

-  
Jeudi 8 février 2024

## **PONCTUALITÉ DE L'ANNÉE 2023**

### **ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS RENFORCE SES EXIGENCES ET DEDOMMAGE PLUS DE FRANCILIENS**

- Depuis le début de l'année 2024, Île-de-France Mobilités observe un premier redressement dans les transports en Île-de-France. Les premiers effets des plans d'actions de la RATP et de la SNCF, mis en œuvre en fin d'année à la demande de Valérie Pécresse, présidente d'Île-de-France Mobilités, se concrétisent et sont encourageants.
- Alors que la ponctualité et la qualité de service s'étaient fortement dégradées entre septembre et décembre 2023, la situation s'améliore à la RATP sur le métro parisien. Par ailleurs, sur les bus parisiens, la situation s'est beaucoup améliorée en 2023. Toutefois, des problèmes subsistent et sont pour beaucoup des causes externes aux opérateurs comme les nombreux travaux et les conditions de circulations complexifiées par l'aménagement urbain.
- Valérie Pécresse rappelle à nouveau que ce premier redressement doit se consolider de manière durable, et que l'objectif de performance, fixé par Île-de-France Mobilités dans les contrats à la RATP et la SNCF, doit être atteint sur chacune des lignes d'ici le mois de mars.

#### **Début de redressement en janvier**

D'après les premières indications pour le mois de janvier (qui demandent à être confirmées), 11 lignes sont régulières. 8 lignes sont même très régulières (1, 2, 4, 5, 9, 10, 11, 14) et remplissent leurs objectifs du contrat IDFM/RATP, contre 5 durant l'automne 2023. Les lignes 3, et 12 dépassent 90%, et la ligne 7 approche les 90%. Seules trois lignes demeurent en souffrance (6, 8, et 13), contre 5 fin 2023.

Le réseau des trains et les RER A et E ont eu une ponctualité satisfaisante. Les RER B, C et D restent cependant en difficulté. Pour les trains, les lignes P et R ont été impactées par des travaux conséquents, mais nécessaires pour améliorer la régularité de la ligne.

#### **Métro : une ponctualité de décembre dans la continuité de novembre**

- [Les chiffres consolidés de la ponctualité de la RATP et la SNCF en Île-de-France pour le mois de décembre 2023](#) sont dans la même ligne que ceux publiés en novembre.
- 8 lignes étaient à un niveau proche de leurs objectifs contractuels : en plus de ligne 14, les lignes 1 et 2 ont dépassé à leur tour l'objectif, et les lignes 4, 5, 10 et 11 restaient proches de l'objectif.
- Les lignes 7 et 9 frôlaient 90% de régularité à l'heure de pointe.
- 5 lignes étaient toujours en grande difficulté : les lignes 3, 6, 8, 12, 13, même s'il faut noter le début d'une progression sur la ligne 3.

Les causes des difficultés sont les mêmes qu'à l'automne 2023 : d'abord l'indisponibilité des conducteurs (absentéisme qui désorganise la production et recrutements). Ensuite, il y a les difficultés liées au manque de main d'œuvre pour la maintenance des infrastructures de la RATP, et la maintenance des matériels roulants. Enfin, la recrudescence des colis suspects n'est pas à négliger.

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

A la suite de la dégradation de la ponctualité en septembre 2023 par rapport au mois de juin de la même année, Valérie Pécresse avait demandé à la RATP de lancer un plan d'action sur chacune des lignes en difficultés pour redresser rapidement la ponctualité.

Ces plans d'actions sont complétés par des actions complémentaires tous les mois, notamment, pour lutter contre l'indisponibilité des conducteurs. La RATP termine un grand plan de recrutement, avec plus de 200 conducteurs supplémentaires qui sont financés par Île-de-France Mobilités et qui commenceront à arriver dans les prochaines semaines. Plusieurs actions pour améliorer les conditions de travail des agents RATP sont également en cours de mise en œuvre. Un plan de renforcement des actions de maintenance de l'infrastructure et des matériels roulants est aussi déployé. Enfin, la RATP renforce sa communication dans les rames pour lutter contre les colis abandonnés.

### Train/RER : une situation globalement satisfaisante

Le réseau des trains et RER a eu une ponctualité satisfaisante, hormis les lignes B, C et D, même si la tendance est à l'amélioration pour la ligne D, dont la ponctualité s'est légèrement améliorée entre novembre et décembre sur certains axes.

Pour le RER B, [des actions prévues dans le plan Ramette ont été enclenchées](#) (ajout de 6 trains, installations de puces GPS sur tous les trains, nouvelle procédure d'évacuation de voyageurs malades sur le quai...) **avec pour objectif d'atteindre dès cette année 87 % de ponctualité.**

Le RER C va se doter d'un nouveau schéma directeur, qui comprend à l'instar du RER B plusieurs actions pour améliorer l'offre et la régularité de la ligne durablement.

