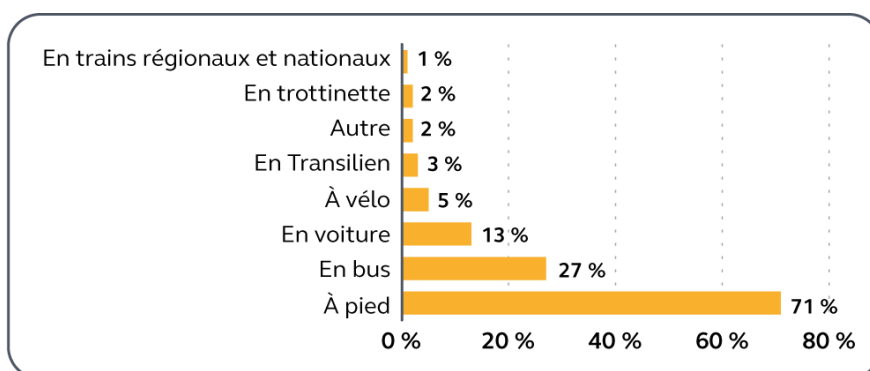
Les employés et étudiants qui prennent le RER dans le cadre de leur travail ou de leurs études sont environ 4 sur 5 à utiliser le RER pour plus de la moitié de leurs déplacements et ce quelle que soit la ligne utilisée. En revanche, lorsqu'il s'agit des loisirs, cette même population utilise le RER de manière plus occasionnelle. En effet, à titre d'exemple, le RER E n'est pris qu'occasionnellement par 52 % de ces utilisateurs (35 % pour la ligne A). Concernant les trajets habituels des répondants retraités et sans-emplois, le RER est utilisé au moins la moitié des déplacements (*variation entre 58 et 68 % selon les lignes*).

3. Les moyens d'accès au RER

Les répondants ont été interrogés sur le temps et les modes de déplacements utilisés pour se rendre à la station de RER la plus proche de leur domicile et qu'ils empruntent le plus. Plusieurs réponses étaient possibles s'ils combinent plusieurs modes de déplacement à la suite. 73 % des répondants mettent moins de 10 minutes pour atteindre leur station de RER habituel (*27 % moins de 5 minutes et 46 % entre 5 à 10 minutes*). Seuls 7 % mettent plus de 15 minutes. En revanche, si les sondés devaient uniquement s'y rendre à pied, 23 % mettraient plus d'une demi-heure.

Les trois modes de transport les plus utilisés pour se rendre dans une gare RER sont la marche (71 %), le bus (27 %) et le métro (13 %). En 4^{ème} place se situe la voiture (11 %).

Graphique n° 21 : modes de transport utilisés pour se rendre dans une gare RER



Source : Cour des comptes à partir des résultats de son enquête

Parmi les 11 % des répondants qui utilisent la voiture pour se rendre à leur station de RER, 27 % mettraient plus d'une demi-heure à pied. Toujours sur ces 11 %, la moitié d'entre eux prend uniquement la voiture, l'autre moitié cumule la voiture avec un autre mode de transport. À noter que 48 % des répondants se rendent à leur station de RER uniquement à pied, 11% cumulent la marche à pied et le bus.

4. Durée du déplacement et télétravail

Pour se rendre sur leur lieu de travail ou sur leur lieu d'études, 39 % des sondés mettent plus d'une heure de transport total de porte-à-porte (aller simple), seul un quart met moins de 40 minutes. Ce temps varie selon la zone de résidence des répondants. 57 % des habitants de grande couronne mettent plus d'une heure contre 16 % des parisiens. 48 % des parisiens ont moins de 40 minutes de transport porte à porte contre 13 % des habitants de grande couronne.

Tableau n° 20 : temps de trajet porte à porte pour se rendre sur le lieu de travail ou sur le lieu d'étude*

	Moins de 10 min.	Entre 10 et 20 min.	Entre 20 et 40 min.	Entre 40 min. et 1h	Entre 1h et 1h30	Plus de 1h30	Total
<i>Paris</i>	2 %	7 %	39 %	35 %	14 %	2 %	100 %
<i>Petite couronne</i>	1 %	3 %	23 %	44 %	27 %	3 %	100 %
<i>Grande couronne</i>	1 %	3 %	9 %	30 %	46 %	11 %	100 %
Total	1 %	4 %	20 %	36 %	32 %	7 %	100 %

Source : Cour des comptes à partir des résultats de son enquête

* Parmi les répondants ayant un emploi ou étudiants, et se déclarant utilisateurs du RER pour se rendre sur leur lieu de travail ou d'étude.

Pour 38 %, la durée moyenne du seul trajet en RER se situe entre 20 et 40 minutes ; 13 % effectuent plus d'une heure en RER pour un trajet simple.

