



# RAPPORT ANNUEL **2016**



**RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016  
AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE  
DANS LES TRANSPORTS (AQST)**

Juillet 2017

Tour Séquoia  
92055 La Défense Cedex,  
[www.qualitettransports.gouv.fr](http://www.qualitettransports.gouv.fr)

Directeur de la publication : Alain Sauvant  
Rédacteur en chef : Maud de Crépy  
Secrétaire de rédaction : Mélanie Mouëza  
Conception-réalisation : **CITIZENPRESS**  
[www.citizen-press.fr](http://www.citizen-press.fr)  
Tél. : 01 77 45 86 86  
Crédits photographiques : AQST, B.A.R,  
F. Beaucire, A. Bouissou-terra, D. Corvaisier  
O. Faure, Indecosa-CGT, Istock, REA, STIF,  
Impression : Advence, Paris





5

## PRÉSENTATION DE L'AQST

L'édito d'Alain Sauvant,  
directeur de l'AQST

Les missions de l'AQST

L'AQST au cœur d'un réseau  
d'acteurs du transport

En chiffres

Le mot de Olivier Faure,  
président du HCQST

11

## LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN

Les trains express régionaux

Les trains régionaux et suburbains

Les Transilien et les RER

Les besoins des voyageurs

23

## LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

Les transports aériens

Les TGV

Les trains Intercités

39

## ANNEXES

# Édito

**«Progresser tous ensemble dans l'intérêt des voyageurs»**





## ALAIN SAUVANT

directeur de l'AQST



# Une année

s'est écoulée depuis mon arrivée à l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST). Cela m'a permis de mesurer l'importance du Haut comité de la qualité de service dans les transports (HCQST), un lieu unique de dialogue entre les parties prenantes de tous les modes de transport public régulier de voyageurs. Mon premier souhait consiste à remercier chaleureusement son président, Olivier Faure, qui a su jeter les bases d'un lieu où chacun peut s'exprimer librement, donner son point de vue mais aussi écouter les autres. Ce sont des conditions indispensables pour trouver des solutions concrètes et progresser tous ensemble dans l'intérêt des voyageurs.

Plusieurs démarches ont d'ores et déjà nourri ce dialogue : analyser les causes des retards des TER avec l'appui de la plupart des conseils régionaux et de SNCF, produire des indicateurs de ponctualité plus proche du vécu des voyageurs, procéder à de premières comparaisons multimodales de ponctualité entre le train et l'avion. Des comparaisons internationales de ponctualité ferroviaire ou de ponctualité aérienne ont permis de situer la performance de notre pays. Des enquêtes en « focus groups » ont également été produites pour mieux comprendre les attentes des voyageurs urbains de porte à porte. D'autres démarches sont en cours, notamment dans les transports urbains, avec le soutien des 28 plus importantes autorités organisatrices

de la mobilité (AOM), du Groupement des autorités responsables de transport (GART), de l'Union des transports publics ferroviaires (UTP) et du Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (Cerema), dans les transports par autocar avec celui de la Fédération nationale des transports de voyageurs (FNTV) et de l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières (Arafer), et dans les transports maritimes avec celui des Armateurs de France. Cela prend toujours un peu de temps, mais le dialogue est toujours utile. Un diagnostic transparent de la situation est la première étape nécessaire du chemin du progrès dans le dialogue. L'AQST a tenu son premier colloque, sur la ponctualité ferroviaire, présentant des bonnes pratiques internationales et françaises. Son succès a été garanti par la participation active de toutes les parties prenantes que je remercie vivement : associations de voyageurs, opérateurs, autorités organisatrices, autorité de régulation, et pouvoirs publics. Les dimensions de la qualité sont très nombreuses, et vont bien au-delà de la ponctualité. Dans un contexte où les « données ouvertes » (« open data ») devraient enrichir les données disponibles, l'AQST devra progressivement initier des démarches de diagnostic et de progrès partagé dans ces autres dimensions. Il reste donc encore énormément d'améliorations possibles de la qualité de service, et je sais que je pourrai compter sur le soutien de tous à cet effet.

# PRÉSENTATION DE L'AQST

06 - 07

## LES MISSIONS DE L'AQST

Créée en 2012 au sein du Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD), l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) est appelée à observer, à analyser, à susciter le débat, à formuler des propositions et non à sanctionner. L'AQST contribue à améliorer la qualité offerte aux voyageurs dans tous les modes de transport public et régulier. Elle produit ainsi des indicateurs simples, lisibles et uniformes pour mesurer la régularité et la ponctualité de l'ensemble des modes de transport public et les mettre à la disposition du public.

### Des actions transparentes

Progressivement, l'AQST met en œuvre les actions prévues par son décret fondateur (n°2012-211). Fidèle à l'exigence de transparence qui anime sa démarche, elle rend désormais publiques les causes explicatives de la ponctualité des TER. Dans le secteur ferroviaire, l'AQST a également procédé à des comparaisons en Europe occidentale relatives à la ponctualité des trains, démontrant d'importantes marges de progression possibles dans notre pays.

Étendant peu à peu son champ d'action, l'AQST a également lancé le suivi de la qualité de service dans les transports collectifs urbains, en lien avec les autorités organisatrices de la mobilité (AOM) et les transporteurs. À ce sujet, les 28 plus grandes AOM en région ont donné leur accord pour une parution des indicateurs dans le cadre d'une collaboration avec le GART, l'UTP et le Cerema. L'AQST intégrera aussi bientôt dans son champ, les autocars interurbains en services librement organisés (SLO) en lien avec les entreprises concernées et en partenariat avec la Fédération nationale des transports de voyageurs (FNTV).

En 2016, l'AQST a lancé une réflexion avec Armateurs de France, sur les indicateurs de suivi de la qualité de service dans les transports

maritimes de voyageurs, ainsi qu'une enquête sur l'évolution des besoins des voyageurs et les spécificités d'une mobilité « porte à porte » intégrant au moins un trajet au moyen d'un service régulier de transport en commun.

### Le rôle du HCQST

L'AQST continue d'assurer le secrétariat du Haut comité de la qualité de service dans les transports (HCQST), qui est placé à ses côtés. Présidé par le député Olivier Faure, il est composé de 37 membres, représentant tous les modes. Il comprend, outre des personnalités qualifiées, trois collèges : des parlementaires et représentants des collectivités publiques, des représentants des opérateurs de transport et des représentants des consommateurs et usagers des transports.

Cette instance est un lieu unique d'échanges qui permet d'aborder toutes les questions liées à la qualité de service : sécurité, accessibilité, médiation, impact du numérique sur les modes de déplacement, nouvelles mobilités.

L'AQST présente de manière semestrielle un bilan de la qualité de service, avec une analyse critique des évolutions constatées à mi-parcours et en fin d'année. Elle le remet au ministre chargé des transports et en fait une présentation au prochain HCQST.

## **Principales évolutions en 2016**

Les performances du transport aérien en matière d'annulations et de retards se dégradent en 2016. Les taux d'annulation et de retard augmentent fortement pour les vols intérieurs et moyen-courriers et dans une moindre mesure pour les vols long-courriers. En effet, cette année a été particulièrement marquée par de multiples mouvements sociaux qui ont entraîné des abattements de trafic importants.

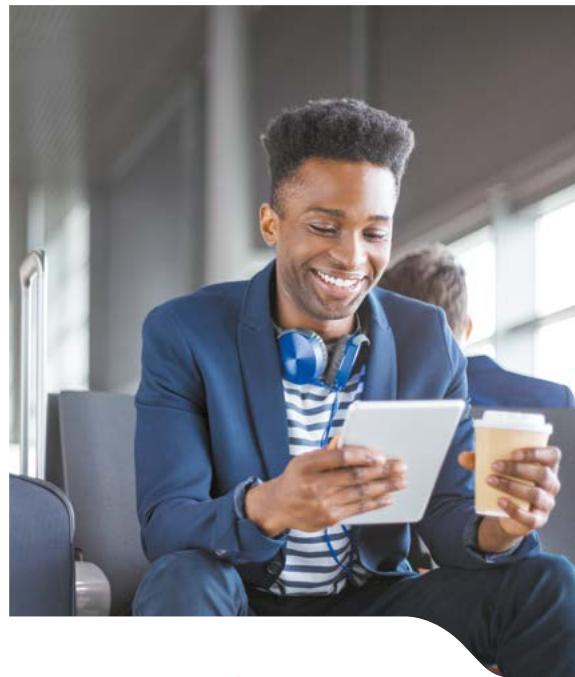
Les résultats du transport ferroviaire sont plus contrastés pour les taux d'annulation avec une stabilité en TGV, une légère amélioration en Intercités et, à l'inverse, une légère dégradation pour les TER. En revanche, la ponctualité en matière de retards s'est dégradée pour les différents services ferroviaires (TGV, Intercités, TER), excepté pour les liaisons internationales. Les intempéries aux mois de mai et juin, avec d'importantes inondations, ont en effet pu affecter la circulation des trains, de même que la grève nationale de SNCF en juin. En Île-de-France, la performance des lignes de RER et de Transilien est restée stable en 2016.

**Le tableau ci-dessous agrège les principaux indicateurs suivis par l'AQST.**

		% annulation	% retard
Aérien	Intérieur	1,6%	17,1%
	Moyen-courrier	1,1%	22,4%
	Long-courrier	0,5%	27,4%
Ferroviaire	Longue distance	International	Non renseigné
		TGV	0,3%
		TET	1,1%
	Régional	TER	1,9%
RER et Transilien		10,6%	

Les normes de mesures figurent dans le bilan détaillé de la qualité de service 2016.

**Pour en savoir plus :** [www.qualitetransports.gouv.fr/les-bilans-de-la-qualite-de-service-r216.html](http://www.qualitetransports.gouv.fr/les-bilans-de-la-qualite-de-service-r216.html)



## **INFORMER**

**L'AQST diffuse largement des données**

**objectives** sur la qualité de service réellement constatée dans les transports collectifs de voyageurs, sans minimiser les insuffisances avérées. Elle prend garde à ne pas se restreindre aux incidents les plus spectaculaires afin de ne pas déformer la situation générale.

## **ANALYSER**

**L'AQST analyse les données collectées pour apprécier l'évolution de la qualité**

**dans le temps**, constate les améliorations ou les dégradations selon les types de lignes (internationales, nationales, régionales) et selon les modes (aérien, ferroviaire, urbain). Elle apporte un commentaire critique sur ces constats, en recherchant leurs causes. Elle propose des pistes d'amélioration.

## **SENSIBILISER**

**L'AQST mobilise les acteurs du transport de voyageurs** (autorités organisatrices, opérateurs ou usagers) en appuyant le Haut comité de la qualité de service dans les transports (HCQST).

## **PROPOSER**

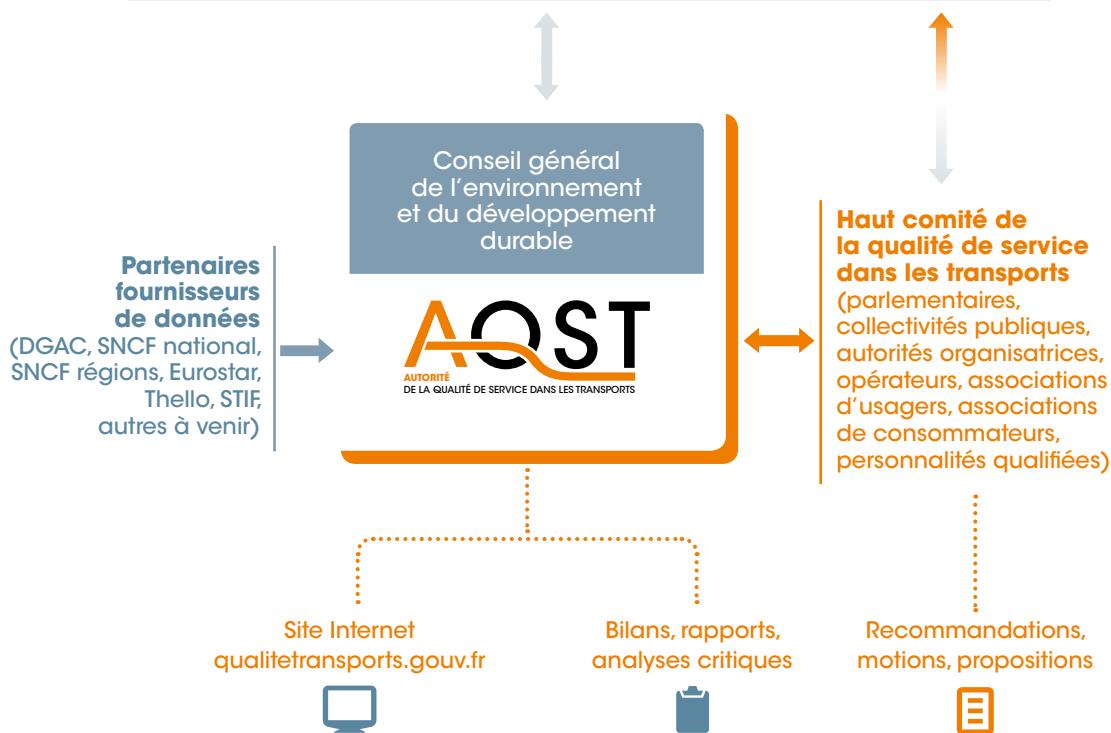
**Parallèlement à l'information objective au grand public**, l'AQST et le HCQST élaborent et proposent ensemble des mesures concrètes pour améliorer la qualité des transports publics en France, dans toutes ses dimensions.

# PRÉSENTATION DE L'AQST

08 - 09

## L'AQST, AU COEUR D'UN RÉSEAU D'ACTEURS DU TRANSPORT

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE, CHARGÉ DES TRANSPORTS



**L'AQST** met à la disposition du public son rapport annuel, ses bilans, l'ensemble de ses statistiques ainsi que des informations sur les droits des voyageurs et les démarches qu'ils peuvent entreprendre sur un site internet dédié : [www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr)



# EN CHIFFRES



## TRAINS RÉGIONAUX

**11** régions (TER)

## TRANSILien

**8** lignes

## RER

**5** lignes



## NOMBRE DE LIAISONS

(ex : Nantes-Lyon est une liaison, Lyon-Nantes est une autre liaison)

- Vols : **92** (intérieur), **226** (international), **10** (outre-mer)
- Trains : **65** (Intercités), **100** (TGV), **12** (international)
- Thello : **4**
- Eurostar : **1** (Paris-Londres-Saint-Pancras)



## NOMBRE DE COMPAGNIES

- Pour les vols : **5** (intérieur), **70** (international), **5** (outre-mer)
- Pour les trains : **1** (Intercités), **1** (TGV), **3** (international) (SNCF, Thello, Eurostar)



## NOMBRE DE PAYS CONCERNÉS

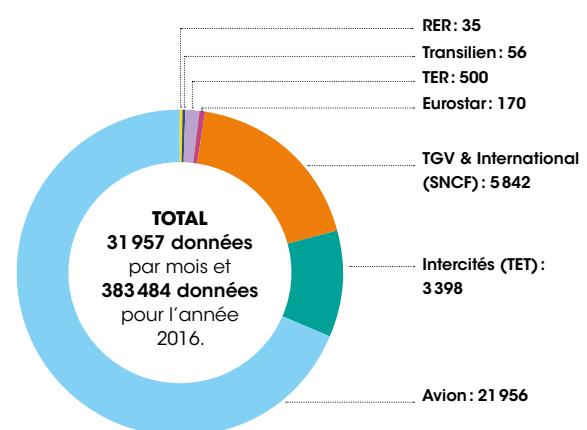
- Pour les vols : **47** pays
- Pour les trains : **5** pays



## NOMBRE D'AÉROPORTS

- **120** dont **23** intérieur, **99** international, et **6** outre-mer.

## RÉPARTITION PAR MODE DE TRANSPORT DES DONNÉES TRAITÉES PAR MOIS



## Le mot de...



**OLIVIER FAURE**

Président du HCQST

## « LA MOBILITÉ N'EST PAS SEULEMENT L'AFFAIRE DE L'ÉTAT »

**P**endant près de 5 ans, j'ai eu le plaisir de présider le Haut comité de la qualité de service dans les transports (HCQST). Peu à peu, celui-ci s'est affirmé comme l'instance intermodale de débats, d'analyses et de propositions reconnue de tous.

Je salue l'esprit d'ouverture et de dialogue des 37 membres du HCQST comme de l'ensemble des intervenants qui ont enrichi notre réflexion en bousculant nos certitudes, en avançant des idées neuves, en nous projetant aussi dans le monde des transports de demain.

Rien n'était acquis à l'avance car les intérêts peuvent être contradictoires, les sujets éruptifs et la contrainte financière demeure omniprésente. Les acteurs sont multiples et chacun y contribue à part égale.

La mobilité n'est pas seulement l'affaire de l'État. C'est aussi celle de toutes les autorités publiques, des transporteurs, des associations, des experts et c'est ce que nous sommes parvenus à faire vivre en cherchant à donner cohérence et convergences. Les transports, souvent traités comme une question technique, sont en réalité un sujet politique de premier ordre.

La qualité du réseau de transports détermine précisément le développement et la capacité à créer de la richesse d'un pays. Un récent rapport de l'Autorité de la qualité de service souligne que les retards de trains représentent une perte de valeur économique pour la collectivité nationale de l'ordre de plus

de 1,5 milliard d'euros par an, soit 50 milliards au bout de 35 ans pour les seuls trains et pour la seule question de la ponctualité. Toutefois nous savons tous que la question de la qualité de service embrasse d'autres thèmes comme la sécurité, l'accessibilité, etc. La qualité de vie des individus est directement déterminée par le temps perdu ou gagné dans les transports. L'accès aux soins, à la culture, aux services publics ou privés, est également largement conditionné par l'offre de mobilité.