### Pour l'année 2023, 15 axes dédommagés

Valérie Pécresse Présidente d'Île-de-France Mobilités a depuis 2021 imposé dans les contrats avec les opérateurs (RATP, SNCF) un dédommagement des Franciliens qui se déclenche lorsque les trains sur leur axe ferroviaire ne sont pas assez ponctuels sur l'ensemble de l'année. En 2024 commence donc la troisième campagne annuelle de dédommagement, prenant en compte les chiffres de la ponctualité 2023 connus aujourd'hui.

Cette campagne débutera fin mars et dédommagera les 15 axes ferroviaires suivants (voir infographie), entre un demi-mois de forfait navigo et un mois et demi pour l'axe du RER B situé entre Aulnay et Mitry-Claye.

Ce remboursement se déclenche chaque année, en cas de ponctualité inférieure à 80% pendant au moins 3 mois, en cas de grèves longue durée ou de perturbations exceptionnelles.

Cette année, Valérie Pécresse a également décidé qu'Île-de-France Mobilités devait être encore plus exigeante et dédommager d'un demi-mois de navigo les usagers habitant ou travaillant sur un axe dont la ponctualité annuelle est inférieure à 85%.

Ainsi, 4 axes supplémentaires seront dédommagés :

- RER A : Cergy-le-Haut < > Maisons-Lafitte
- RER C : Massy < > Les Saules
- RER D : Montgeron < > Combs-la-Ville
- RER D : Vigneux < > Corbeil via le Plateau

### Ponctualité sur vos lignes en 2023

**Abonnés Navigo,**  
faites-vous rembourser  
jusqu'à 1 mois et demi  
de forfait mensuel



**RER A**

- Cergy-le-Haut ↔ Maisons-Laffitte

**RER B**

- Robinson ↔ Bourg-la-Reine
- Saint-Rémy-lès-Chevreuse ↔ Parc de Sceaux
- Aulnay-sous-Bois ↔ Mitry-Claye
- Aulnay-sous-Bois ↔ Aéroport CDG 2-TGV

**RER C**

- Saint-Martin-d'Etampes ↔ Marolles-en-Hurepoix
- Dourdan-la-Forêt ↔ La Norville - Saint-Germain-lès-Arpajon
- Juvisy ↔ Brétigny
- Pontoise ↔ Saint-Ouen
- Massy - Palaiseau ↔ Les Saules

**RER D**

- Creil ↔ Goussainville
- Montgeron - Crosne ↔ Combs-La-Ville-Quincy
- Vigneux-sur-Seine ↔ Corbeil-Essonnes (via plateau)

**P**

- Meaux ↔ La Ferté-Milon
- Tournan en Brie ↔ Coulommiers

**Ouverture de la plateforme  
de remboursement  
fin mars 2024**



Pour en savoir plus : [iledefrance-mobilites.fr](https://iledefrance-mobilites.fr)

Enfin, Île-de-France Mobilités rappelle que 170 métros, trains et RER neufs et rénovés seront mis en circulation sur son réseau en 2024. La totalité de la commande financée par Île-de-France Mobilités pour moderniser le matériel roulant métro a été passée. En 2024, la ligne 4 est entièrement automatisée, l'ensemble des métros de la ligne 11, qui étaient les plus anciens du réseau, sont renouvelés et semi-automatisés, tandis que les lignes 6 et 8 continuent de recevoir des métros rénovés.


Concernant la ligne 13, l'appel d'offre sur l'automatisation a été lancé en décembre 2023, et l'autorité organisatrice a demandé de lancer les études pour les lignes 7 et 8.


La campagne concerne les forfaits Navigo Annuel, Senior, imagine R Étudiant et Scolaire, Navigo Mois (y compris sur passe Découverte et sur Smartphone) et le Forfait Mois Réduction 50 % et Mois Solidarité 75 %.


### RER C : les annulations tardives enfin prises en compte


Cette année, Île-de-France Mobilités a demandé à la SNCF d'intégrer dans les chiffres de ponctualité pour le remboursement, les suppressions de trains la veille avant 17h pour cause manque de conducteurs de trains. Jusqu'à présent, ces suppressions n'apparaissaient pas dans les chiffres communiqués par la SNCF car les trains supprimés la veille avant 17h n'apparaissent pas dans les systèmes SNCF. Ainsi, certaines branches qui sur certains mois apparaissent légèrement au-dessus de 80%, repassent sous 80% après prise en compte de ces suppressions, et font l'objet de dédommagement. Le RER C a été très impacté par ces suppressions en 2023, et la ligne P dans une moindre mesure. Au mois de décembre 2023, ce sont près de 15% des missions du RER C qui ont été supprimées en raison du manque de conducteurs.