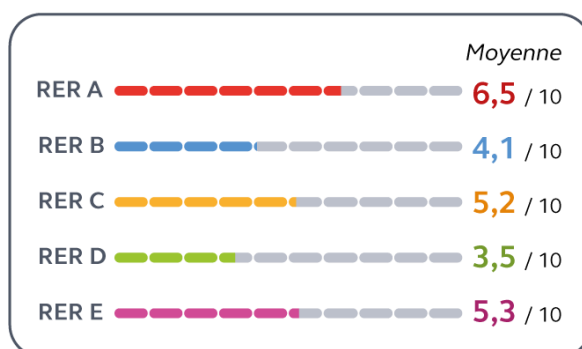
Pour les personnes de notre échantillon occupant un emploi, 61 % ont recours au télétravail, en moyenne 2,1 jour par semaine. Le nombre moyen de jours de télétravail est identique quelle que soit la ligne empruntée. Paradoxalement, la relation entre le temps de trajet et nombre de jours moyen de télétravail n'est pas significative, quelle que soit la durée de transport, ce nombre moyen varie entre 2 et 2,2 jours.

III. Une satisfaction de la qualité de service disparate

Régularité-punctualité

Pour chaque ligne RER utilisée, les sondés ont été sollicités pour donner une note sur 10 concernant la régularité et de la punctualité.

Graphique n° 22 : note sur 10 de la régularité et de la punctualité



Source : Cour des comptes à partir des résultats de son enquête

Les notes concernant la régularité et de la ponctualité sont hétérogènes selon la ligne de RER empruntée. La ligne D est la moins bien notée avec une note de seulement 3,5 sur 10 et la mieux notée est le RER A avec une note de 6,5 sur 10.

Qualité de service

Pour chaque ligne RER empruntée, les sondés ont été également été sollicités pour donner une note sur 10 concernant la qualité de service.

Graphique n° 23 : note sur 10 de la qualité de service



Source : Cour des comptes à partir des résultats de son enquête

Bien que légèrement moins bien notée, la notation par ligne de la qualité de service tend à suivre les mêmes tendances que pour la régularité et la ponctualité avec de nettes différences selon les lignes.

Les différents critères actuellement utilisés par les enquêtes de perception pour évaluer la qualité de service ont été présentés aux répondants. Ces derniers ont classé ces critères selon l'ordre d'importance qui devrait leur être accordé. 80 % des répondants mettent la ponctualité au rang 1 et 56 % l'information en situation perturbée en rang 2, la propreté vient en 3^{ème} position. Les différences par sexe sont minimales : les femmes placent l'accès en gare devant l'information en situation normale, tout comme les habitants de Paris et de petite couronne. Bien que ce critère soit classé en avant-dernière position, les habitants de grande couronne et les retraités apportent une plus grande importance au contact voyageurs.

Un focus particulier sur la ponctualité comme seul critère a été effectué. Parmi les sept critères proposés ci-dessus, les répondants devaient estimer quelle importance ils accordent à la ponctualité seule pour juger la qualité de service du RER. La note moyenne est de 74,2 %. La totalité de l'échantillon estime que plus de 50 % d'importance devrait être accordé à la ponctualité parmi les 7 critères. Les étudiants ont donné une importance moindre à la ponctualité des trains que la moyenne de l'échantillon (70,4 %). Les femmes donnent une note moyenne de 76,1 % contre 72,2 % pour les hommes.

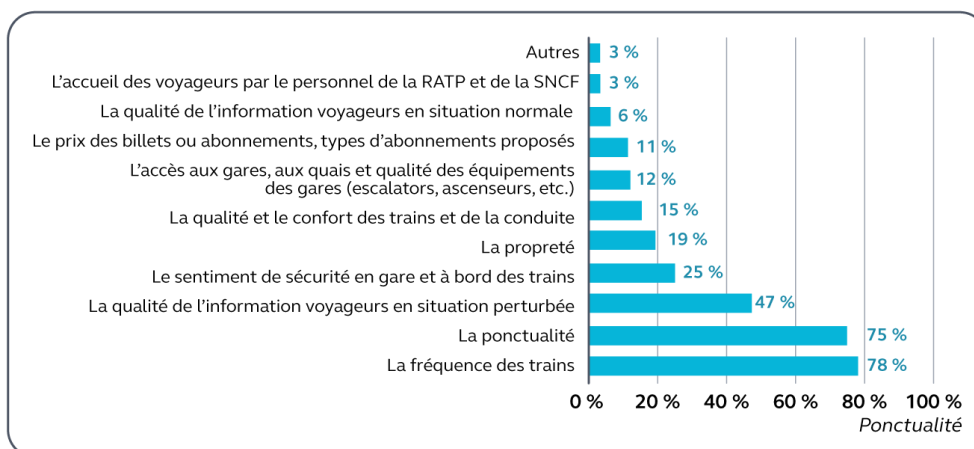
Tableau n° 21 : focus sur la ponctualité seule par utilisateur ligne du RER pour le travail