La mobilité sociale est elle-même entravée ou encouragée par l'enclavement ou le désenclavement d'un territoire. La mobilité est un des grands enjeux de la transformation de notre société et les moyens de transports sont l'objet de mutations permanentes. La mobilité cohérente s'inscrit aussi dans une démarche plus large, plus ambitieuse, qui est celle de la transition énergétique, puisque l'un des défis majeurs que nous avons à relever maintenant est bien celui d'une mobilité plus sobre. Il y a donc de nombreux intérêts à concilier : celui du voyageur, celui du transporteur, celui de l'autorité publique et celui de notre planète... Rien n'est simple mais l'enjeu dépasse de très loin nos intérêts particuliers et suppose de la vision. Ce que nous devons inventer, porter, c'est un nouveau modèle de ville, un nouveau modèle de vie. Rien de moins. À chacun d'y prendre sa part.



# LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN

L'AQST collecte depuis 2013 des indicateurs de suivi de la qualité des transports régionaux du quotidien sur tout le territoire grâce au soutien de l'Association des régions de France et en lien avec les services régionaux de SNCF. Depuis cette année, elle approfondit aussi les causes des retards avec l'aide de la plupart des conseils régionaux (hors PACA). Ainsi, en 2016, les résultats en matière de ponctualité et d'annulation se sont dégradés par rapport à l'année précédente.

## Point de vue



### VINCENT VIARD

Chargé du suivi des contrats du Syndicat des transports d'Île-de-France (STIF) – SNCF/RATP

## « LA QUALITÉ DE SERVICE EST NOTRE PRIORITÉ »

L'année 2016 a été marquée par l'entrée en vigueur des nouveaux contrats d'exploitation liant le STIF avec les opérateurs RATP et SNCF. Face au défi que constitue l'amélioration de la ponctualité et de la qualité de l'offre en zone hyper-dense, le STIF a réaffirmé, par ces nouveaux contrats, sa volonté de donner la priorité à la qualité de service à travers un programme ambitieux d'investissement. Ce programme porte à la fois sur le matériel roulant et sur une offre de transport plus fiable.

#### Le renforcement des indicateurs de suivi de la qualité de service

La qualité de service et les incitations financières associées avaient été fortement remaniées dans les contrats 2012-2015. L'enjeu était de mieux prendre en compte la « vision des voyageurs ». Ainsi, la notion de « régularité des trains », vision très technique, était passée à une notion de ponctualité de chaque voyageur. Celle-ci était accompagnée de nouveaux indicateurs permettant de prendre en compte d'autres aspects tels que le respect de la composition des trains. Dans les nouveaux contrats, ces acquis ont été approfondis. Les incitations financières sont appliquées mensuellement afin de ne pas lisser le résultat sur l'année. Le poids de l'enveloppe des bonus-malus dédiés à l'évolution de la ponctualité des branches a été renforcé, afin de mieux rendre compte des progrès réalisés sur chacune d'entre elles.

Concernant les lignes C et D dites « traversantes », la notion de « branche » est réformée au profit de celle d'« axe voyageur », pour s'affranchir d'une vision technique et correspondre à un parcours voyageur. Les axes voyageurs sont

définis sur des secteurs géographiques et correspondent à des origines – destinations pertinentes, aux flux importants – ce qui est plus proche de la réalité vécue par le voyageur. Par ailleurs, le précédent contrat avait renforcé le poids de l'enquête perception réalisée par le STIF auprès de 120 000 voyageurs par an dans le dispositif d'incitation financière à la qualité de service, en le passant de 1 % à 10 % de l'enveloppe financière. Le contrat 2016-2020 consacre la prééminence de l'enquête perception, en élargissant le nombre d'enquêtés à 130 000. Cet échantillon se substitue à celui des enquêtes internes de SNCF « T Mesures ». Ainsi STIF et SNCF disposent d'un outil commun de mesure de perception de la qualité de service par les voyageurs.

#### Matériel roulant et infrastructures : un programme ambitieux

Concernant le contrat STIF-SNCF 2016-2019, quelque 2,5 milliards d'euros d'investissements sont consacrés à la modernisation des réseaux existants (hors CPER). En ce qui concerne le contrat STIF-RATP 2016-2020, le programme quinquennal d'investissement de 8,5 milliards d'euros accroît l'effort d'investissement de près de 10 % par rapport au contrat 2012-2015. Ces investissements concernent principalement l'acquisition et la rénovation du matériel roulant. Le conseil du STIF a adopté en 2016 le schéma directeur du matériel roulant, estimé à 8,5 milliards d'euros à l'horizon 2030. Celui-ci prévoit le renouvellement ou la rénovation de 700 trains d'ici 2021. Le parc actuel sera entièrement rénové ou modernisé à cette échéance sur toutes les lignes de train-RER. Par ailleurs le déploiement du Francilien

a permis d'augmenter nettement la régularité de la ligne H (Paris-Persan/Pontoise/Créil) qui a gagné 3 points de ponctualité entre 2012 et 2016. La ligne J4 (branche Paris-Ermont-Eaubonne) a également gagné 6 points de ponctualité entre 2014 et 2016, phases de déploiement des nouvelles rames sur ces lignes. La ligne K (Paris-Crépy-en-Valois) connaît aussi une augmentation de 7 points du taux de ponctualité depuis le début du déploiement des rames en septembre 2016. Ce schéma directeur est donc l'un des outils essentiels de l'amélioration de la qualité de service, tant en termes de ponctualité que de confort et d'accessibilité pour les voyageurs.

#### **Une offre fiabilisée dans le cadre des schémas directeurs**

Le deuxième levier mis en œuvre par le STIF pour accompagner les opérateurs dans l'amélioration de la qualité de service consiste

en l'élaboration de schémas directeurs. Ce document d'orientation propose pour chaque ligne des améliorations de court, moyen et long termes, tant en exploitation qu'en investissement et en partant du diagnostic effectué sur le fonctionnement de la ligne. Dans ce cadre, le STIF a été amené à travailler avec SNCF et la RATP à des refontes profondes de grilles horaires, pour la ligne L2 (Paris-Versailles/Saint-Nom-la-Bretèche) mise en service au service annuel 2016 ainsi que pour les lignes L3/A (Cergy/Saint-Germain à Boissy/Marne-la-Vallée) avec une mise en service au service annuel 2018. L'objectif est de redonner aux grilles horaires la souplesse d'exploitation qu'elles avaient perdue, d'intégrer les fortes augmentations de fréquentation dans certaines gares. Et donc d'offrir un service mieux adapté tout en privilégiant la fiabilité de l'exploitation. Un travail identique doit être mené sur la ligne D et sur la ligne C.

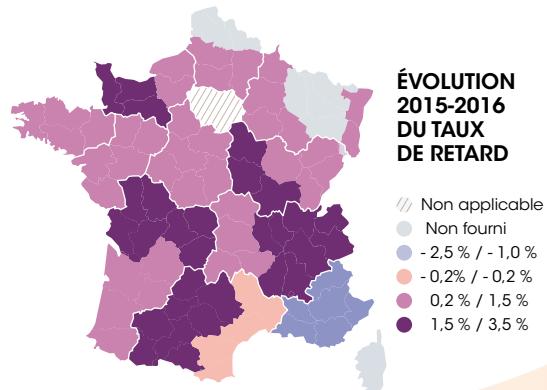
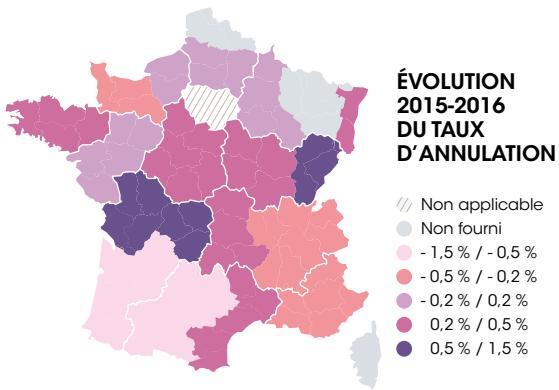


## LES TRAINS EXPRESS RÉGIONAUX

### Les données clefs

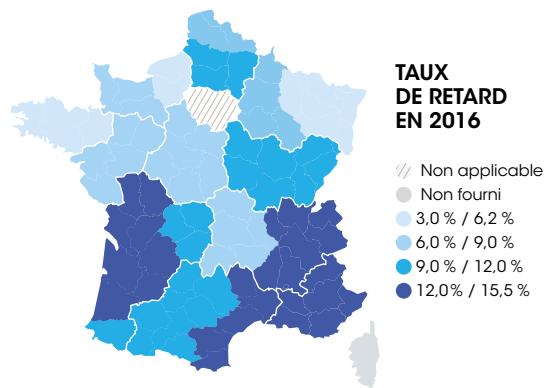
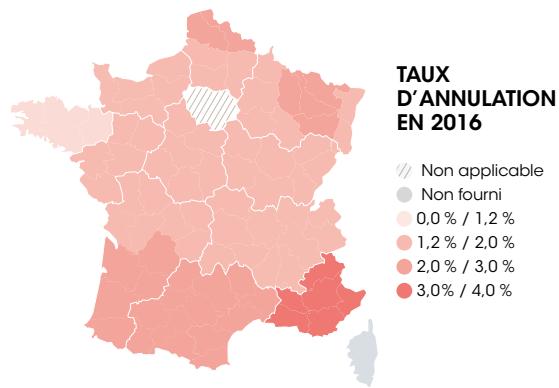
En 2016, les résultats en matière de qualité de service dans les TER à l'échelle nationale se sont légèrement dégradés, avec un taux d'annulation stable à 1,9 % comme en 2015 et un taux de retard qui augmente à 9,8 % (contre 9 % en 2015).

**À noter que l'analyse des statistiques de qualité de service des TER pour l'année 2016 est effectuée selon le découpage régional antérieur à la réforme territoriale de janvier 2016.**



À noter toutefois les bonnes évolutions des régions Aquitaine, Midi-Pyrénées et PACA où les taux d'annulation se sont améliorés en 2016, à l'inverse des régions Poitou-Charentes, Franche-Comté et Limousin.

Concernant l'évolution des taux de retard, on constate une amélioration principalement en PACA, tandis que les taux ont augmenté en Poitou-Charentes, Limousin, Midi-Pyrénées, Basse-Normandie, Rhône-Alpes et Bourgogne.



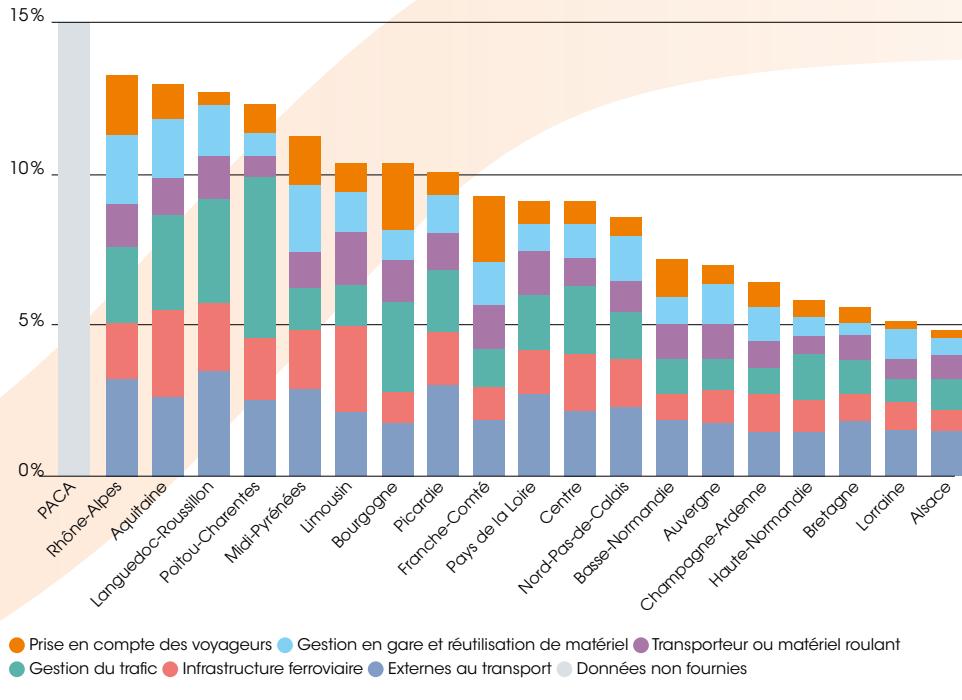
En 2016, les taux d'annulation s'échelonnent entre 1 % en Bretagne et 3,3 % en PACA. À noter également que les régions situées au sud de la France affichent généralement des taux d'annulation plus élevés.

Concernant les taux de retard, l'Alsace affiche le plus faible taux avec 4,8 % de TER en retard alors qu'en PACA le niveau est de 15,1 %.

# Analyse des causes de perturbation

Depuis le début de l'année 2016, l'AQST recueille les causes des retards des TER grâce à l'appui de la plupart des conseils régionaux (hors PACA) et de SNCF.

**PROPORTION DES CAUSES DE RETARDS DES TER  
PAR RAPPORT AUX NOMBRES DE TRAINS CIRCULÉS**



- Prise en compte des voyageurs ● Gestion en gare et réutilisation de matériel ● Transporteur ou matériel roulant  
● Gestion du trafic ● Infrastructure ferroviaire ● Externes au transport ● Données non fournies

De manière générale, on constate une forte disparité des causes selon les périmètres de convention entre les Régions et SNCF. Plus précisément, ce sont les causes dites « externes au transport » (incluant des causes externes au chemin de fer ainsi que les conséquences de mouvements sociaux) qui sont dominantes puisqu'elles

représentent 24,9 % de l'ensemble des causes au niveau national. Elles sont suivies par les causes « gestion de trafic » (19,4 %), « infrastructure » (16 %), « gestion en gare et réutilisation de matériel » (15 %), « transporteur ou matériel roulant » (12,4 %) et « prise en compte voyageurs » (12,4 %).

## LEXIQUE

**1. Causes « gestion du trafic »**  
Cette famille concerne la circulation sur les lignes ferroviaires et les interactions entre les réseaux.

**2. Causes « gestion en gare et réutilisation de matériel »**  
Cette famille concerne les questions de personnel de bord et la réaffectation de matériel.

**3. Causes « matériel roulant »**  
**4. Causes « prise en compte des voyageurs »**  
Cette famille concerne la gestion des affluences, des personnes en situation de handicap, et des correspondances.

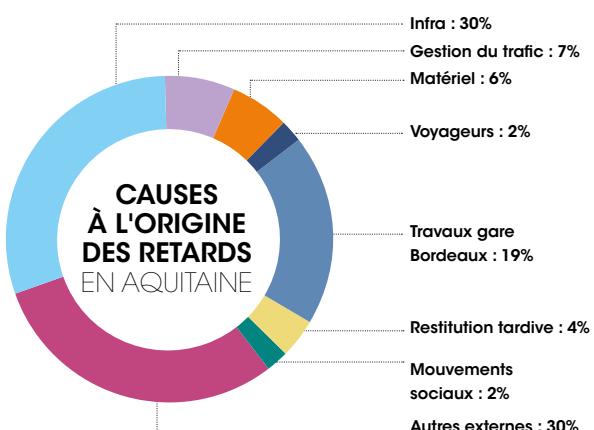
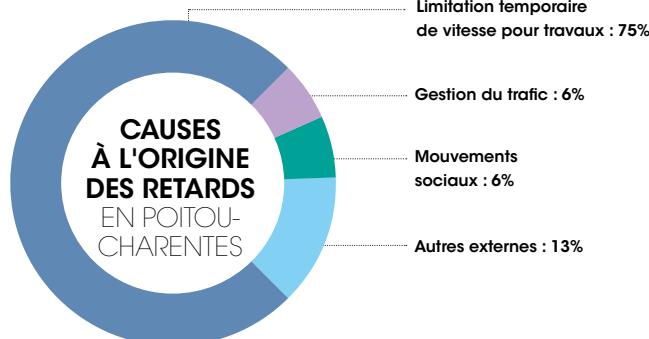
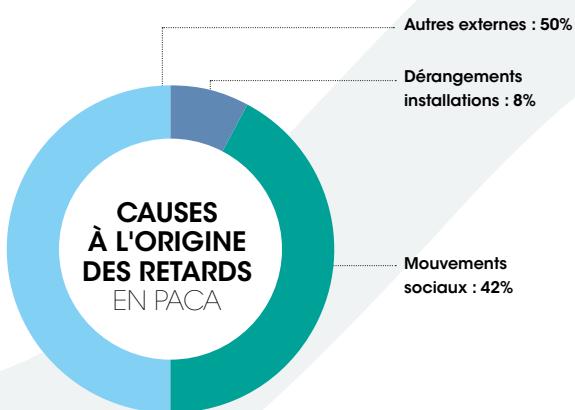
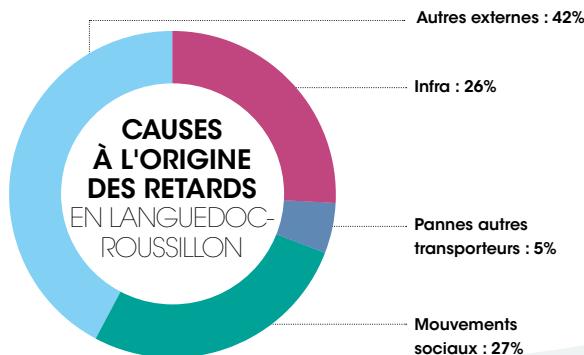
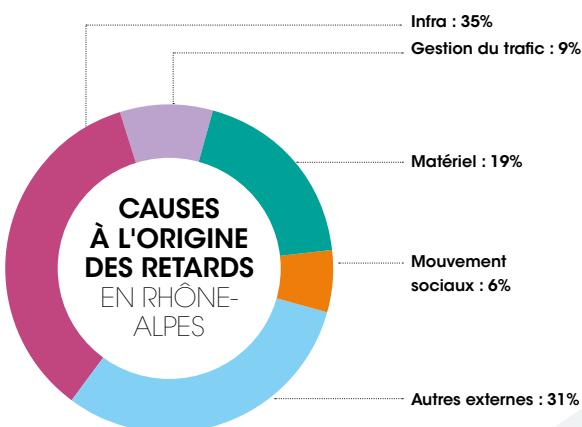
**5. Causes « infrastructures ferroviaires »**  
Cette famille concerne la maintenance et les travaux

**6. Causes « externes au transport »**  
Cette famille concerne la météo, les obstacles sur la voie, les colis suspects, la malveillance, les mouvements sociaux, etc.

# LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN

16 - 17

A partir des commentaires fournis par les directions régionales SNCF, les principales causes des plus forts taux de retard ont été extraites pour les cinq régions les plus préoccupantes. Ainsi, les différences entre les répartitions semblent mettre en évidence des problèmes locaux pour certaines régions (mouvements sociaux, travaux, LGV Tours-Bordeaux...)



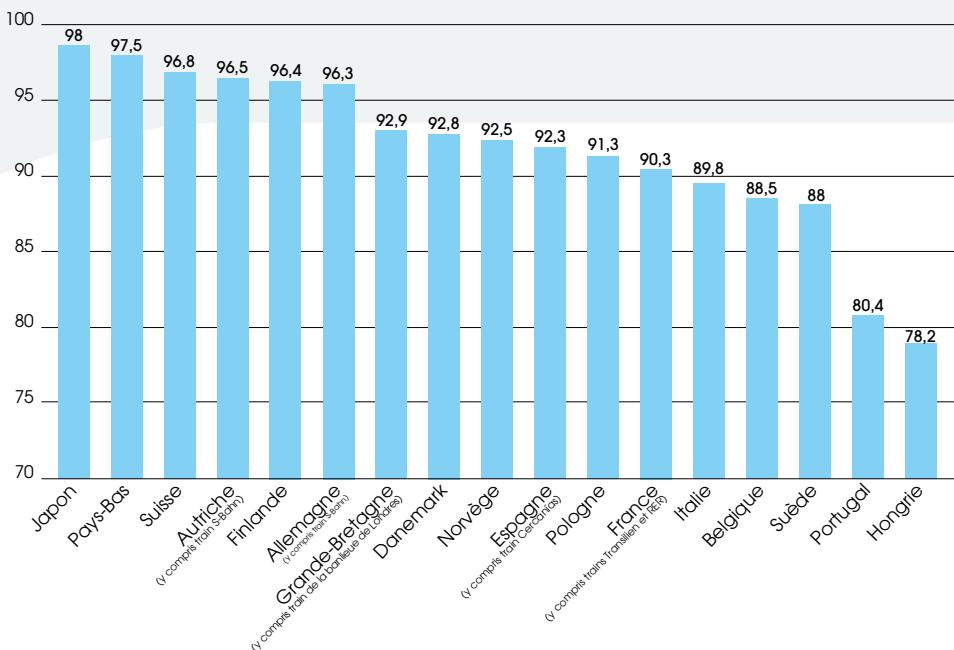
# LES TRAINS RÉGIONAUX ET SUBURBAINS

## Comparaison internationale

L'AQST a procédé à des comparaisons de performance en ponctualité de manière à nourrir le dialogue et améliorer la qualité de service. 2014 est l'année la plus récente pour laquelle les données étaient disponibles.

### POUR LES TRAINS RÉGIONAUX

En 2014, à 5 minutes, au terminus, hors annulations

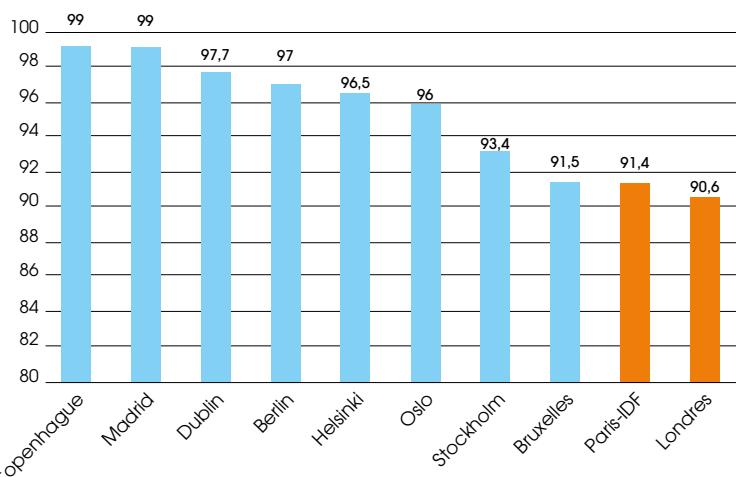


Avec 90,3 % de ponctualité à 5 minutes (province et Île-de-France), la France se situe au 12<sup>e</sup> rang sur 17 pays étudiés en 2014. Ces résultats sont obtenus dans un contexte où les conditions climatiques difficiles (neige ou fortes chaleurs) sont souvent plus fréquentes à l'étranger que dans un pays tempéré comme la France.

**Remarque : pour l'Autriche, l'Allemagne, la Grande-Bretagne, l'Espagne et la France :**  
les données régionales comprennent également les trains suburbains (trains de banlieue)

### POUR LES TRAINS SUBURBAINS (BANLIEUE DES CAPITALES EUROPÉENNES)

En 2014, à 5 minutes, au terminus, hors annulations



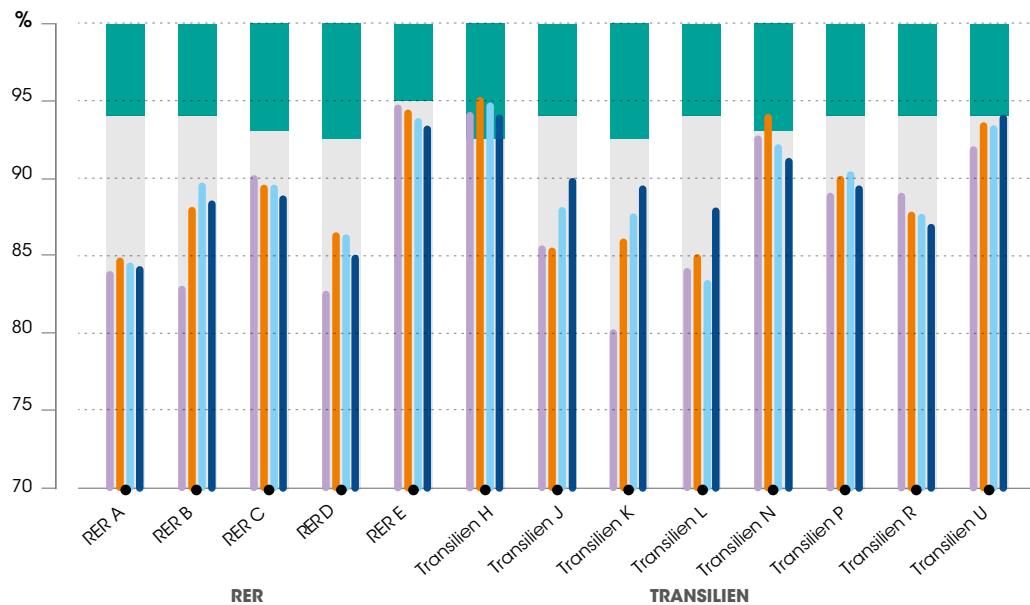
Pour les banlieues des grandes villes, la performance de 91,4 % de ponctualité estimée à 5 minutes des trains en Île-de-France (RER et Transilien) se situe au 9<sup>e</sup> rang sur 10 cas étudiés. Toutefois, l'Île-de-France semble présenter une ponctualité similaire à celle de la région de Londres, seule autre agglomération monopolaire de 10 millions d'habitants environ en Europe occidentale.

## LES TRANSILIEN ET LES RER

### Les données clefs

#### PONCTUALITÉ VOYAGEURS DES LIGNES RER ET TRANSILIEN DE 2013 À 2016

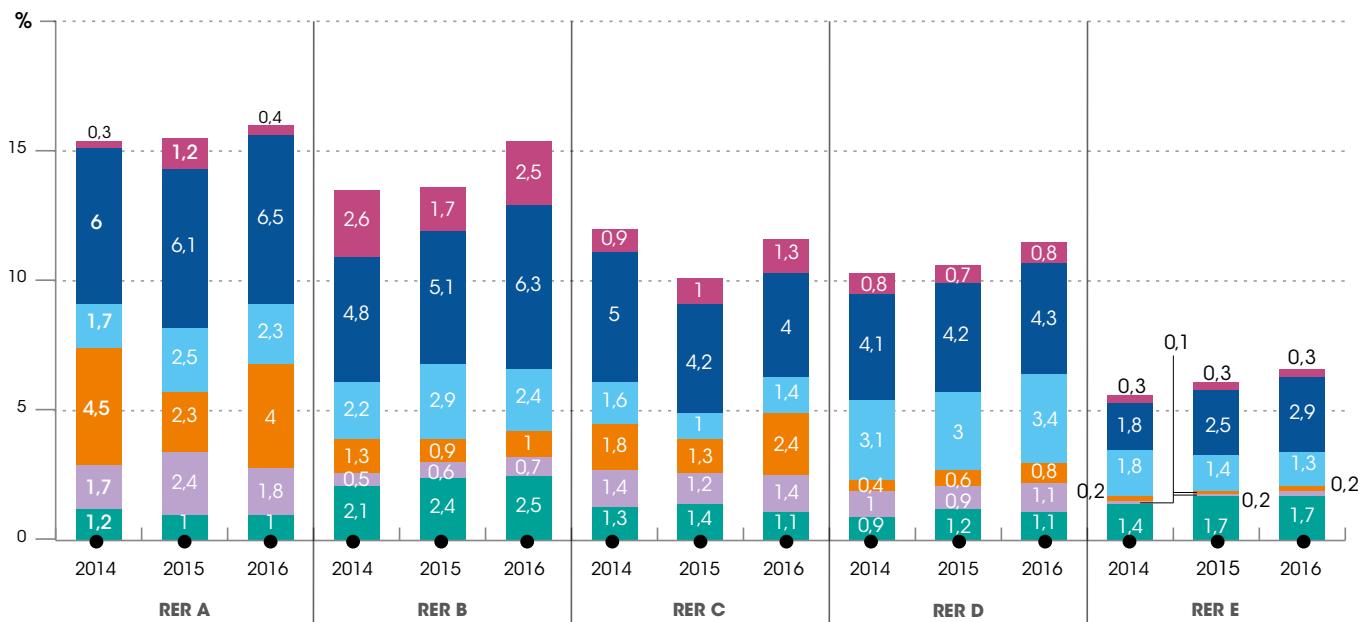
● Objectif contractuel ● 2013 ● 2014 ● 2015 ● 2016



En 2016, la ponctualité voyageurs 5 minutes pour toutes les lignes de RER s'est légèrement détériorée. Les résultats sont plus contrastés pour les lignes de Transilien avec de fortes hausses pour les lignes J, K, L et U par exemple mais aussi des fortes baisses pour les lignes H, N, P et R. À noter qu'en 2016, le Transilien H (comme en 2015) et le Transilien U atteignent les objectifs de ponctualité fixés par le STIF dans le contrat qui lie l'autorité organisatrice aux opérateurs.

#### % DES VOYAGEURS EN RETARD PAR LIGNE ET POIDS DES CAUSES DE PERTURBATION EN RER DE 2014 À 2016

● Matériel ● Traction ● Exploitation ● Fiabilité réseaux / Exploitation ● Externe ● Autres



Pour les lignes de RER, les causes « exploitation » et « traction » sont plus élevées pour les lignes les plus denses, notamment le RER A, tandis que la cause « fiabilité réseaux » est plus importante pour les RER C, D et E contrairement au RER B, sans doute grâce aux travaux d'amélioration du « RER B Nord + ».

## ÉVOLUTION ET RÉPARTITION DES CAUSES DE PERTURBATION

POUR LES LIGNES DE TRANSILien R ET L DE 2014 À 2016

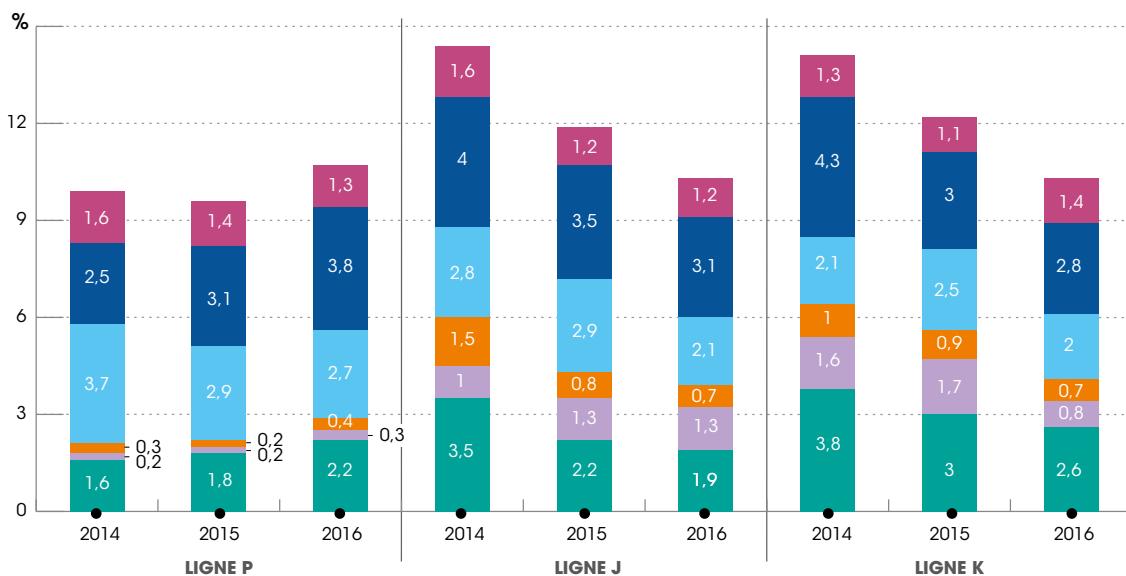
● Matériel ● Traction ● Exploitation ● Fiabilité réseaux / Exploitation ● Externe ● Autres



Les lignes L et R, qui sont les lignes avec les plus mauvais taux de ponctualité, semblent particulièrement touchées par des causes « autres », probablement liées à des interactions entre lignes sur le même réseau. À noter, la diminution de la cause « exploitation » pour la ligne L qui a récemment bénéficié du plan d'action « L Sud » de SNCF.

POUR LES LIGNES DE TRANSILien P, J ET K DE 2014 À 2016

● Matériel ● Traction ● Exploitation ● Fiabilité réseaux / Exploitation ● Externe ● Autres



Parmi les lignes avec des taux de ponctualité moyen, on peut constater l'importance de la cause « fiabilité réseaux », toutefois en diminution.

# LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN

20 - 21

## POUR LES LIGNES DE TRANSILIEN N, H ET U DE 2014 À 2016

Matériel Traction Exploitation Fiabilité réseaux / Exploitation Externe Autres



En revanche, pour les lignes avec les meilleures taux de ponctualité, les lignes N, H et U sont marquées par un faible taux relatif à la cause « exploitation », probablement lié à des densités de trafic de trains peu élevées en général.

## L'analyse des données

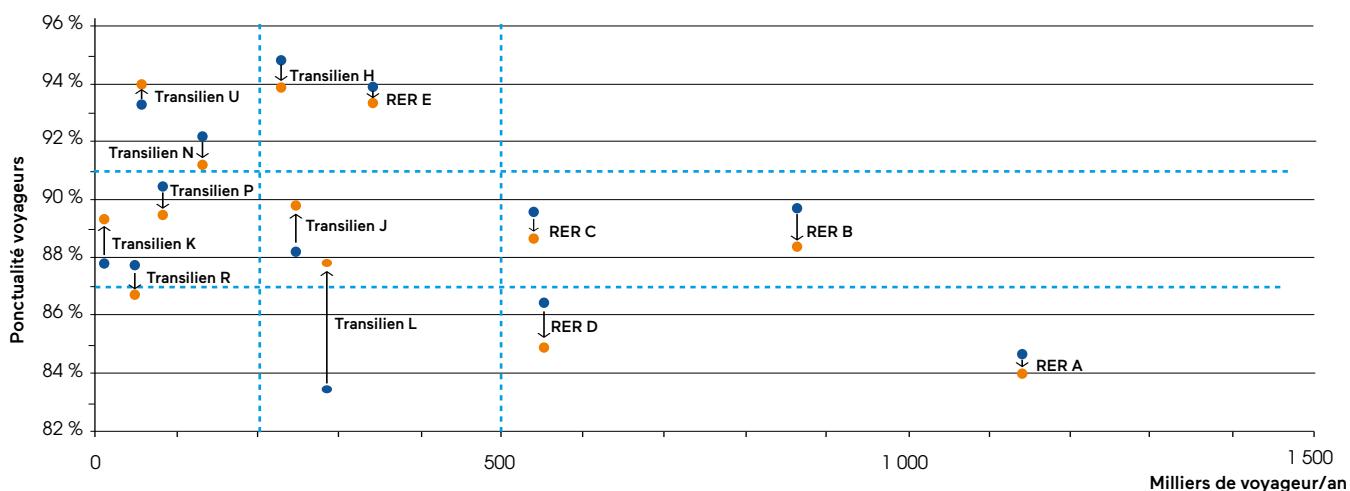
La représentation ci-dessous permet d'associer aux résultats de ponctualité à 5 minutes, le trafic journalier moyen des lignes, à partir de comptages effectués au cours des 5 dernières années. Elle montre que les différences de fréquentation entre les lignes du réseau francilien sont importantes et que le poids d'une perturbation aura des impacts plus ou moins forts sur le taux de ponctualité voyageurs tel qu'il est défini. On constate donc une dégradation de la ponctualité des lignes RER de manière générale en 2016. Par ailleurs, le

RER A, et à un moindre degré le RER D, se manifestent comme des lignes qui cumulent un fort trafic et un faible taux de ponctualité. Ces lignes apparaissent donc comme les plus préoccupantes. On constate en outre une forte amélioration de la ligne L de Transilien qui a bénéficié du plan d'action « L Sud » de SNCF. À noter également, l'amélioration de la ponctualité de la ligne K de Transilien dont le matériel roulant a été renouvelé en cours d'année et qui a, semble-t-il, pu contribuer à l'amélioration des résultats.