Ligne	Branche indemnisée	Période concernée	Remboursement par produit et par branche						
			Imagine R étudiant	Imagine R scolaire	Navigo Annuel (toutes zones)	Navigo Annuel Senior	Navigo mois (toutes zones)	Navigo Mois - Réduction 50% (toutes zones)	Navigo Mois - Solidarité 75% (toutes zones)
	Cergy-le-Haut / Maisons-Laffitte	demi-mois	20,28 €	20,28 €	42,05 €	21,03 €	42,05 €	21,03 €	10,52 €

Ligne	Branche indemnisée	Période concernée	Remboursement par produit et par branche						
			Imagine R étudiant	Imagine R scolaire	Navigo Annuel (toutes zones)	Navigo Annuel Senior	Navigo mois (toutes zones)	Navigo Mois - Réduction 50% (toutes zones)	Navigo Mois - Solidarité 75% (toutes zones)
	Robinson / Bourg-la-Reine	mois	40,55 €	40,55 €	84,10 €	42,05 €	84,10 €	42,05 €	21,03 €
	Saint-Rémy-lès-Chevreuse / Parc de Sceaux	mois	40,55 €	40,55 €	84,10 €	42,05 €	84,10 €	42,05 €	21,03 €
	Aulnay-sous-Bois / Mitry-Claye	mois et demi	60,83 €	60,83 €	126,15 €	63,08 €	126,15 €	63,08 €	31,55 €
	Aulnay-sous-Bois / Aéroport CDG 2-TGV	mois	40,55 €	40,55 €	84,10 €	42,05 €	84,10 €	42,05 €	21,03 €

Ligne	Branche indemnisée	Période concernée	Remboursement par produit et par branche						
			Imagine R étudiant	Imagine R scolaire	Navigo Annuel (toutes zones)	Navigo Annuel Senior	Navigo mois (toutes zones)	Navigo Mois - Réduction 50% (toutes zones)	Navigo Mois - Solidarité 75% (toutes zones)
	Saint-Martin-d'Etampes / Marolles-en-Hurepoix	mois	40,55 €	40,55 €	84,10 €	42,05 €	84,10 €	42,05 €	21,03 €
	Dourdan / La Norville	mois	40,55 €	40,55 €	84,10 €	42,05 €	84,10 €	42,05 €	21,03 €
	Juvisy / Brétigny	demi-mois	20,28 €	20,28 €	42,05 €	21,03 €	42,05 €	21,03 €	10,52 €
	Pontoise / Av-président-Kennedy	demi-mois	20,28 €	20,28 €	42,05 €	21,03 €	42,05 €	21,03 €	10,52 €
	Massy-Palaiseau / Les Saules	demi-mois	20,28 €	20,28 €	42,05 €	21,03 €	42,05 €	21,03 €	10,52 €

Ligne	Branche indemnisée	Période concernée	Remboursement par produit et par branche						
			Imagine R étudiant	Imagine R scolaire	Navigo Annuel (toutes zones)	Navigo Annuel Senior	Navigo mois (toutes zones)	Navigo Mois - Réduction 50% (toutes zones)	Navigo Mois - Solidarité 75% (toutes zones)
	Creil / Goussainville	demi-mois	20,28 €	20,28 €	42,05 €	21,03 €	42,05 €	21,03 €	10,52 €
	Montgeron / Combs-La-Ville	demi-mois	20,28 €	20,28 €	42,05 €	21,03 €	42,05 €	21,03 €	10,52 €
	Vigneux / Corbeil (via le Plateau)	demi-mois	20,28 €	20,28 €	42,05 €	21,03 €	42,05 €	21,03 €	10,52 €

Ligne	Branche indemnisée	Période concernée	Remboursement par produit et par branche						
			Imagine R étudiant	Imagine R scolaire	Navigo Annuel (toutes zones)	Navigo Annuel Senior	Navigo mois (toutes zones)	Navigo Mois - Réduction 50% (toutes zones)	Navigo Mois - Solidarité 75% (toutes zones)
	Meaux / La Ferté-Milon	demi-mois	20,28 €	20,28 €	42,05 €	21,03 €	42,05 €	21,03 €	10,52 €
	Paris / Coulommiers	demi-mois	20,28 €	20,28 €	42,05 €	21,03 €	42,05 €	21,03 €	10,52 €

---

**Contacts presse :**

Amélie Lange : [amelie.lange@iledefrance-mobilites.fr](mailto:amelie.lange@iledefrance-mobilites.fr) – [01 82 53 80 90](tel:0182538090) – [07 60 10 95 05](tel:0760109505)

Alexandre Bergalasse : [alexandre.bergalasse@iledefrance-mobilites.fr](mailto:alexandre.bergalasse@iledefrance-mobilites.fr) – [01 82 53 81 20](tel:0182538120) – [06 99 67 07 26](tel:0699670726)

-  
[www.iledefrance-mobilites.fr/presse](http://www.iledefrance-mobilites.fr/presse)