RER A	73,9 %
RER B	75,4 %
RER C	73,8 %
RER D	78,5 %
RER E	76,7 %

Source : Cour des comptes à partir des résultats de son enquête

Pour évaluer la pertinence des critères d'IDFM, des items complémentaires ont été proposés uniquement aux utilisateurs de RER. Deux critères se détachent et sont cités par plus des trois quarts des répondants : la fréquence des trains et la ponctualité.

Graphique n° 24 : les trois critères les plus importants à prendre en compte pour évaluer la qualité de service



Source : Cour des comptes à partir des résultats de son enquête

La fréquence des trains est le critère primordial chez les 25-39 ans. Ce critère est placé en seconde position chez les utilisateurs du RER D dans le cadre du travail et pour les habitants de grande couronne. Le sentiment de sécurité en gare et à bord des trains est davantage mis en avant par les parisiens. Cet item est également surreprésenté pour les femmes qui sont 28 % à le classer dans l'un des trois critères primordiaux. La qualité, le confort des trains et la conduite est un critère particulièrement attendu pour 19 % des hommes. Pour 14 % des femmes, l'accès aux gares, aux quais et la qualité des équipements des gares est important.

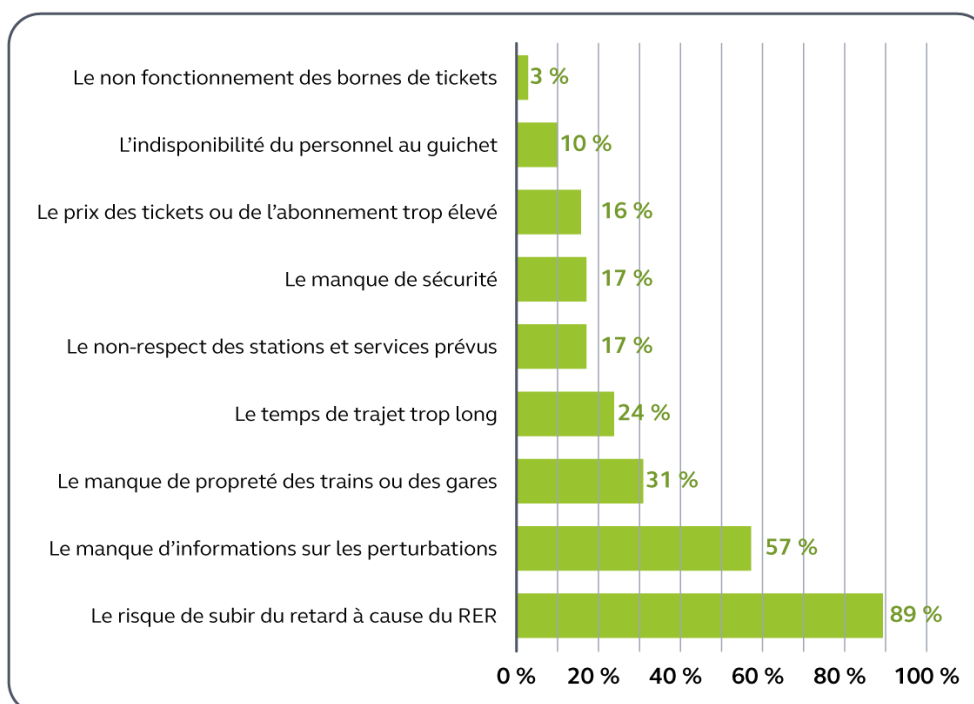
À la question sur une amélioration de la qualité de service à la suite du covid, 65 % des répondants estiment que non, 27 % préfèrent répondre « je ne sais pas », 8 % estiment qu'il y a eu un progrès. Les répondants les plus jeunes et les plus âgés sont majoritaires à répondre « je ne sais pas » (près de 40 %).

Les répondants occupant un emploi à plein temps et habitants en grande couronne sont respectivement 68 % et 70 % à affirmer que la situation ne s'est pas améliorée suite au covid, et ce malgré la potentielle baisse de fréquentation pour cause de télétravail.

IV. Des freins à lever

Les usagers du RER ont été invités à se prononcer sur les problèmes qu'ils rencontrent lorsqu'ils empruntent ce mode de transport.