## ÉVOLUTION 2015-2016 DE LA PONCTUALITÉ DES LIGNES

RER ET TRANSILIEN SELON LEUR FRÉQUENTATION

Ponctualité 2015 Ponctualité 2016





# ÉTUDE 6T

## Mobilité porte à porte : comprendre les besoins des voyageurs

Via une approche qualitative, l'étude 6T permet de déterminer en quoi les transports en commun peuvent répondre à une mobilité porte à porte. L'enquête permet également de comprendre sous quelles conditions les transports en commun peuvent intervenir comme maillons structurants d'une chaîne de déplacements.

La méthode retenue a été la passation de « focus groups », afin de relever et de confronter différents points de vue d'usagers des transports en commun. Pour cela, des usagers réguliers et occasionnels mais aussi des résidents de zones centrales et périphériques ont participé à l'étude. Trois « focus groups » – comptant chacun dix participants – ont été organisés en Île-de-France, dans l'agglomération lilloise et dans l'agglomération caennaise, afin de couvrir une diversité d'échelles territoriales et de réseaux de transports en commun. Principal constat : le rapport aux transports en commun s'analyse via l'ensemble des

déplacements nécessaires à la réalisation d'un programme d'activités. Il suffit alors d'une défaillance dans la chaîne de déplacements en transports en commun pour remettre en cause l'intégralité des choix modaux.

### Nouveaux services de mobilité

Dès lors, les promesses de la numérisation de l'information comme de la billettique ne suffisent pas à faire des transports en commun le mode central de la mobilité quotidienne, même si elles sont largement appréciées de la part des usagers en tant qu'éléments facilitateurs de mobilité.

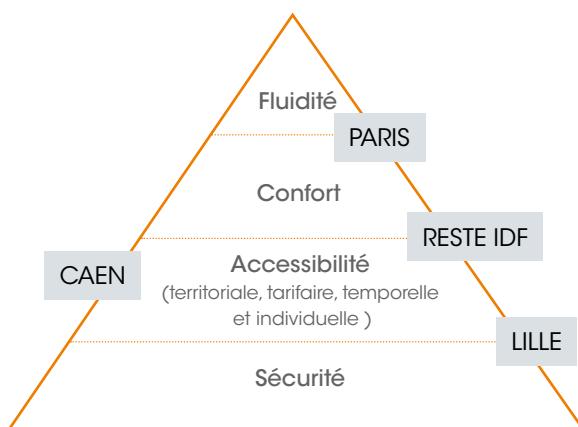
# LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN

22 - 23

Dans les contextes territoriaux les moins denses, l'automobile gardera inévitablement une place importante dans les schémas de déplacements. Les différentes politiques de dégradation d'accès aux centres-villes, efficaces pour produire du report modal vers les transports en commun, doivent donc impérativement s'accompagner d'une amélioration de l'offre en parc-relais\* à la hauteur de leurs ambitions.

Enfin, le développement de nouveaux services de mobilité repose en grande partie sur des usages complémentaires aux transports en commun, dans une logique intermodale ou plus souvent multimodale. Vélos en libre-service ou véhicules de tourisme avec chauffeur sont fréquemment utilisés dans le but d'éviter une forme d'inconfort, voire de pallier l'impossibilité de recours aux transports en commun. L'essor de ces modes révèle l'intérêt des usagers des transports en commun pour les innovations leur permettant de construire une mobilité plus fluide centrée autour du recours aux transports en commun.

## PYRAMIDE DES BESOINS DES VOYAGEURS EN TRANSPORTS EN COMMUN



Données extraites des « focus groups »

### Les besoins des voyageurs au prisme de la pyramide de Maslow

Selon le psychologue américain Maslow (1908-1970), les motivations d'une personne résultent de l'insatisfaction de certains de ses besoins. Ses travaux permettent de classer les besoins humains en 5 niveaux, par ordre d'importance. Ce classement correspond à l'ordre dans lequel ils apparaissent à l'individu ; la satisfaction des besoins d'un niveau engendrant les besoins du niveau suivant.

Cette pyramide peut s'appliquer bien évidemment à la qualité de service dans les transports attendue par les voyageurs à la suite de l'étude mandatée par l'AQST sur la base des trois « focus groups » sur les territoires suivants : Paris, le reste de l'Île-de-France, Lille et Caen, 400 000 habitants.

La sécurité du déplacement (sûreté) constitue certainement la base de cette pyramide, une condition nécessaire à l'usage des transports en commun. Le recours aux transports en commun dépendra ensuite des conditions d'accessibilité – territoriale en premier lieu, mais aussi temporelle, monétaire et individuelle, notamment pour les personnes à mobilité réduite (PMR). Ce n'est qu'ensuite qu'interviennent les questions relatives au confort et à la fluidité du déplacement (comportant pôle-mêle, l'amélioration de l'information en temps réel, les possibilités d'ajustement en cours et l'intégration de services annexes comme la facilitation de l'accessibilité piétonne à la destination finale ou le déploiement de services en gare permettant des gains de temps). Viser une meilleure intégration des réseaux de transports en commun dans la mobilité quotidienne des individus doit s'appuyer sur une réponse adaptée à l'ensemble de ces besoins.

Aussi, les réponses apportées à chaque niveau de besoins constituent une amélioration de la qualité de service dans les transports. Néanmoins, le degré de satisfaction à l'égard des différents niveaux façonne la perception des priorités par les usagers. Plus une défaillance perçue par l'usager appartiendra à un étage inférieur de la pyramide, plus sa résolution sera jugée prioritaire.

Les différents territoires – aux réseaux plus ou moins développés – ne font donc pas face, aux yeux de leurs usagers, à la même répartition des poids entre les différents critères d'évaluation de la qualité de service de leur réseau de transports en commun. De ce fait, les exercices de comparaison de la satisfaction à l'égard de la qualité de services entre différents réseaux doivent au préalable objectiver ces différences.

\*parc relais : espace de stationnement pour automobiles, situé en périphérie d'une ville et destiné à inciter les automobilistes à accéder au centre-ville en transport en commun.



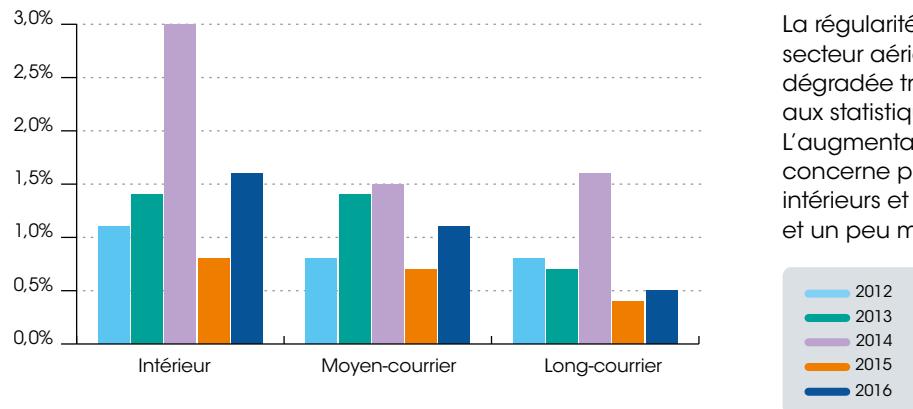
# LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

Les transports longue distance (aérien, ferroviaire) sont suivis par l'AQST qui collecte des données de qualité de service auprès de ses différents partenaires (DGAC, SNCF). Ainsi en 2016, les résultats en matière de ponctualité et d'annulation se sont globalement dégradés par rapport à l'année précédente, notamment dans le secteur aérien.

## LES TRANSPORTS AÉRIENS

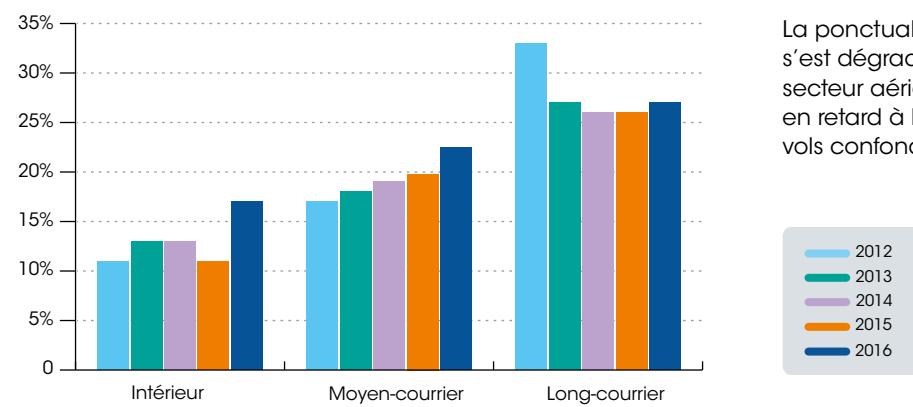
### Les données clefs

#### ÉVOLUTION DES TAUX D'ANNULATION DU SECTEUR AÉRIEN (%) ENTRE 2012 ET 2016



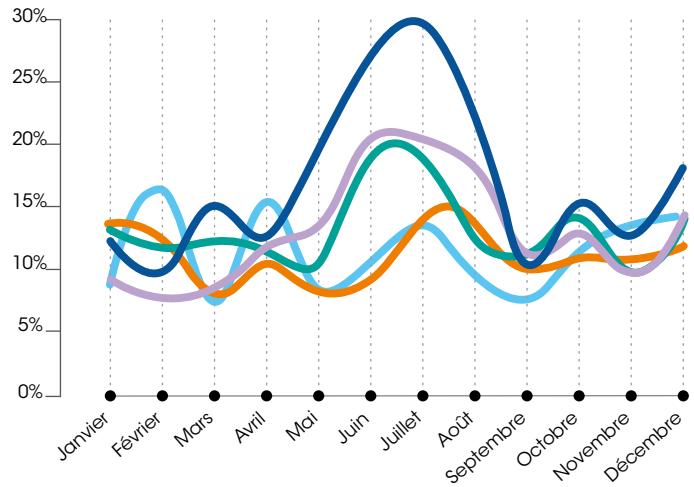
La régularité (annulations) générale du secteur aérien pour l'année 2016 s'est dégradée très sensiblement par rapport aux statistiques des années précédentes. L'augmentation des taux d'annulation concerne principalement les vols intérieurs et moyen-courriers, et un peu moins les vols long-courriers.

#### ÉVOLUTION DES TAUX DE RETARD DU SECTEUR AÉRIEN (%) ENTRE 2012 ET 2016



La ponctualité (retards) de l'année 2016 s'est dégradée pour l'ensemble du secteur aérien avec près d'un vol sur six en retard à l'arrivée toutes catégories des vols confondues.

## ÉVOLUTION EN % DU RETARD DES VOLS INTÉRIEURS SUR L'ANNÉE 2016



En matière de ponctualité, les résultats de l'année 2016 mettent en évidence l'effet des perturbations (notamment grèves et intempéries...) qui se sont produites au cours des mois de mars, mai et juin. En effet, les taux de retard augmentent au cours de ces mois, et même de manière très importante pour les mois de mai et juin.

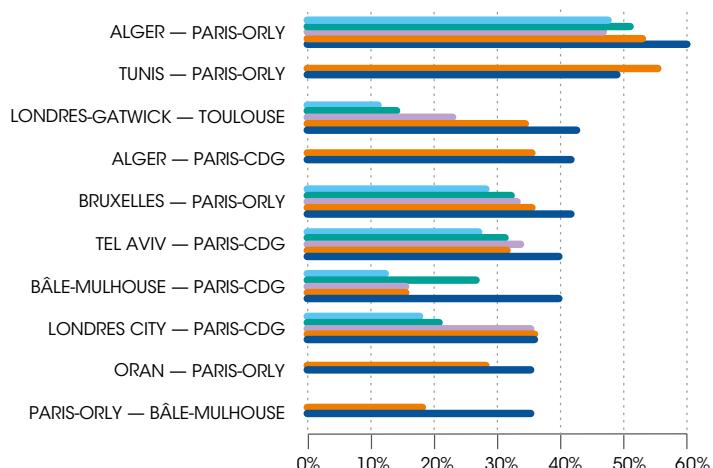


# LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

26 - 27

## L'analyse des données

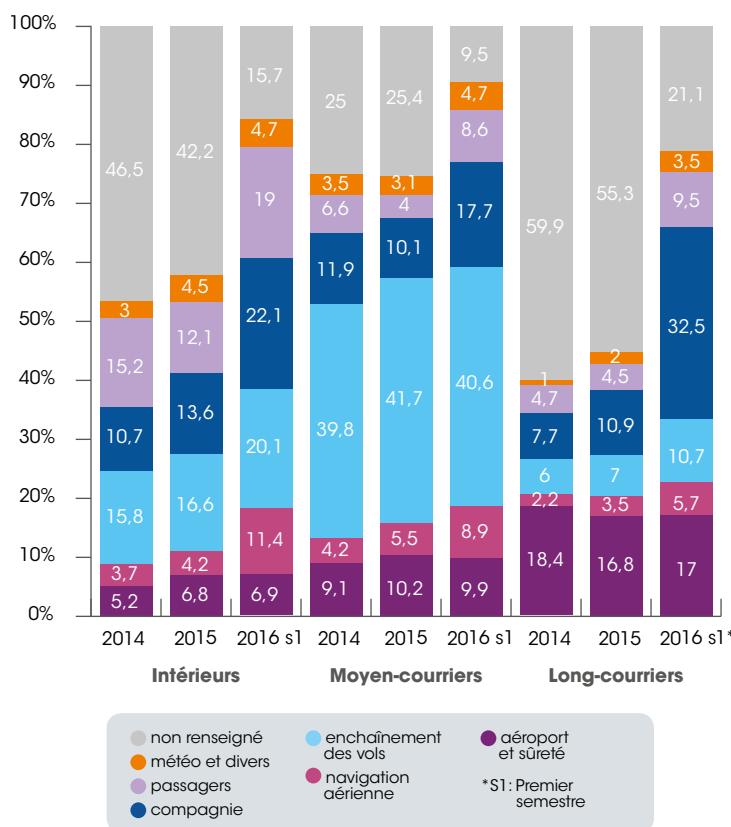
### ÉVOLUTION EN % DU RETARD DES VOLS INTÉRIEURS DE 2012 À 2016



Les plus forts taux de retard des vols moyen-courriers concernent les liaisons avec l'Afrique du Nord (4 sur 10) ainsi que deux des aéroports londoniens. À noter que 6 liaisons dépassent le seuil préoccupant de 40 %, bien que la présence de la liaison Bruxelles => Paris-CDG puisse s'expliquer par les attentats qui s'y sont produits en mars.



### RÉPARTITION DES CAUSES DE RETARD AU DÉPART ENTRE 2012 ET 2016



Comme les années précédentes, la cause « météo et divers » représente une faible part des causes de retard des vols pour l'ensemble des catégories. À noter, la progression des causes « passagers » et « navigation aérienne » mais cette évolution peut également résulter de l'amélioration du renseignement des causes de retard pour l'ensemble des vols. La cause « enchaînement des vols » représente la plus forte proportion des causes de retard pour les vols moyen-courriers. Son importance peut s'expliquer par les nombreux mouvements exécutés pour les vols de cette catégorie. En effet, cette exploitation intensive, au sein d'un espace aérien dense, rend plus difficile le rattrapage d'éventuels retards. La cause « compagnies » constitue la première cause de retard des vols intérieurs et long-courriers. La cause « aéroport et sûreté » reste relativement constante pour l'ensemble des catégories de vols avec une proportion légèrement plus importante pour les vols long-courriers. En effet, pour ce type de vols, les passages aux contrôles aéroportuaires peuvent être plus détaillés (notamment pour les liaisons hors espace Schengen).