Graphique n° 25 : les trois principaux problèmes rencontrés par les usagers



Source : Cour des comptes à partir des résultats de son enquête

89 % citent en premier lieu « le risque de subir du retard à cause du RER ». Ce problème est prépondérant parmi les habitants de grande couronne : 91 % ont déjà subi un retard contre seulement 83 % des parisiens. Cela est particulièrement vrai pour 92 % des personnes utilisant le RER B pour se rendre sur leur lieu de travail (vs 86 % des utilisateurs du RER E). Les hommes de l'échantillon sont 86 % à avoir soulevé cette problématique, moins nombreux que les femmes (91 %).

Le manque d'information sur les perturbations est cité comme l'un des trois principaux problèmes rencontrés par 57 % des répondants. Encore une fois, les habitants de grande couronne sont surreprésentés car ils sont 60 % à avoir été confrontés à cette difficulté. Deux utilisateurs sur trois des lignes C, D et E sont confrontés à cet incident.

17 % des répondants ont déjà été confrontés au non-respect des stations et services prévus. Ce problème est mentionné par un utilisateur sur 5 du RER B.

Le manque de sécurité est formulé par 16 % des sondés. Ce sentiment est manifeste pour 21 % des parisiens et pour 20 % des 18-24 ans.

Le prix des tickets ou de l'abonnement trop élevé est jugé comme l'un des problèmes majeurs pour 14 % des répondants. Ce problème de tarification est mis en avant par les sans-emplois (30 %), les étudiants (22 %) et les habitants de petite couronne (17 %).

L'indisponibilité du personnel au guichet est un souci pour 10 % des répondants et plus particulièrement les séniors qui sont un quart à déplorer ce manque de disponibilité (seulement 6 % des 18-24 ans). Ce constat est le plus élevé chez les utilisateurs quotidiens du RER E (15 %).

De façon plus marginale, le dysfonctionnement des bornes de tickets est cité par 3 % comme un des principaux problèmes rencontrés.

Les canaux de communication en cas de perturbations

Les applications sur smartphone arrivent en première position et sont utilisées par plus des deux tiers des répondants pour s'informer des perturbations en cours ou à venir. À noter que les trois quarts des adultes de moins de 40 ans privilégient ce canal d'information. Les affiches en gare informent 51 % des utilisateurs de RER.

Parmi les services pour s'informer sur le trafic du RER et les perturbations éventuelles, l'application RATP reste la plus utilisée par 43 % des sondés. L'application IDFM et les comptes twitter RER sont des sources d'information pour respectivement 38 % et 33 % des répondants. Ce dernier canal est particulièrement utilisé par la moitié des 18-24 ans et 42 % des voyageurs des RER B et D. Les blogs de ligne sont utilisés par 12 % des voyageurs. Les comptes twitter des RER sont jugés efficaces à 70 % pour fournir une information précise et de qualité sur le trafic et les perturbations contre 46 % pour l'application IDFM.

Motifs pour lesquels la voiture est préférée au RER

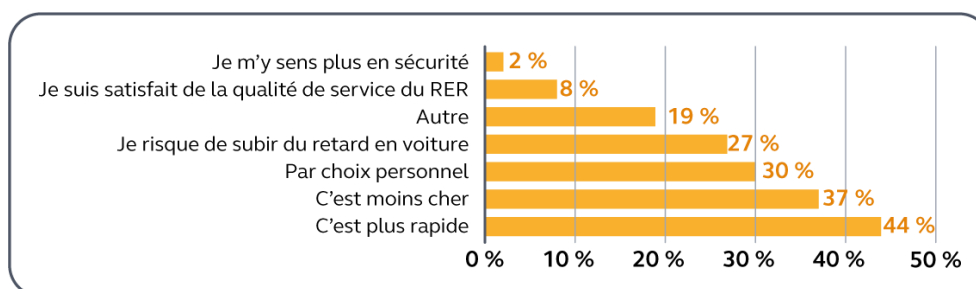
56 % des sondés disposent d'une voiture. Il y a toutefois de fortes disparités géographiques : 71 % des habitants de grande couronne possèdent une voiture, 52 % en petite couronne et seulement 26 % à Paris. Les répondants utilisant le RER D pour se rendre sur leur lieu de travail sont 63 % à posséder une voiture contre 47 % des utilisateurs du RER B.

Sur les répondants ayant une voiture et utilisant le RER, 58 % ont déjà utilisé leur voiture pour effectuer un trajet également réalisable en RER. Cela est d'autant plus vrai pour les utilisateurs des RER B et C pour se rendre sur leur lieu de travail (64 %) et les utilisateurs des RER B, C et D dans le cadre des loisirs (65 %).

Le risque de subir un retard en RER est la raison principale invoquée, notamment par 68 % des utilisateurs du RER B et 63 % des utilisateurs du RER C. Pour la moitié des cas, la voiture est privilégiée au RER car les répondants ne sont pas satisfaits de la qualité de service. Cette proportion grimpe aux deux tiers pour les utilisateurs des RER B et D. 53 % des parisiens estiment la voiture plus rapide. La sécurité est également un critère évoqué, notamment par 31 % des parisiens, mais également 22 % des utilisateurs du RER A et 28 % du RER E dans le cadre de leur travail.

À l'inverse, 36 % des propriétaires d'un véhicule ont déjà préféré prendre le RER pour effectuer un trajet alors qu'ils l'effectuent habituellement en voiture. Cela est d'autant plus vrai en petite couronne.

Graphique n° 26 : motifs pour lesquels le RER est préféré à la voiture



Source : Cour des comptes à partir des résultats de son enquête

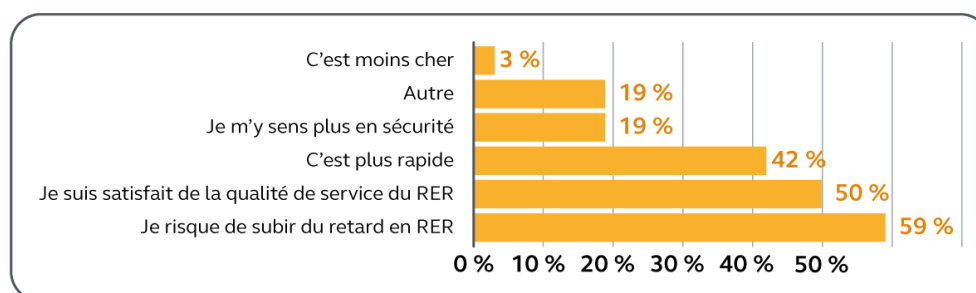
La première raison invoquée est, dans 44 % des cas, un trajet plus rapide en RER qu'en voiture. À l'inverse des habitants de grande couronne et de Paris, les habitants de petite couronne optent parfois pour un trajet en voiture dans 48 % des cas plus rapide. Les utilisateurs du RER E sont également 54 % à trouver le RER parfois plus rapide.

V. Vers une meilleure qualité de service ?

88 % des utilisateurs du RER ont déclaré qu'une meilleure qualité de service pourrait les encourager à le prendre davantage. C'est notamment vrai pour les utilisateurs des RER B et D, dans le cadre de leur emploi, qui sont respectivement 91 % et 90 % à affirmer qu'ils seraient davantage enclins à prendre le RER si une meilleure qualité de service était offerte. De même, 89 % des habitants de grande couronne assurent qu'ils se tourneraient, dans ce cas, de manière accrue vers le RER.

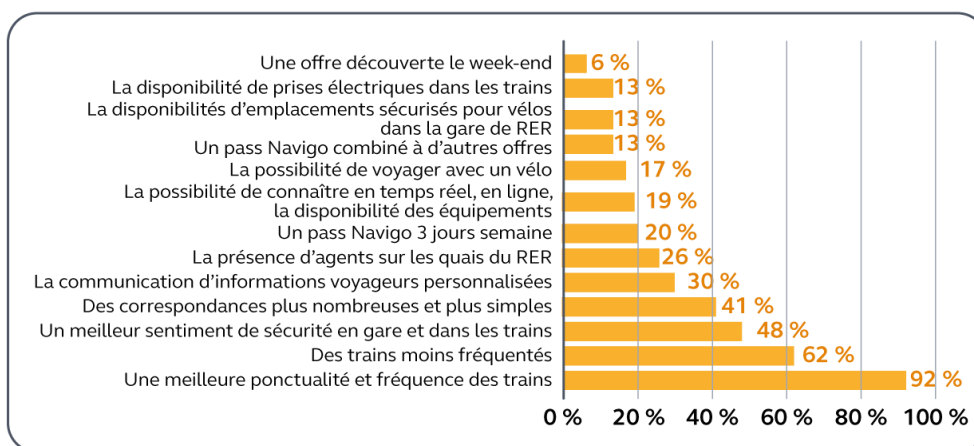
Les répondants susceptibles de prendre davantage le RER ont été sollicités afin de déterminer quels services potentiels les intéresseraient.

Services susceptibles de faire davantage emprunter le RER



Source : Cour des comptes à partir des résultats de son enquête

Incontestablement, un travail important sur la ponctualité et la fréquence des trains est nécessaire pour développer l'utilisation du RER. En effet, pour plus de neuf répondants sur 10, c'est un levier d'action prioritaire. Les répondants occupant un emploi ou étudiants sont plus favorables à une meilleure ponctualité et des trains moins fréquentés. À l'inverse, les retraités sont moins nombreux que la moyenne des répondants à citer une hausse de la ponctualité et une baisse de la fréquentation des trains comme un argument qui leur feraient prendre davantage le RER. Cela peut, entre autres, s'expliquer par le fait qu'ils prennent le RER majoritairement en dehors des heures de pointe.