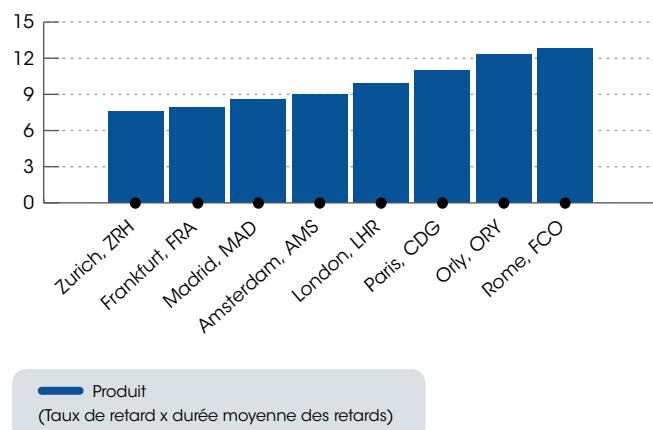


# AÉROPORTS ET COMPAGNIES

## Comparaison de ponctualité des vols

L'AQST a procédé à une étude comparative de la ponctualité aérienne en 2016, situant les principaux aéroports français dans des panels d'aéroports comparables en Europe. Deux catégories sont retenues : les grands aéroports européens et les aéroports de taille moyenne.

### VOLS AU DÉPART DES GRANDS AÉROPORTS EUROPÉENS 2016



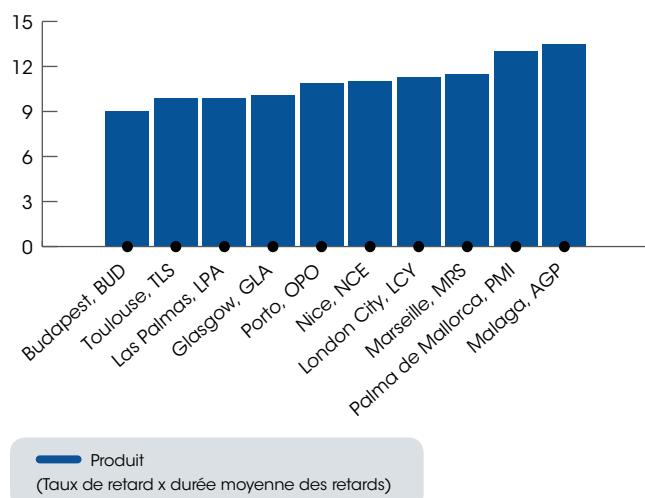
Pour les vols au départ des grands aéroports européens, l'AQST (avec les données publiées par Flighstats), utilise un indicateur de synthèse qui permet de prendre en compte à la fois la fréquence des retards et leur durée. Par exemple, pour l'aéroport Paris-Charles de Gaulle, le taux de retard à 15 minutes est de 28 % et la durée moyenne (en cas de retard) est de 40 minutes soit un indicateur de synthèse de 11,2. La meilleure performance est enregistrée par l'aéroport de Zurich (Confédération helvétique) avec 23 % des vols au départ en retard pour un retard moyen de 32 minutes, ce qui fait un indice de synthèse de 7,4.

# LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

28 - 29

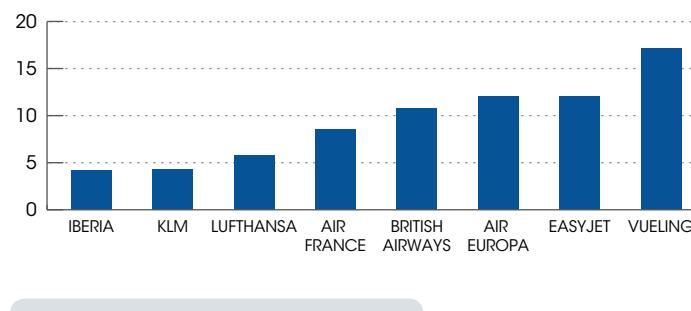


## VOLS AU DÉPART DES AÉROPORTS DE TAILLE MOYENNE ET RÉGIONAUX



Pour les vols au départ des aéroports européens de taille moyenne, l'AQST souligne que les aéroports de Toulouse, de Nice et de Marseille occupent respectivement la 2<sup>e</sup>, 6<sup>e</sup> et 8<sup>e</sup> place en termes de ponctualité pour les vols au départ. Toulouse enregistre en effet 23 % des vols en retard (avec une moyenne de 39,74 minutes et un indice de 9,9), Nice 25 % (avec une moyenne de 45,8 minutes et un indice de 11,3) et Marseille 27 % (avec une moyenne de 43,6 minutes et un indice de 11,6). À titre de comparaison, Budapest se situe à la première place avec 23 % de retard pour 39,74 minutes avec un indice de 9,2.

## COMPAGNIES AÉRIENNES



### Enfin, l'AQST a analysé la ponctualité des compagnies aériennes à l'arrivée.

Il en ressort qu'Air France se situe à la 4<sup>e</sup> place sur 8 compagnies pour les vols à l'arrivée avec un taux moyen de retard à 15 minutes de 22,11 % (soit un retard moyen de 39,22 minutes avec un indice de 8,7), Iberia occupant la 1<sup>re</sup> place avec un taux de retard moyen de 12,38 % (soit 35,52 minutes avec un indice de 4,4).

\*Ces graphiques présentent le produit du taux de retard à 15 minutes par la durée du retard en cas de retard.

## Point de vue



# «MIEUX PRENDRE EN COMPTE LES SPÉCIFICITÉS DU TRANSPORT AÉRIEN»

**JEAN-PIERRE SAUVAGE**

Président du Board of Airlines Representatives France (B.A.R),  
Association des représentants de compagnies aériennes en France

**A**vant la ponctualité ou d'autres éléments du voyage aérien, la première idée qui vient à l'esprit quand on parle de qualité dans le transport aérien, c'est le confort à bord et les distractions. En réalité, pour le voyageur, la qualité du transport aérien commence au départ de chez lui ou de son entreprise, se poursuit par les facilités ou difficultés d'accès à l'aérogare, la recherche de son enregistrement, puis les procédures de contrôle de sûreté, de police et de douane et enfin l'embarquement. Toutes les étapes précédentes, de même que les étapes postérieures au transport lui-même, sont soumises à de nombreux aléas qui sont hors de contrôle de la compagnie aérienne. Pourtant, le passager lui imputera la responsabilité de leur bonne exécution. Si le transport par lui-même est évidemment de la responsabilité pleine et entière de la compagnie aérienne, le voyage aérien est la résultante de nombreuses prestations dont l'enchaînement est soumis à la bonne réalisation de chacune d'entre elles.

Dès lors, la ponctualité des vols pourra être affectée par un certain nombre d'aléas : les conditions d'exploitation des aéroports de départ et d'arrivée (horaires d'ouverture, couvre-feu, limitations de capacité, etc.), les conditions météorologiques ou encore les éventuels dysfonctionnements des services de la navigation aérienne ou autres services publics (pompiers, sécurité).

La ponctualité dépendra aussi d'éventuels incidents d'exploitation causés par des pannes techniques imprévisibles, malgré toute la vigilance apportée dans la maintenance des appareils pour assurer la sécurité des vols. Celle-ci reste la priorité absolue des compagnies aériennes. Toute panne doit être réparée quel que soit l'horaire prévu.

La convention de Montréal du 28 mai 1999 permet au transporteur de s'exonérer de sa responsabilité s'il est démontré qu'il a pris toutes les dispositions de nature à éviter le dommage subi par le voyageur. Cette exonération s'applique en cas de panne technique, sauf démonstration de négligence. Au contraire, le règlement EU 261/2004 et sa jurisprudence excluent pratiquement toute possibilité pour la compagnie de s'exonérer de sa responsabilité même en cas de panne technique.

Prenant en compte en priorité les intérêts des consommateurs, ce règlement ignore la spécificité du transport aérien et ses impératifs de sécurité.

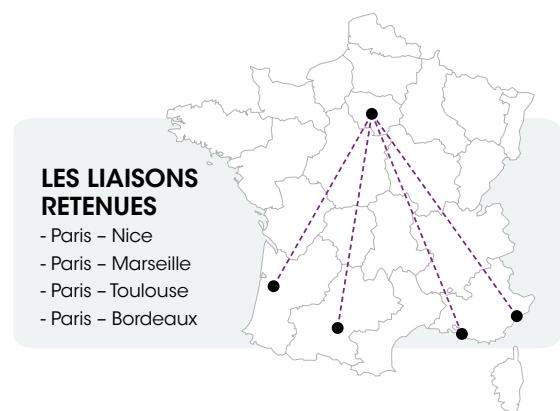
Les compagnies aériennes militent pour une révision de ce règlement afin qu'un meilleur équilibre soit trouvé entre les droits des consommateurs et les contraintes du transport aérien.

# AÉRIEN ET FERROVIAIRE

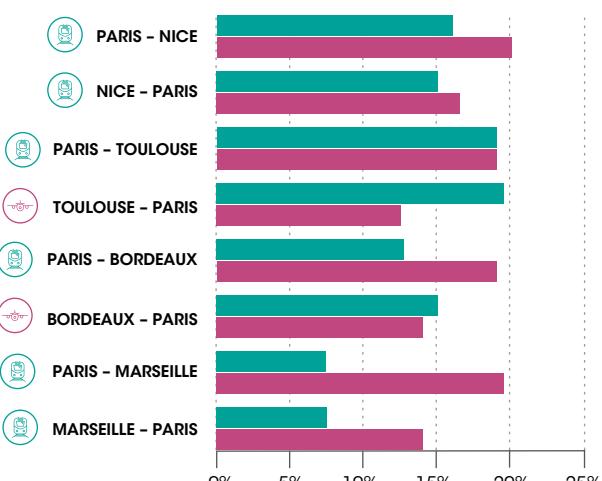
## Les indicateurs comparatifs

**A**fin d'établir des comparaisons pertinentes entre les modes ferroviaire et aérien, quatre liaisons ont été retenues. Elles sont considérées comme principales avec un temps de trajet global « porte à porte » similaire. Pour tenir compte des différences de temps de parcours entre les modes aériens et ferroviaires mais aussi des éventuelles formalités en gare ferroviaire, les plus grandes liaisons métropolitaines assurées à la fois par l'avion et le train ont été retenues, c'est-à-dire : les liaisons ferroviaires dont le temps de trajet « gare à gare » était compris entre 2 h 30 et 6 h et les liaisons aériennes dont le temps de trajet était compris entre 1 h et 2 h. À cela s'ajoutent des liaisons avec un niveau d'offre

« suffisant » soit un intervalle de passage entre deux services au maximum de 180 min, ce qui correspond à un niveau de trafic d'au moins 4-5 circulations/jour.



### % DE RETARD À L'ARRIVÉE À 15 MINUTES EN 2016



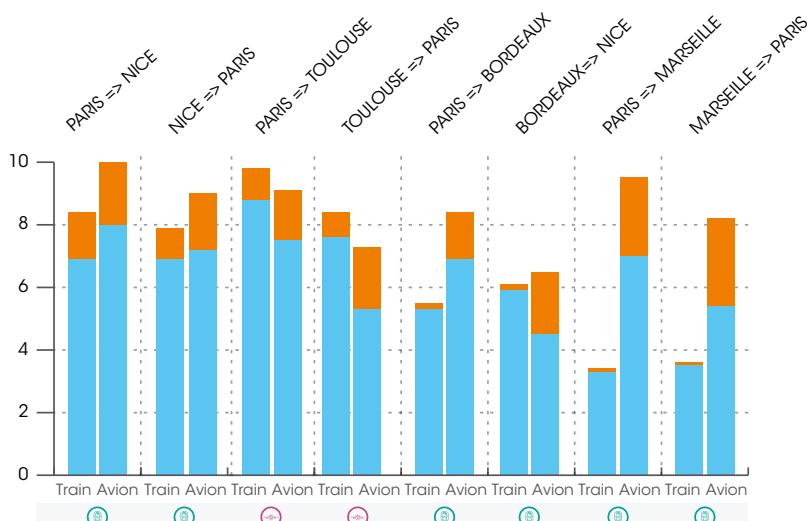
Mode de transport avec le plus faible taux de retard à l'arrivée

Avion  
Train

En comparant la ponctualité à 15 minutes des principales liaisons, on constate une dissymétrie : les taux de retard sont plus élevés dans le sens Paris => province en aérien, que pour le mode ferroviaire. La densité, voire la saturation du trafic à Paris, pourrait expliquer les éventuels retards constatés sur ces liaisons selon les modes. Les résultats présentés semblent également indiquer qu'en ferroviaire les taux de retard à l'arrivée sont plus élevés pour les longs trajets (en durée). En effet, plus un trajet est long et plus la probabilité d'occurrence d'une perturbation est importante.



## UN INDICATEUR D'IMPACT GLOBAL PLUS PRÈS DU VÉCU DES VOYAGEURS

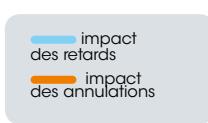


### RÉPARTITION DES IMPACTS GLOBAUX 2016

Un indicateur « global » combinant ces deux types de perturbation a été défini pour s'approcher au mieux de la réalité vécue par le voyageur lorsqu'il est confronté à une annulation ou un retard. Les conclusions restent similaires ainsi, l'impact global est plus défavorable au ferroviaire quand les trajets sont longs (en durée), et inversement. L'impact global des perturbations est plus élevé dans le sens Paris => province pour le mode aérien que pour le ferroviaire.



Mode de transport avec le plus faible impact global

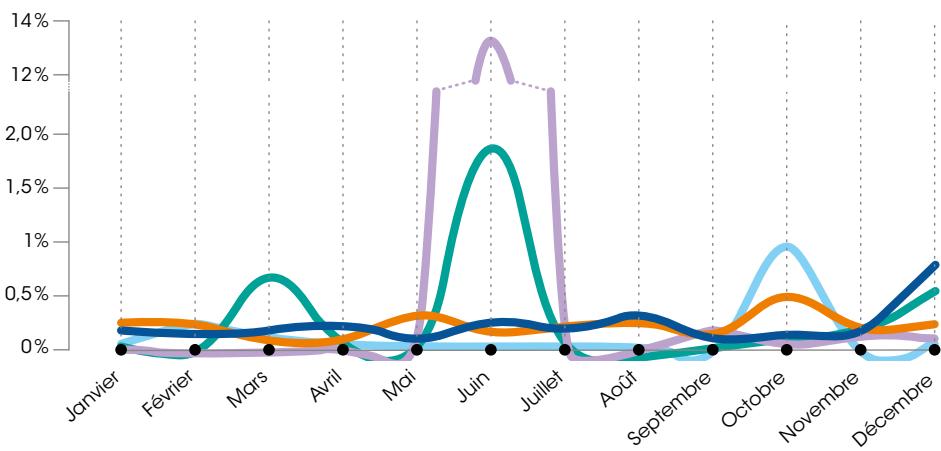




## LES TGV

### Les données clefs

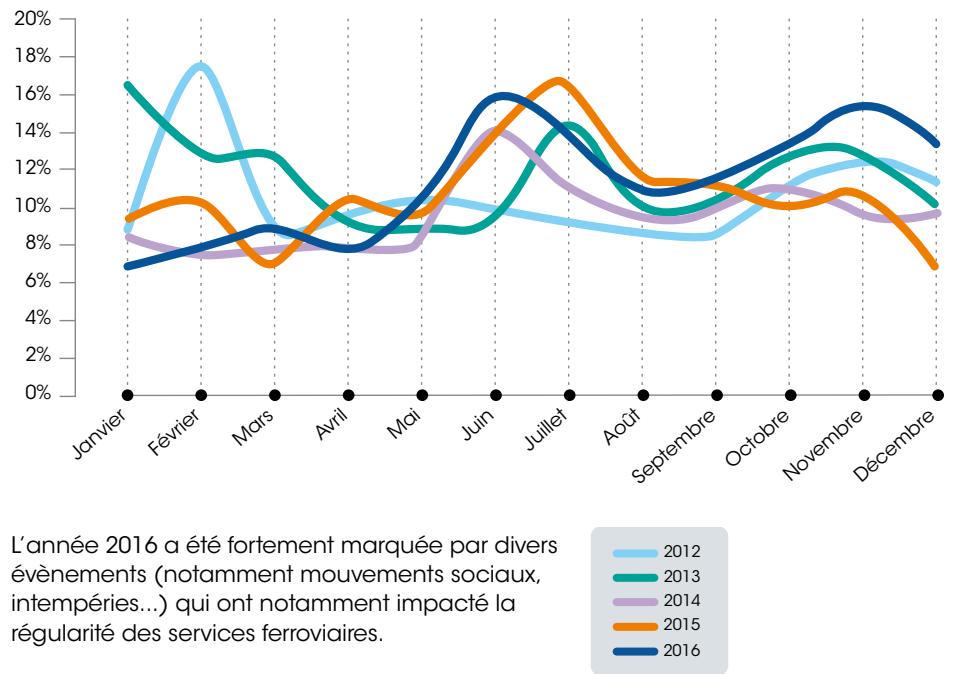
#### ÉVOLUTION DU TAUX D'ANNULATION DES TGV (%) DE 2012 À 2016



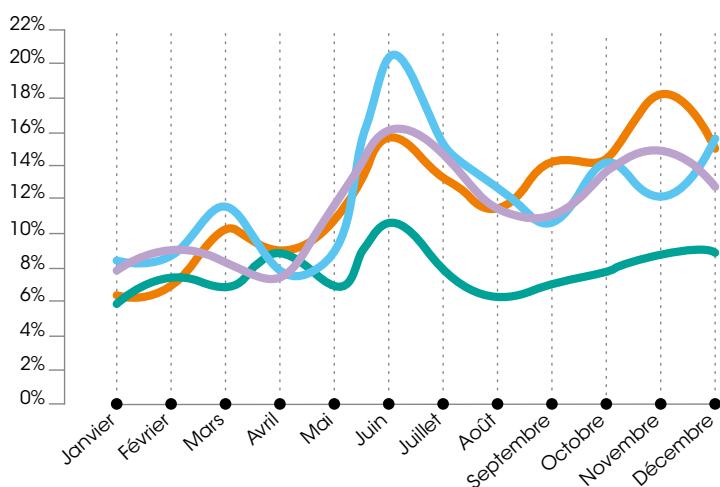
Les taux d'annulation sont restés stables pour l'activité TGV avec des niveaux de taux d'annulation bien inférieurs à ceux atteints lors de la grève SNCF de juin 2014.