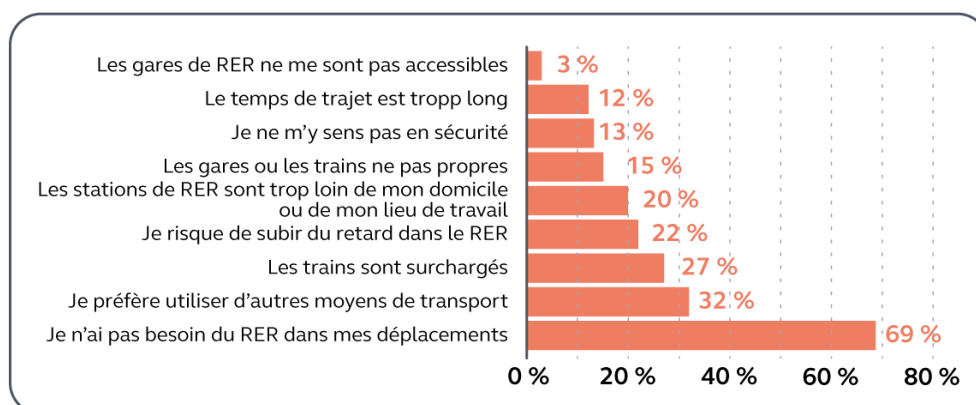
Source : Cour des comptes à partir des résultats de son enquête

Si les trains étaient moins fréquentés, alors les deux tiers des répondants seraient susceptibles d'emprunter davantage le RER. Ce constat est particulièrement vrai pour les 25-39 ans (64 %).

Un meilleur sentiment de sécurité en gare et dans les trains est plébiscité par 48 % des répondants, notamment les femmes (51 %). Les 18-24 ans sont également plus sensibles aux questions de sécurité que la moyenne (54 %).

Une présence accrue d'agents dans le train encouragerait la moitié des séniors à utiliser davantage le RER, tout comme 29 % des répondants ayant entre 40 et 65 ans.

Graphique n° 27 : focus sur les non usagers du RER - motifs de la non utilisation du RER



Source : Cour des comptes à partir des résultats de son enquête

9 % des répondants ne prennent pas le RER. Néanmoins, leur opinion tant sur la qualité de service que sur les motifs de non utilisation du RER est importante. Elle permet de saisir pourquoi ce mode de transport n'est pas employé et comment le RER pourrait être plus attractif.

Naturellement, la majorité des répondants n'utilisent pas le RER parce qu'ils n'en ont pas besoin dans leur déplacement. Toutefois, un tiers affirme préférer des modes alternatifs de transport. Les trains surchargés et les risques de retard sont également des motifs cités par plus de 20 % des non usagers. 35 % des habitants de petite couronne ont peur du retard. 17 % des parisiens ne prenant pas le RER car ils estiment ne pas s'y sentir en sécurité.

Cette étude met en exergue une corrélation entre un temps de transport long et l'usage du RER. En effet, 68 % des personnes déclarant ne pas prendre le RER ont un temps de trajet inférieur à 40 minutes, alors que dans l'échantillon total, ils ne sont que 26 % à avoir un temps de trajet inférieur à 40 minutes. *A contrario*, il n'existe pas de relation entre le non usage du RER et le sexe, ni l'âge.

Enfin, 76 % des non-usagers seraient néanmoins des usagers potentiels du RER, dans la mesure où ils ont déclaré qu'une meilleure qualité de service les inciterait à le prendre.

Annexe n° 8 : méthode détaillée de la consultation menée par la Cour

Deux fichiers de 24 000 contacts ont été demandés séquentiellement à Comutitres⁹⁶, afin de respecter le principe de proportionnalité dans la diffusion du sondage, et de ne pas solliciter trop de contacts, compte tenu du nombre ciblé de réponses (2 400). 4 000 répondants ont finalement donné leur consentement pour répondre à l'enquête, et 3 676 réponses ont ensuite été effectivement traitées.

Les contacts de la base transmise sont les clients porteurs qui voyagent activement (i.e. ayant un passe annuel ou mensuel actif sur le mois du sondage). Les clients ont été aléatoirement tirés dans les bases de l'organisme Comutitres, en prenant seulement en compte les habitants des communes desservies par au moins une station de RER⁹⁷. Cette sélection a été opérée afin d'interroger des individus ayant un accès possible au RER (présence d'une desserte), et pour lesquels la question du choix de prendre le RER se pose donc relativement plus que sans ce ciblage préalable. Cette stratégie de ciblage vise ainsi à éclairer les raisons du choix et du non-choix du RER et semble ainsi propice pour mettre en lumière des freins et leviers en termes de qualité de service associée au RER.