## ÉVOLUTION DU POURCENTAGE DE RETARD À L'ARRIVÉE DES TGV (%) DE 2012 À 2016



## ÉVOLUTION DU POURCENTAGE DE RETARD DES TGV PAR AXE DE 2012 À 2016



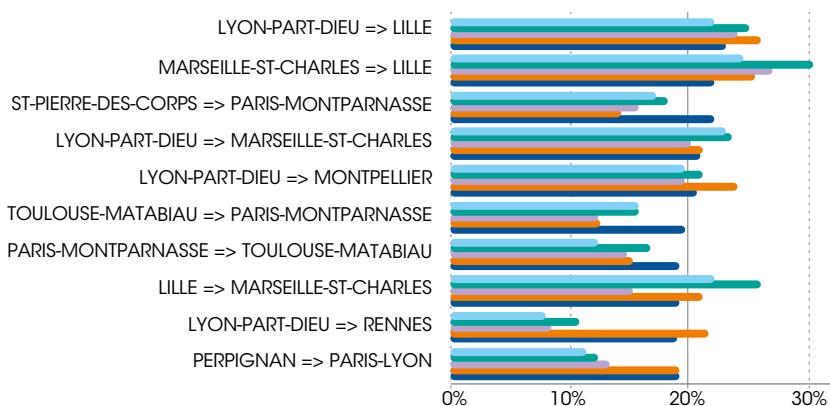
A noter pour les liaisons TGV qu'après un début d'année 2016 avec des niveaux de retard relativement faibles, ceux-ci se sont fortement dégradés aux mois de mai et surtout de juin avec près de 16% de TGV en retard à l'arrivée. Le mois de juin a été marqué par une série de grèves reconductibles mais aussi par des inondations importantes qui ont notamment perturbé la circulation des trains. Les crues ayant principalement touché l'Île-de-France, la Picardie, le Centre et la Bourgogne, peuvent en partie expliquer la hausse sensible des taux de retard pour les axes Nord, Atlantique et Sud-Est.



## LES TGV

### L'analyse des données

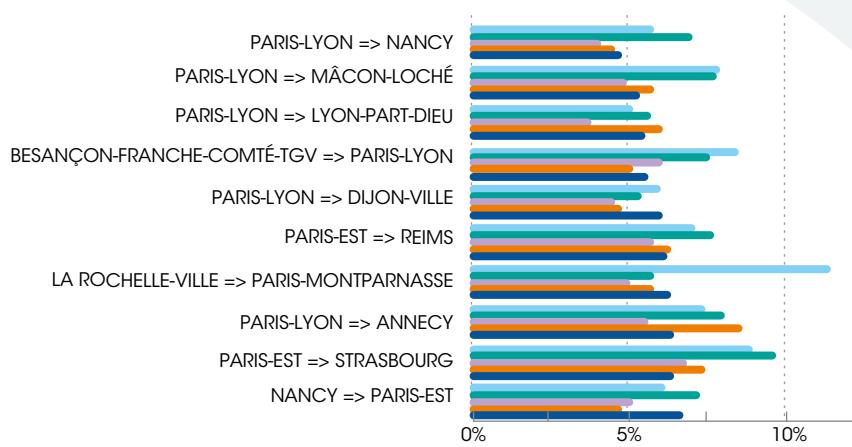
#### LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES TGV DE 2012 À 2016



Les plus forts taux de retard des liaisons TGV au cours de l'année 2016 concernent principalement les liaisons entre des gares de province et notamment les longs trajets, où l'occurrence d'un aléa est souvent plus importante. Par ailleurs, les liaisons du secteur Sud-Est et notamment celles passant par les nœuds ferroviaires de Lyon-Part-Dieu et Marseille-Saint-Charles semblent être particulièrement représentées parmi les liaisons TGV les moins ponctuelles.



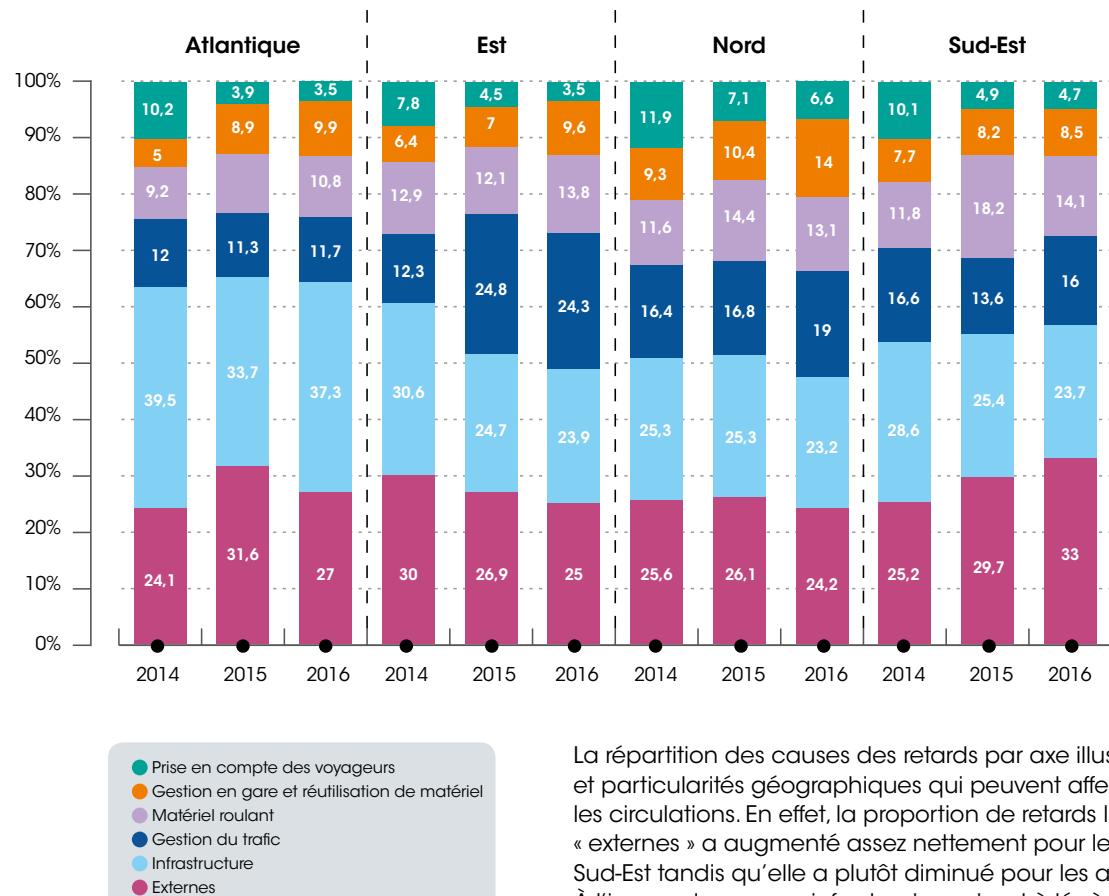
#### LES PLUS FAIBLES TAUX DE RETARD DES TGV DE 2012 À 2016



À l'inverse, les liaisons TGV les plus ponctuelles concernent des liaisons plus courtes avec des niveaux de trafic plus faibles, à l'exception de la liaison Paris – Lyon => Lyon-Part-Dieu qui, bien qu'étant l'une des liaisons avec le plus de circulations, est également l'une des plus ponctuelles en 2016.



## RÉPARTITION DES CAUSES DE RETARD DES TGV DE 2014 À 2016



La répartition des causes des retards par axe illustre les différences et particularités géographiques qui peuvent affecter plus ou moins les circulations. En effet, la proportion de retards liés aux causes « externes » a augmenté assez nettement pour les liaisons de l'axe Sud-Est tandis qu'elle a plutôt diminué pour les autres axes. À l'inverse, la cause « infrastructure » tend à légèrement augmenter en proportion pour les liaisons des axes Atlantique alors qu'elle reste stable en proportion pour les autres axes. Par ailleurs, la part des retards liés à la « gestion du trafic » semble être plus importante pour les axes Est et Nord.

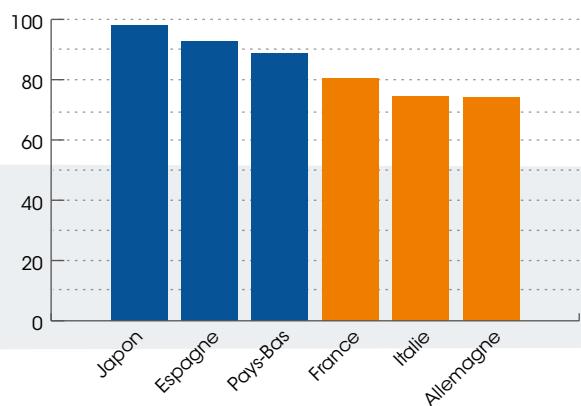


## TGV ET INTERCITÉS

### Comparaison internationale

L'AQST a procédé à des comparaisons de performance en ponctualité afin d'améliorer la qualité de service. 2014 est l'année la plus récente pour laquelle les données étaient disponibles.

#### PONCTUALITÉ DES TGV EN 2014, À 5 MINUTES, AU TERMINUS, HORS ANNULATIONS

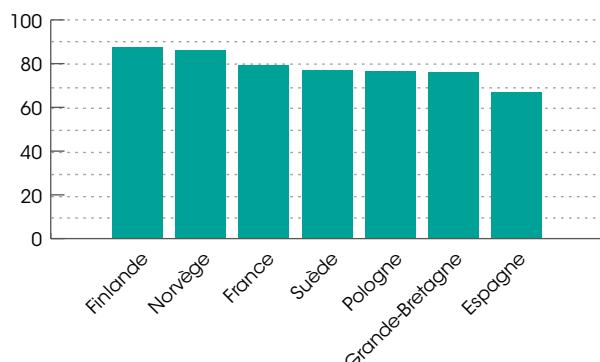


Deux sous-groupes se distinguent :

- **Pays dont les TGV circulent quasi exclusivement sur voie dédiée (LGV)** avec peu de risques d'interférence avec d'autres types de circulation  
> Japon, Espagne, Pays-Bas (pays en bleu)
- **Pays faisant circuler les TGV à la fois sur voie dédiée (LGV) mais aussi sur réseau classique** (avec un risque d'interférence avec d'autres types de circulation)  
> France, Italie, Allemagne (pays en orange)

#### Les trains à grande vitesse

Les résultats en matière de ponctualité à 5 minutes 0 secondes placent en 2014 la France au 4<sup>e</sup> rang sur 6 pays qui en sont dotés. Toutefois, ce résultat doit être mis en perspective. En effet, les pays dont les trains à grande vitesse circulent exclusivement ou presque sur des lignes à grande vitesse comme le Japon (98 %), l'Espagne (92,7 %) ou les Pays-Bas (88,6 %) présentent de meilleures performances estimées que ceux qui circulent aussi sur le réseau classique – France (80,3 %), Allemagne (74,5 %), Italie (74,1 %) –, souvent plus générateur d'incidents. Dans ce dernier groupe, la France présente donc des résultats légèrement meilleurs en matière de ponctualité.



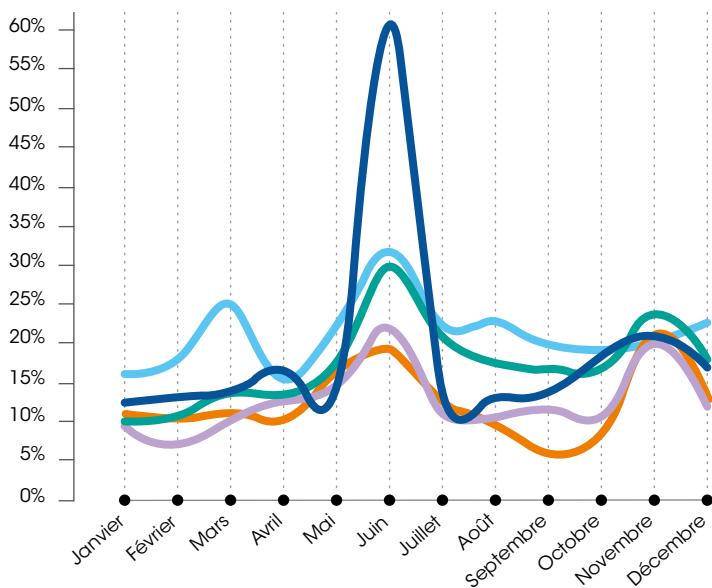
#### Pour les trains Intercités

(longue distance hors grande vitesse), la comparaison n'est pertinente que dans l'ensemble des pays dont la taille est similaire à celle de la France. Avec 79,3 % de ponctualité estimée à 5 minutes, la France se situe ainsi au 3<sup>e</sup> rang sur 7 pays étudiés.

# LES TRAINS **INTERCITÉS**

## Les données clefs

### ÉVOLUTION DU % DE RETARDS DES LIGNES INTERCITÉS PAR AXE ET PAR MOIS EN 2016



En 2016, l'évolution des taux de retard des liaisons Intercités présente une évolution similaire selon les axes, avec une forte hausse au mois de juin, qui affecte d'autant plus les axes perturbés par les inondations qui se sont produites dans le bassin parisien. À noter, la forte augmentation des taux de retard des liaisons Intercités de nuit, dont l'évolution relative est à nuancer compte tenu du faible volume de ces liaisons, qui peut avoir tendance à surreprésenter l'effet relatif d'un événement dans les statistiques globales.

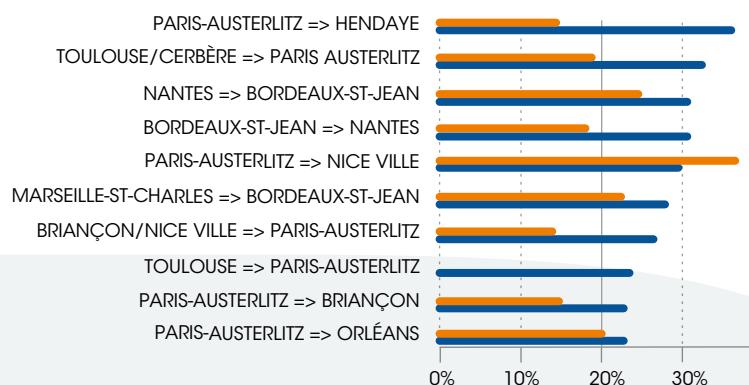
- Méditerranée-Atlantique
- Nord-Est
- Normandie
- Paris-Centre-Sud (jour)
- Paris-Centre-Sud (nuit)



## LES TRAINS **INTERCITÉS**

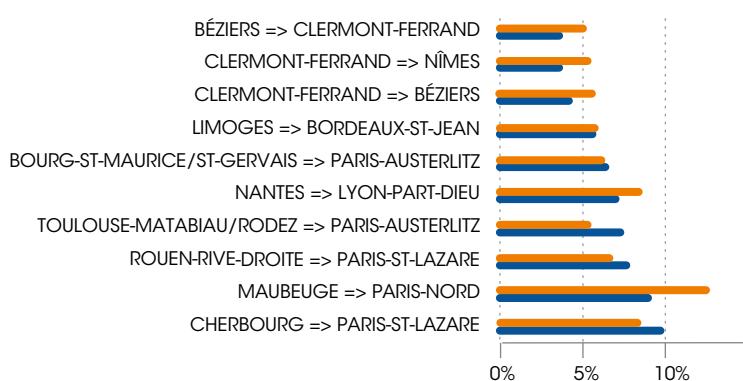
### L'analyse des données

#### LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES LIGNES INTERCITÉS DE 2015 ET 2016



Les plus forts taux de retard des liaisons Intercités concernent les longues liaisons radiales (au départ ou à destination de Paris) avec encore une forte représentation des liaisons de nuit selon les mêmes réserves rappelées précédemment. À noter qu'en 2016, les 10 liaisons les plus en retard dépassent le seuil préoccupant de 20 % de retard à l'arrivée.