Une limite méthodologique peut néanmoins être soulignée : ce travail de sélection est réalisé sur la base de la commune de résidence renseignée dans la base transmise par Comutitres, mais l'information n'est pas toujours actualisée. Ainsi, si la variable a été utilisée pour cibler les répondants pour obtenir un échantillon particulièrement concerné par la problématique, dans les faits, rien ne garantit que l'ensemble des contacts ciblés vivent toujours actuellement dans une commune desservie par une station de RER (mais leur passe Navigo est actif).

⁹⁶ GIE créé en 2000 pour gérer les différents titres de transport en commun en Île-de-France. La filiale billettique créée par IDFM va lui succéder.

⁹⁷ Il peut être noté que pour Paris, seuls les arrondissements desservis par une station de RER sont inclus dans le périmètre, cette règle étant ainsi appliquée de manière homogène sur l'ensemble du territoire.

**Caractérisation du périmètre retenu de communes :
ciblage des communes desservies par le RER.
167 communes sont desservies par une des lignes de RER.
En Île-de-France, cela concerne 163 communes⁹⁸.**

En termes de données démographiques, on se réfère ici à la population municipale, qui semble refléter de manière plus proche les usagers du RER que ne peut l'être la population totale⁹⁹ (comprenant également des personnes dont la résidence habituelle est dans d'autres communes). En prenant en compte ces données, la population totale que couvrent les 167 communes est de 6 053 310.

Le nombre de communes distinctes, ainsi que la proportion de cette population résidant dans une ville desservie par chaque ligne de RER, sont présentés dans le tableau ci-après :

Tableau n° 22 : communes desservies par ligne de RER

Ligne de RER	Nombre de communes distinctes	Population municipale totale	Proportion ¹⁰⁰
RER C	55	2164890	35,76
RER A	33	1424722	23,54
RER D	47	1337137	22,09
RER B	27	1170166	19,33
RER E	20	990838	16,37

Source : Cour des comptes d'après données Insee

⁹⁸ Les quatre communes desservies par le RER mais en dehors de l'Île-de-France sont Le Malesherbois, Orry-la-Ville, Creil et Chantilly.

⁹⁹ Selon l'INSEE, la population municipale prend en compte les individus qui ont leur résidence habituelle sur le territoire de la commune, alors que la population comptée à part comprend des individus qui ont leur résidence habituelle dans une autre commune mais qui gardent un lien de résidence avec la commune (e.g. les personnes résidant dans une maison de retraite située dans une autre commune mais qui ont conservé une résidence familiale sur le territoire de la commune). Considérer cette seconde catégorie peut amener à produire des doubles comptes. La population totale est « la somme de la population municipale et de la population comptée à part ».

¹⁰⁰ NB : la somme de ces proportions n'est pas égale à 100. Car certains habitants sont comptés plusieurs fois si leur commune contient plusieurs zones d'arrêt de RER différents.

Par exemple, parmi le total de la population des communes ciblées, 35,76 % de la population réside dans une commune desservie par le RER C. Les « profils de desserte » permettent en complément de mettre en exergue les cas de communes qui sont desservies par plusieurs stations de RER. Ci-dessous sont présentés le nombre de communes ainsi que la population municipale totale au sein du périmètre défini qui sont concernés par chaque profil de cumul.

Tableau n° 23 : profils de desserte

Profil	Nombre de communes distinctes	Population municipale totale	Proportion
RER C	50	1 808 682	29,88
RER D	42	962 401	15,9
RER A	26	887 344	14,66
RER B	21	780 140	12,89
RER E	15	686 938	11,35
RER A RER E	4	213 528	3,53
RER B RER C	3	172 253	2,85
RER A RER C	1	167 288	2,76
RER A RER D	1	140 296	2,32
RER B RER D	1	111 135	1,84
RER B RER D RER E	1	90 372	1,49
RER C RER D	1	16 667	0,28
RER A RER B RER D	1	16 266	0,27
Total	167	6 053 310	100

Source : Cour des comptes d'après données Insee

Remarque : la représentation de Paris par rapport à l'Île-de-France

En prenant en compte les codes INSEE sélectionnés sur la base du critère initial, au sein de Paris, 12 arrondissements sont sélectionnés. En prenant en compte leurs populations communales, cela permet de prendre en compte 1 488 825 habitants, soit 25 % de la population totale (6 053 310).