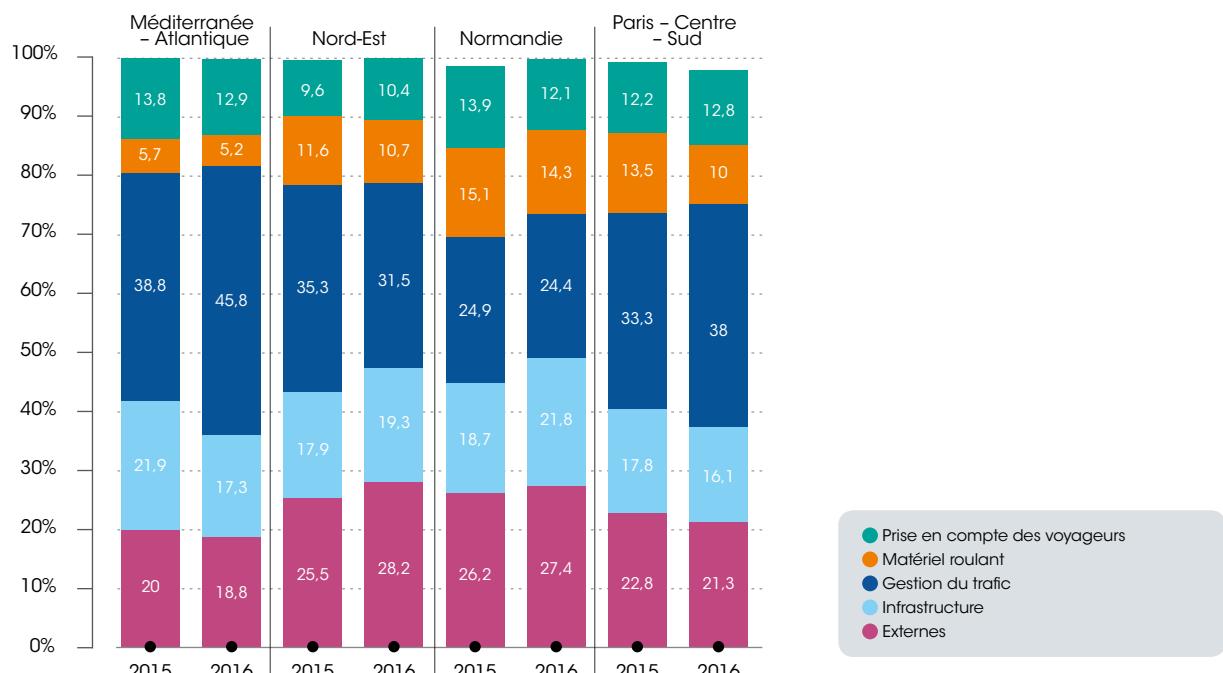
#### LES PLUS FAIBLES TAUX DE RETARD DES LIGNES INTERCITÉS DE 2015 ET 2016



Les liaisons Intercités les plus ponctuelles en 2016 concernent principalement des liaisons courtes entre des villes de province. Les interactions entre les réseaux peuvent en effet être plus nombreuses en région parisienne, compte tenu de l'intensité du trafic, ce qui pourrait expliquer un tel constat.

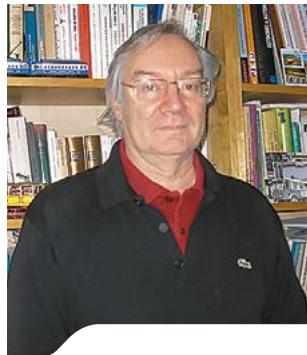


## RÉPARTITION DES CAUSES DE RETARD DES LIGNES INTERCITÉS DE 2015 ET 2016



Parmi les principales causes de retard des liaisons Intercités en 2016, la « gestion du trafic » reste la principale cause et représente plus d'un tiers de causes de retard. Elle peut en partie s'expliquer par la multiplicité des territoires et réseaux sur lesquels circulent les lignes Intercités qui peuvent donc subir les conséquences d'éventuelles perturbations s'y produisant. De plus, en 2016, de nombreuses limitations temporaires de vitesse ont été mises en place (en fonction d'impératifs locaux, notamment la sécurité). Cela se traduit régulièrement par une réduction de capacité de la ligne à cet endroit-là. Les causes « externes » et « infrastructure » représentent quant à elles entre 20 et 25 % des retards. Par rapport à l'année 2015, la proportion de la cause « gestion du trafic » a légèrement augmenté pour les axes Méditerranée - Atlantique et Paris - Centre - Sud, tandis que la part de la cause « infrastructure » est en hausse pour l'axe Normandie.

## Point de vue



**FRANCIS BEAUCIRE**

Professeur au CRIA, Institut de géographie,  
Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne

### «NOUS DEVONS CONSTRUIRE DES INDICATEURS DU POINT DE VUE DE L'USAGER»

L'écart entre la perception que les usagers des transports publics ont de leurs conditions de déplacement et la représentation qu'en donnent les exploitants à travers les multiples indicateurs de fiabilité des services de transport prend parfois, souvent même, les allures d'un fossé béant. On pourrait se réconforter en se disant que le niveau d'exigence des consommateurs de produits et de services, et même de relations sociales et de rapport à la chose publique voire politique est devenu si élevé qu'il paraît illusoire de pouvoir le satisfaire en toutes circonstances.

Pourtant, comprendre les raisons de cet écart est indispensable, car on ne peut en rendre entièrement responsable un niveau d'exigence (trop?) élevé. En effet, entre perception des uns, les usagers, et représentation construite par les autres, les exploitants et les autorités responsables de transport, s'interpose la question du fameux « choix modal », qui en pose une autre : celle de la façon dont les exploitants et les autorités responsables de transport conçoivent l'offre de service, notamment lorsque la situation attendue par les usagers est perturbée soit par des faits imprévisibles, soit plus gravement, disent les mauvaises langues, par une conception de la maintenance plus orientée vers la réparation que vers la prévention.

Or, si l'on a bien compris, les impératifs de sobriété en matière de consommation énergétique et de transformation des comportements face au changement climatique donnent aux modalités de déplacement collectives une responsabilité qui s'ajoute à la mission de réduction des inégalités sociales en matière d'accès aux ressources. Mais il n'y a pas que le climat qui change : les outils numériques autorisent des formes de déplacement qui inaugurent l'ère de la mobilité collaborative, une entente en temps réel autant que différé entre usagers qui ne passent plus par la case collective, programmée, conçue et produite par d'autres. Pour les transports de la vie quotidienne, l'enjeu de la connaissance des conditions de déplacement vécues, et non de la mesure abstraite de l'offre, implique de construire des indicateurs du point de vue de l'usager et non du (seul) point de vue des producteurs de services de mobilité.

On se rassure : le mouvement paraît engagé ; il commence par un meilleur accès des usagers aux données des exploitants.

# PONCTUALITÉ GLOBALE FERROVIAIRE

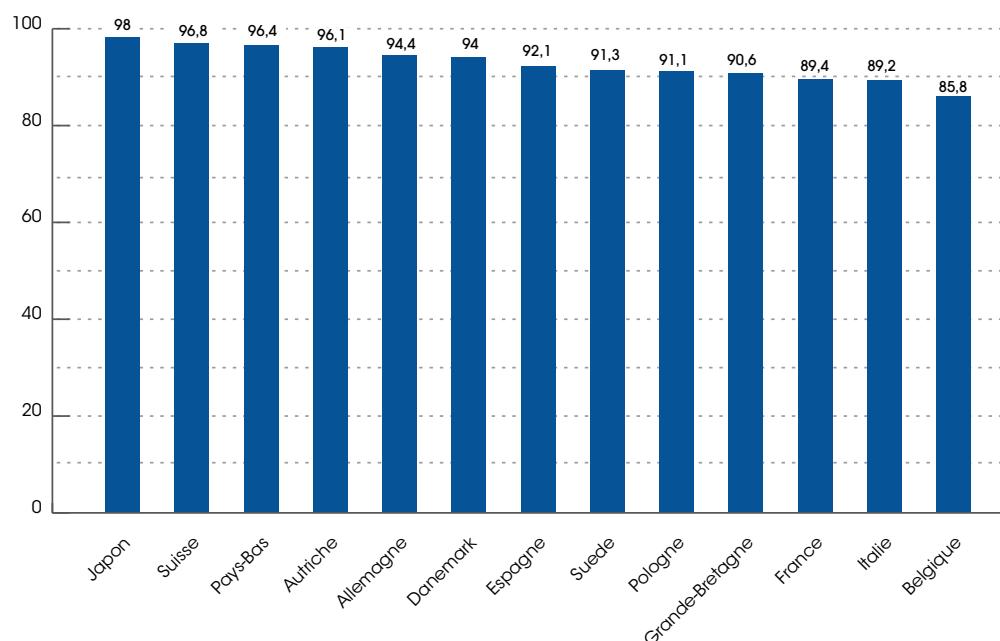
## Comparaison internationale

L'étude sur un panel de 13 pays (cf. graphique ci-dessous) de la ponctualité globale ferroviaire estimée à 5 minutes au terminus et hors annulations en 2014, c'est-à-dire tous services, fait apparaître la France au 11<sup>e</sup> rang avec un taux de 89,4 % contre 98 % au Japon, et plus proche de nous, en Europe, derrière la Suisse avec 96,8 %. Parmi les 13 pays étudiés, seuls l'Italie et la Belgique enregistrent des performances inférieures à celles françaises. Néanmoins, cette approche globale doit être un peu affinée dans la mesure où les performances sont plutôt bonnes pour les TGV, plutôt moyennes pour les Intercités et plutôt préoccupantes pour le transport régional et le transport de banlieue.

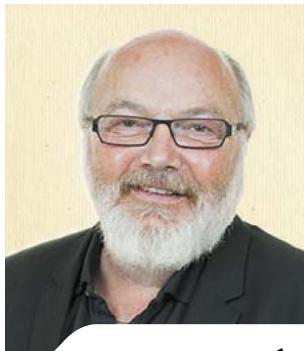
L'AQST a recherché les causes qui pourraient expliquer ce classement pour la France. Il semble que ni la densité de population, ni l'intensité de circulations sur le réseau,

ni les conditions climatiques ne semblent être ici suffisantes. En effet, des pays à densité de population plus importante que la France comme le Japon, des pays où l'intensité des circulations sur le réseau est plus élevée comme les Pays-Bas ou la Suisse, ou encore des pays où les conditions climatiques sont plus difficiles (à la fois en nombre de jours de neige ou de forte chaleur) comme l'Allemagne et l'Espagne enregistrent des performances supérieures. Des bonnes pratiques en matière de gestion de la ponctualité ont aussi été mises en lumière au travers de cet exercice de comparaison : indicateur de ponctualité comprenant les retards aux correspondances en Suisse, indemnisation large des voyageurs en cas de retard dans les TGV en Espagne et en France, services d'information innovants aux usagers en Suède, comparaison systématique de ponctualité demandée par l'État à l'opérateur ferroviaire national (NS) aux Pays-Bas dans son contrat de service public.

### PONCTUALITÉ GLOBALE FERROVIAIRE À 5 MINUTES EN 2014



## Point de vue



GUY BEAUNÉ

de l'Association pour l'information et défense des consommateurs salariés (INDECOSA-CGT)

«IL EST IMPORTANT DE POUVOIR INTÉGRER DANS LES DONNÉES  
**DES ÉLÉMENTS DE "CONFORT" POUR LES USAGERS»**

L'Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés (INDECOSA-CGT) participe au HCQST depuis sa mise en place. Notre association trouve le rôle de cette instance positif puisqu'elle œuvre pour plus de transparence quant à l'information sur la qualité des transports collectifs. Bien que pour l'instant les informations données sur la régularité concernent essentiellement les transports ferroviaires et aériens, la méthode permet de mieux cerner les conditions de transport des usagers et de cibler les points noirs au niveau de la régularité. À terme, cela doit permettre de constater la prise en compte des dysfonctionnements par les entreprises de transport.

Pour INDECOSA-CGT, les axes de travail de l'AQST devraient pouvoir s'amplifier sur l'ensemble des transports collectifs : urbains, interurbains et «bus» créés par la loi d'août 2015. Si la régularité est un élément important dans la qualité de service, il nous semble important de pouvoir intégrer dans les données des éléments de «confort» pour les usagers.

Il pourrait s'agir de la qualité des conditions d'installation dans le matériel roulant ainsi que d'accueil dans les lieux d'arrêt : équipement, matérialisation, proximité des urbanisations...

Pour INDECOSA-CGT, la transparence dans l'organisation de transports collectifs est essentielle et le rôle du HCQST en est un élément important. Toutefois, il devrait se développer sur l'étude d'autres critères que la régularité.

*«La transparence dans l'organisation de transports collectifs est essentielle. »*

## Point de vue

# «LA MESURE DE LA QUALITÉ DE SERVICE CONTRIBUE À PLUS D'ÉCHANGES ENTRE LES ASSOCIATIONS ET LES OPÉRATEURS»

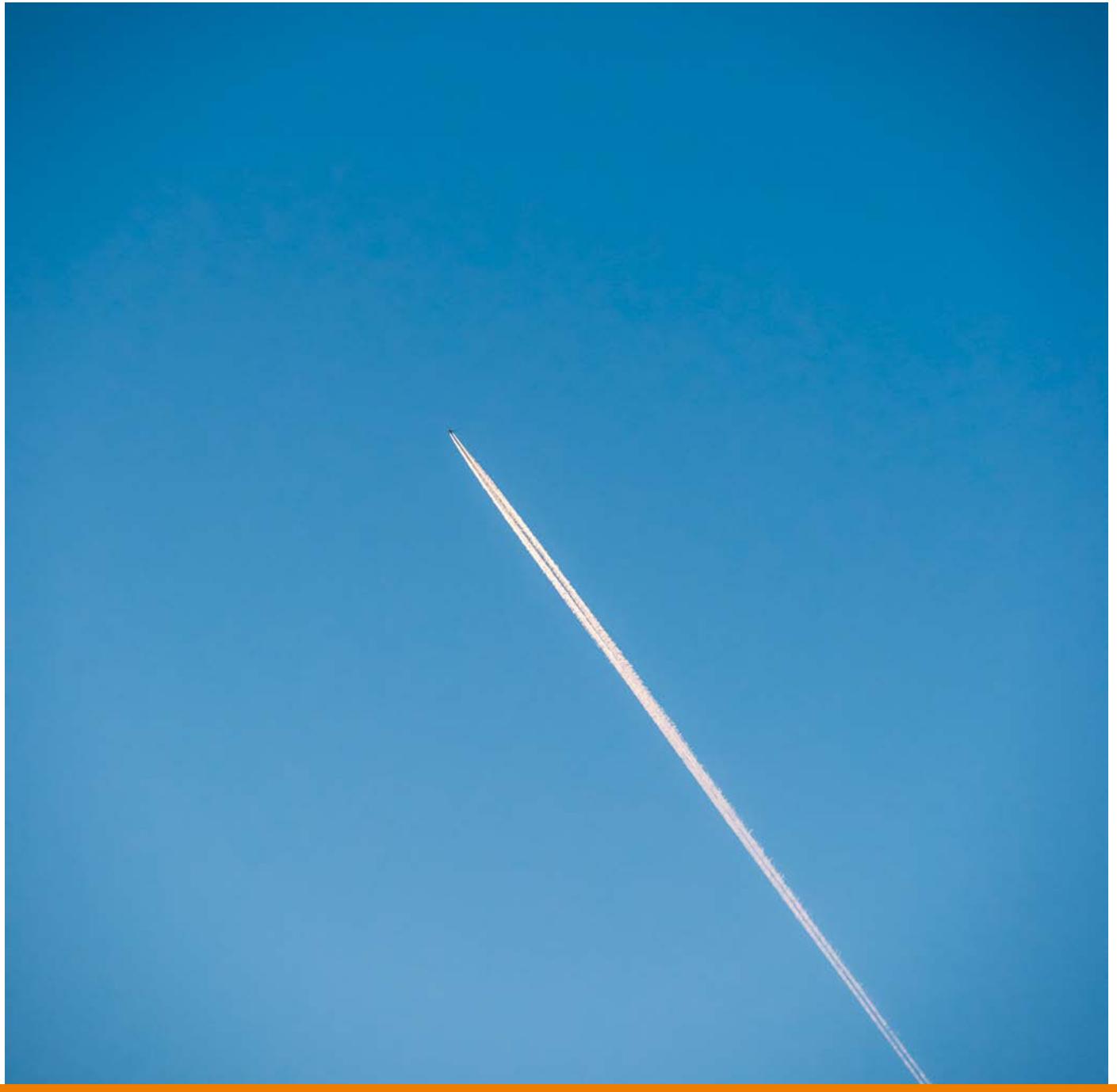
GUY BERTHION

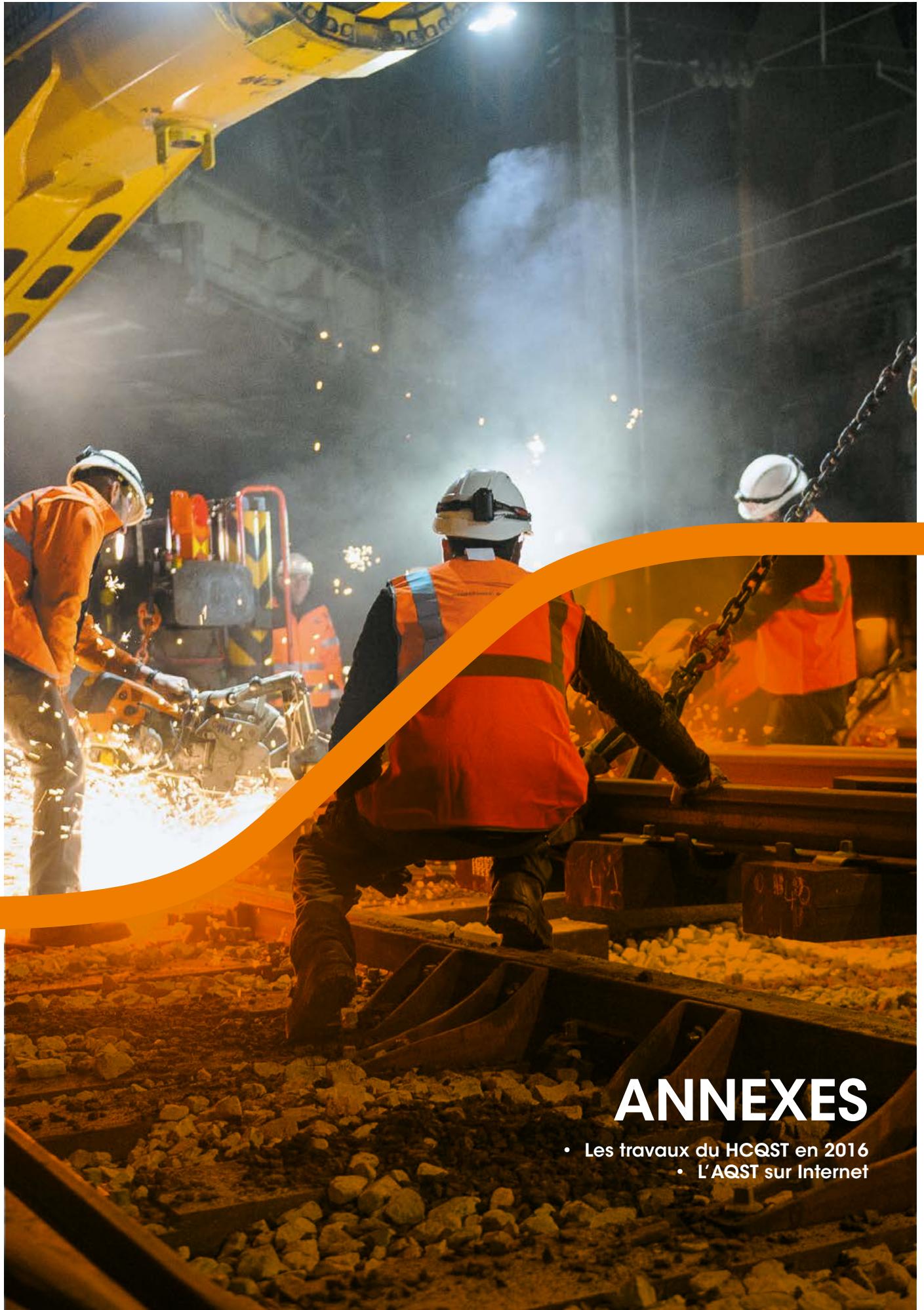
Président de la Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC)

**L**a Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC) se fait le porte-parole de l'inquiétude et du désarroi des usagers de SNCF qui se sentent lésés en raison des tarifs nombreux, flous, des réductions qui tendent à prouver que si on paie le prix «fort», on se fait avoir. Cette politique du *yield management* dans les transports ferrés et aériens poussée à l'extrême est insupportable. La CNAFC constate que certains trains sont pleins lors des réservations, puis soudain on ajoute des voitures à ces trains au prix fort! Par ailleurs, la suppression de nombreux trains du fait des travaux de rénovation des voies sont à l'évidence insupportables, surtout lorsque le personnel des guichets SNCF ne sont eux-mêmes pas capables d'informer à l'avance des trains qui circuleront ou non (exemple d'Orléans à Paris en mars 2017). De plus, la CNAFC pense qu'il semblerait nécessaire de mettre en place un dédommagement systématique et généralisé pour les usagers réguliers de SNCF en cas de perturbation grave et répétitive du service public. En outre, les coupures de la ligne C pour des motifs très nombreux et très différents exaspèrent les usagers.

La mesure de la qualité de service contribue à plus d'échanges entre les associations et les opérateurs. Ce point positif est à souligner, mais il devient de plus en plus évident que les travaux sur les voies et l'amélioration de la signalisation et de la régulation des trains ne seront jamais suffisants en Île-de-France du fait de la saturation. Cela pose le problème de l'aménagement du territoire. Des solutions existent comme le télétravail; une offre des conseils régionaux pour attirer les entreprises et les emplois; le transport partagé et l'intermodalité. Mais il faudrait une incitation politique au niveau national.

En ce qui concerne le transport par autocar librement organisé, la CNAFC estime qu'il est nécessaire de développer les bonnes pratiques, de mieux informer les clients, d'améliorer les abris et la signalisation. Par ailleurs, les lieux de départ et d'arrivée doivent favoriser l'intermodalité. Enfin, la CNAFC souligne que l'harmonisation de la mesure de la qualité des transports trains et avions est un point positif, mais en ce qui concerne les raisons des retards des trains, il y a encore trop de motifs inscrits sous le terme «divers».





## ANNEXES

- Les travaux du HCQST en 2016
- L'AQST sur Internet

# LES TRAVAUX DU HCQST EN 2016

**L**e Haut comité de la qualité de service dans les transports associe l'ensemble des parties prenantes à la qualité de service dans les transports. Instance consultative unique en son genre par sa représentativité (il regroupe 37 membres : collectivités publiques, transporteurs, associations, personnalités qualifiées, etc.), le Haut comité est étroitement associé au fonctionnement de l'Autorité. Il joue le rôle d'un comité d'orientation, à la fois instance d'analyse et d'expertise et force de proposition. À cette fin, il peut formuler des recommandations à l'AQST visant à améliorer le service rendu aux voyageurs et usagers des transports. Il peut également être saisi pour avis par le ministre chargé des transports ou par l'AQST elle-même de toute question relative à la qualité du service rendu aux voyageurs et aux relations entre les opérateurs des services de transports et les voyageurs.

Le HCQST se réunit quatre fois par an sur convocation de son président, Olivier Faure, député. Toutefois, son travail ne se limite pas à la production et à l'analyse des statistiques, même si celles-ci correspondent à sa mission originelle. Les bilans semestriels et annuels constituent ainsi toujours un temps fort de ses réunions. L'AQST s'intéresse aussi bien au développement des nouvelles mobilités qu'au comportement des voyageurs (voir à ce sujet la contribution du bureau d'étude 6<sup>e</sup> page 21). C'est à chaque fois l'occasion d'inviter des professionnels ou des spécialistes qui apportent un éclairage nouveau et expert sur la prise en compte de la qualité de service dans les formes actuelles ou à venir de la mobilité.



# Ils en parlent...

## AU HCQST DU 17 MARS 2016

### 1 ► Le bilan général de la qualité de service des transports de voyageurs en France en 2015.

«Il y a effectivement eu des lacunes dans le renouvellement du réseau ferroviaire ces dernières décennies, mais des décisions ont été prises pour y remédier. Il y a toutefois un hiatus entre le temps qu'il faut pour les mettre en œuvre et les attentes des usagers. Nous sommes sur un temps long en général pour ces sujets de rénovation. Inverser la donne prend du temps. C'est valable pour l'infrastructure mais aussi pour le matériel roulant.»

Bruno DICIANNI, DGITM/DST

### 2 ► Les enquêtes de satisfaction relatives à la qualité de service dans les transports par UFC-Que choisir et la CLCV nationale.

«Au-delà des motifs d'insatisfaction qu'en réalité nous connaissons bien, je souhaite savoir ce que les usagers imaginent comme solutions aux problèmes qu'ils rencontrent. [...] Il est donc impératif de définir précisément l'effort qu'un usager est prêt à consentir pour avoir un service de meilleure qualité. [...] Il me semble donc nécessaire de définir précisément ce qu'un usager attend des services publics mais aussi ce qu'il est prêt à consentir.»

Olivier FAURE, président du HCQST



## AU HCQST DU 09 JUIN 2016

### 1 ► L'accessibilité dans les transports publics de voyageurs par l'Association des paralysés de France.

«Selon l'OMS, le taux de prévalence du handicap se situe entre 10 et 15 % de la population mondiale, soit entre 850 millions et un milliard d'individus, ce qui représente environ un septième de l'humanité. Ce chiffre substantiel impose de prendre de véritables choix de société et nécessite de s'interroger sur la place à accorder dans nos sociétés à cette catégorie de population.»

Nicolas MÉRILLE,  
Association des paralysés de France

### 2 ► La qualité de service dans les transports, une comparaison entre les modes aériens et ferroviaires.

«En matière de retards, une certaine comparabilité est envisageable car nous avons pu définir des seuils identiques pour les deux modes. L'avantage revient aux liaisons ferroviaires courtes (3 heures) et aux liaisons aériennes longues. Pour les liaisons secondaires, l'aérien l'emporte car les liaisons ferroviaires sont par nature plus longues en durée.»

Eric MAGDELENAT, AQST

### 3 ► Comment les téléphones en mobilité et autres objets connectés changent nos pratiques de déplacement et modifient nos attentes en matière de qualité de service par le bureau d'étude 6t ?

«Avec la généralisation des smartphones, le temps de déplacement tend de plus en plus à devenir un temps comme un autre. [...] Dans cette optique, il serait bienvenu de reconstruire les modèles de valorisation de ce temps qui, pour le moment, n'est pas appréhendé comme il le devrait.»

Nicolas LOUVET, 6t

# Ils en parlent...

## AU HCQST DU 29 SEPTEMBRE 2016

### 1 ► Les causes des annulations et le délai de prévenance par SNCF par la direction des opérations de SNCF (OPUS SNCF).

«Notre objectif demeure d'aboutir à une construction de notre offre la plus détaillée et la plus précise possible trois mois à l'avance. Dans ce cadre, sont pris en compte des éléments de programmation pluriannuelle, avec des opérations calées plusieurs années à l'avance, en lien avec les engagements relatifs au réseau européen et avec les travaux majeurs nécessitant une grande anticipation (construction de lignes nouvelles impliquant un raccordement aux lignes classiques, renouvellements importants, etc.).»

**Stéphane COURSIER, directeur OPUS SNCF**

### 2 ► Le bilan semestriel de la qualité de service.

«Dans le transport ferroviaire comme dans le transport aérien, il a été fait mention d'effets externes recouvrant, outre les intempéries, les mouvements sociaux. Or nous considérons que les mouvements sociaux ne relèvent pas d'événements externes, dans la mesure où ils sont liés à un différend entre l'employeur concerné et ses salariés.»

**Paul KLEFFERT, CLCV**

### 3 ► La prise en compte de la qualité de service dans les transports collectifs par les entreprises de constructeurs de matériels par Bombardier et Alstom.

«Peu importe qu'un train soit extrêmement performant lors de sa mise en service si la maintenance se révèle ensuite quasi irréalisable ou extrêmement coûteuse. Dès la conception, nous tâchons donc d'anticiper et de réduire au maximum les coûts de maintenance.»

**Présentation commune de  
Bombardier et Alstom**

## AU HCQST DU 8 DÉCEMBRE 2016

### 1 ► Parangonnage de la ponctualité ferroviaire et de sa mesure en Europe.

«En ce qui concerne la satisfaction globale sur les gares, la France se situe au 4<sup>e</sup> rang. Dans le détail, la France enregistre de nouveau une bonne performance sur la satisfaction relative aux informations sur les horaires des trains dans les gares et sur celle relative à la propreté des gares.»

**Raphaël AUBRY, AQST**

### 2 ► Les enquêtes de satisfaction relative à la qualité de service dans les transports par la FNAUT.

«L'amélioration de la ponctualité et de la fiabilité constitue une attente récurrente des voyageurs. L'étude démontre qu'ils demandent également une (...) amélioration rapide de l'information en temps réel.»

**Marc DEBRINCAT, FNAUT**

### 3 ► Une présentation de Wimoov sur l'usage des nouvelles technologies pour les déplacements des plus précaires.

«Une personne sur deux a déjà refusé un emploi ou une formation pour des motifs liés à ses difficultés de déplacement.

De même, 28 % des abandons d'emplois sont dus aux problèmes de mobilité que rencontrent les travailleurs. Aujourd'hui, la mobilité constitue le premier frein au retour à l'emploi. L'étude a ainsi montré que 7 millions de personnes sont en situation d'empêchement de mobilité, soit 20 % de la population active.»

**Florence GILBERT,  
directrice générale de Wimoov**

# L'AQST SUR INTERNET



## LES INDICATEURS DE FRÉQUENTATION SUR LE SITE QUALITETRANSPORTS.GOUV.FR EN 2016



**48 668**  
visites

(soit +42,5% par rapport 2015 ;  
+124 % par rapport 2014)



**45 986**  
visiteurs

(soit +44,3% par rapport 2015 ;  
+127,3% par rapport 2014)

## LES 5 RÉGIONS LES PLUS PRÉSENTÉES

**Île-de-France** : 20156 visites 41,4%

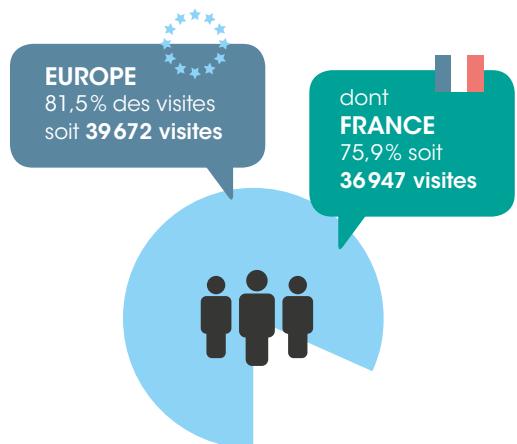
**Rhône-Alpes** : 2414 visites

**Provence-Alpes-Côte d'Azur** : 2102 visites

**Nord-Pas-de-Calais** : 1338 visites

**Aquitaine** : 1 069 visites

## D'OÙ VIENNENT LES INTERNAUTES ?



## LES 5 PIÈCES JOINTES LES PLUS TÉLÉCHARGÉES

Pièce jointe	Visiteurs	Téléchargements
Bilan 2015 de la qualité de service des transports de voyageurs en France	229	244
Bilan 2014 de la qualité de service des transports de voyageurs en France	112	116
Rapport annuel de l'AQST 2014	101	112
Rapport annuel de l'AQST 2015	90	96
Consultez la liste des membres du Haut Comité	56	60



## LES 3 RUBRIQUES LES PLUS VISITÉES

RUBRIQUES	Visites	Chargements
<b>Les droits et les démarches des voyageurs</b>	28 219	39 809
<b>Le monde des transports</b>	9 191	11 828
<b>Les chiffres de la ponctualité</b>	4 597	37 401

## POUR ALLER PLUS LOIN :

### • Le bilan annuel 2016

[www.qualitetransports.gouv.fr/les-bilans-de-la-qualite-de-service-r216.html](http://www.qualitetransports.gouv.fr/les-bilans-de-la-qualite-de-service-r216.html)

### • Les actes du colloque AQST sur la ponctualité ferroviaire

[www.qualitetransports.gouv.fr/c-était-le-2-mars-2017-colloque-sur-les-meilleures-a384.html](http://www.qualitetransports.gouv.fr/c-était-le-2-mars-2017-colloque-sur-les-meilleures-a384.html)

### • Les études de la qualité de service

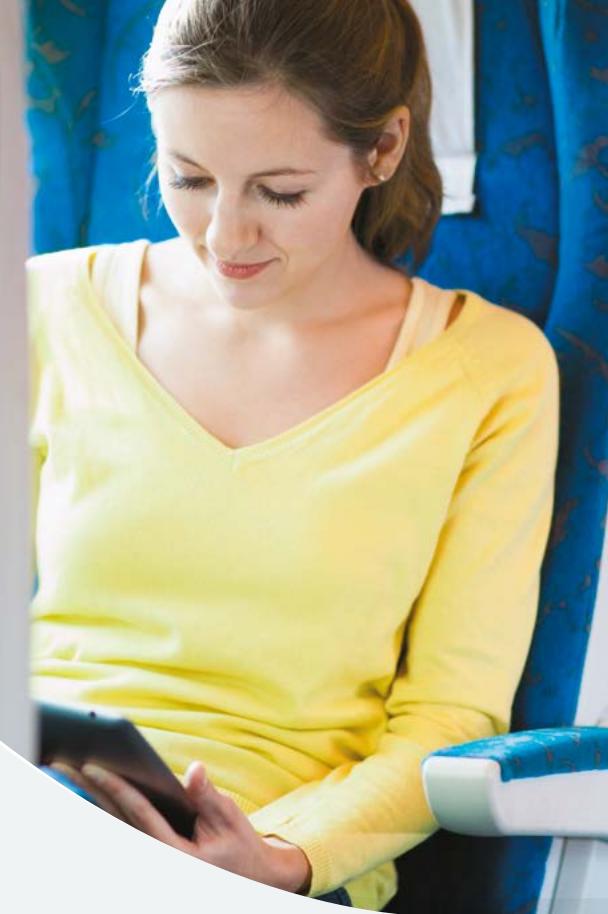
Les comparaisons relatives à la ponctualité des trains en Europe occidentale et au Japon : [www.qualitetransports.gouv.fr/l-aqst-produit-des-comparaisons-relatives-a-la-a383.html](http://www.qualitetransports.gouv.fr/l-aqst-produit-des-comparaisons-relatives-a-la-a383.html)

Les causes des retards dans les TER en 2016 :

[www.qualitetransports.gouv.fr/les-causes-des-retards-dans-les-ter-en-2016-a386.html](http://www.qualitetransports.gouv.fr/les-causes-des-retards-dans-les-ter-en-2016-a386.html)

Comparaison des performances en ponctualité aérienne en 2016 : [www.qualitetransports.gouv.fr/comparaison-des-performances-en-ponctualite-a389.html](http://www.qualitetransports.gouv.fr/comparaison-des-performances-en-ponctualite-a389.html)

Etude 6T : Comprendre les besoins des voyageurs en matière de mobilité porte-à-porte : [www.qualitetransports.gouv.fr/comprendre-les-besoins-des-voyageurs-en-matiere-de-a390.html](http://www.qualitetransports.gouv.fr/comprendre-les-besoins-des-voyageurs-en-matiere-de-a390.html)



## LES 10 PAGES LES PLUS VISITÉES

7 665 visites

Les différents types de transport

5 641 visites

Page d'accueil

4 657 visites

Les conventions internationales

3 634 visites

Les chiffres de la ponctualité

3 021 visites

À quoi avez-vous droit en cas de retard de votre train tgv ou intercités ?

2 768 visites

Votre train est annulé

2 403 visites

Votre compagnie aérienne vous refuse l'embarquement

1 649 visites

Qu'est-ce que la qualité de service ?

1 479 visites

Les acteurs des transports

1 443 visites

Vos bagages sont perdus, volés, retardés ou détériorés au cours du voyage, conseils pratiques