Caractéristiques des répondants au regard de la population cible

À défaut de disposer de la répartition de l'âge, du genre, de la CSP et de la localisation géographique pour l'ensemble de la sous-cible (communes desservies par le RER) issue de la base de Comutitres, une appréciation qualitative de la sur/sous-représentation potentielle de certaines catégories a été effectuée en considérant les 48 000 contacts transmis pour les variables de genre, d'âge et de localisation.

La CSP n'étant pas directement renseignée dans le fichier de contacts, les données de référence prises en compte sont dans ce cas la répartition à l'échelle de l'Île-de-France : cet exercice a ses limites compte-tenu de la comparaison de périmètres qui ne sont pas identiques, mais peut permettre d'apprécier au moins qualitativement des cas de surreprésentation ou de sous-représentation particulièrement marqués de certaines modalités.

Tableau n° 24 : départements

Département	Pourcentage Fichier répondants	Pourcentage Fichier contacts
75	22,43	35,68
77	7,27	5,77
78	8,95	7,22
91	20,08	9,74
92	9,53	8,13
93	11,05	12,64
94	15,22	15,84
95	5,47	4,98

Source : Cour des comptes à partir des données de son enquête

Les répondants parisiens semblent être sous-représentés par rapport à la cible initiale (fichier de 48 000 contacts), et les répondants de l'Essonne (département 91) surreprésentés.

NB : les pourcentages ci-dessus sont calculés en prenant seulement en compte les individus ayant renseigné un code postal se référant à l'Île-de-France. 56 observations sont ainsi exclues dans le fichier de réponses, et 61 dans le fichier de contacts.

Tableau n° 25 : genre

Sexe	Pourcentage Fichier contacts	Pourcentage Fichier répondants
Une femme	54,00	50,90
Un homme	44,68	47,66

NB : les pourcentages ci-dessus sont calculés en prenant seulement en compte les individus pour lequel le genre est renseigné comme homme ou femme. 53 individus ne sont pas pris en compte pour le fichier de réponses, et 634 observations du fichier concaténé de 48 000 contacts ne sont pas pris en compte.

Tableau n° 26 : âge

Age	Pourcentage Fichier contacts	Pourcentage Fichier répondants
18-24	61,57	53,05
25-39	22,80	31,61
40-64	15,09	15,15
+ de 65	0,55	0,19

Tableau n° 27 : CSP

Catégorie socio-professionnelle	Pourcentage Fichier répondants	Pourcentage Île-de-France
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	1,5	3,2
Cadres et professions intellectuelles supérieures	55,8	18,2
Employés	17,5	16,4
Ouvriers	0,5	8,5
Professions intermédiaires	6,6	15,9
Agriculteurs	0	0,1

Source : Cour des comptes à partir des données de son enquête

NB : on applique ici au pourcentage de réponses données à cette question dans le fichier répondants la part que représentent les individus qui sont en emploi (temps plein ou temps partiel), afin d'avoir deux périmètres comparables. Pour cette raison, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100 % (les retraités, étudiants et sans emploi ne figurent pas dans le tableau).

Il y a une forte surreprésentation des cadres et professions intellectuelles supérieures des répondants si l'on prend pour base de comparaison la répartition de la population de 15 ans ou plus d'Île-de-France donnée par l'INSEE au 1^{er} janvier 2022¹⁰¹. Au contraire, les ouvriers et professions intermédiaires semblent être sous-représentés.

Précaution méthodologique

Les résultats ne sont ici pas redressés. On ne corrige pas l'échantillon enquêté de ses éventuelles déformations par rapport à la population cible de l'enquête. On ne peut donc pas extrapoler/parler « au nom de la cible/au nom des clients porteurs d'un abonnement et qui voyagent activement », mais simplement **relayer les résultats sous la forme « pour les répondants »**.

En définitive, 4 000 répondants ont donné leur consentement pour participer à l'enquête. Parmi ces individus, ont été sélectionnés ceux :

- Ayant terminé le sondage, ou ayant rempli le questionnaire à un stade suffisamment avancé (i.e. le répondant a renseigné les questions clés portant sur la satisfaction). Le nombre de réponses conservé est alors de 3 685.
- Ayant par ailleurs mis plus de 45 secondes à répondre au sondage. Le nombre de réponses prises en compte descend alors à 3 683.
- N'étant pas mineurs (ayant un âge strictement supérieur à 17). Le nombre de réponses prises en compte descend alors à 3 676.

On obtient donc une base avec 3 676 réponses. À noter toutefois que parmi, les répondants, 91 % (3 363 d'entre eux) déclarent utiliser le RER dans le cadre de leurs déplacements. 313 ont quant à eux répondu être non-utilisateurs.

¹⁰¹ [Dossier complet – Région d'Île-de-France \(11\) | Insee](#)