





**RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017  
AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE  
DANS LES TRANSPORTS (AQST)**

Décembre 2018

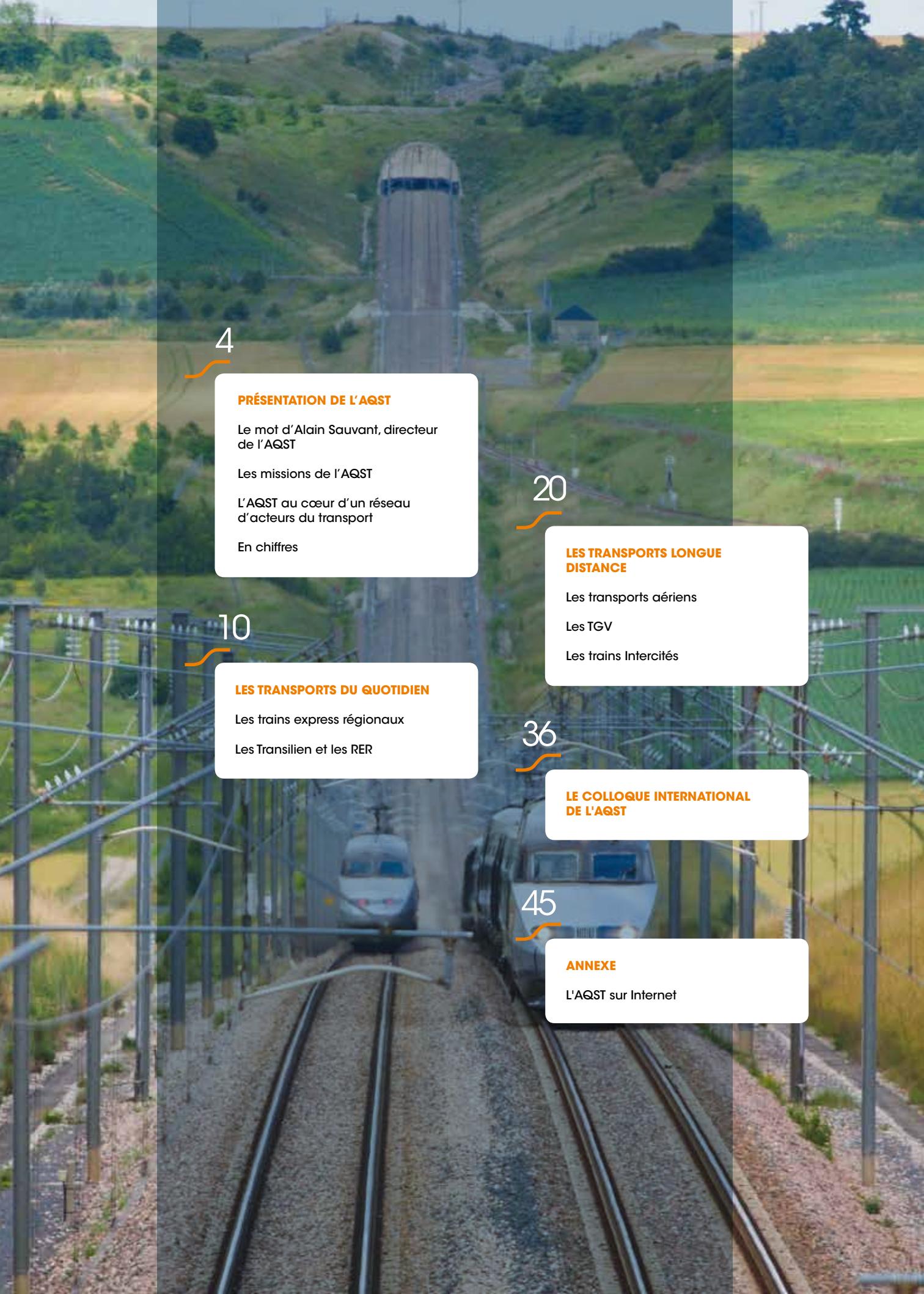
Tour Séquoia  
92055 La Défense Cedex,  
[www.qualitettransports.gouv.fr](http://www.qualitettransports.gouv.fr)

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,  
A. Bouissou-Terra, CFF, D. Corvaisier,  
Inno-V, Istock, Gilles Rolle/REA, SNCF Voyages,  
Trafikverket, Transport Focus, UNAF.  
Impression : Advence, Paris



MINISTÈRE  
DE LA TRANSITION  
ÉCOLOGIQUE  
ET SOLIDAIRE





4

#### PRÉSENTATION DE L'AQST

Le mot 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

20

#### LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

Les transports aériens

Les TGV

Les trains Intercités

10

#### LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN

Les trains express régionaux

Les Transilien et les RER

36

#### LE COLLOQUE INTERNATIONAL DE L'AQST

45

#### ANNEXE

L'AQST sur Internet

**« Si la ponctualité est souvent mise en avant (...),  
elle est loin de constituer l'ensemble  
des composantes de la qualité de service. »**

## Le mot de...



### ALAIN SAUVANT

Directeur de l'Autorité de la qualité de service dans les transports

## Depuis 6 ans

maintenant, l'AQST poursuit son analyse de la qualité de service dans les transports, étendant d'ailleurs progressivement son champ à tous les modes de transports publics de voyageurs, conformément à son décret fondateur.

Elle s'appuie notamment pour cela sur les critères avancés par l'AFNOR qui définit la « qualité de service » comme la capacité d'un service à répondre par ses caractéristiques aux différents besoins de ses utilisateurs ou consommateurs. Dans le champ du transport public de voyageurs, elle précise, dans le cadre de la norme NF EN 13816 les huit principales composantes qui la constituent :

- offre de service,
- accessibilité,
- information,
- temps/durée,
- attention portée au client,
- confort,
- sécurité,
- impact environnemental.

Ainsi, si la ponctualité est souvent mise en avant, mais, si elle est bien sûr indispensable, elle est loin de constituer l'ensemble des composantes de la qualité de service.

Les éléments que les voyageurs considèrent comme les plus importants peuvent d'ailleurs être

différents selon les contextes, par exemple selon que l'on se situe dans un territoire dense ou moins dense. En tout cas, si une composante importante de la qualité de service n'est pas au rendez-vous des attentes des voyageurs, ces derniers se déplaceront autrement, le plus souvent dans des modes moins respectueux de l'environnement et de la qualité de vie.

Pour chacune de ces composantes, il est donc indispensable de se baser sur un diagnostic sur la situation, ses points forts et moins forts, puis d'explorer dans le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes (associations de voyageurs et de consommateurs, pouvoirs publics, opérateurs, experts) les voies et moyens concrets et réalistes pour faire progresser la qualité de service au bénéfice de tous les voyageurs. À cet égard, les meilleures pratiques françaises et étrangères peuvent constituer des sources d'inspiration très utiles, à condition bien entendue de tenir compte des situations.

Le champ est bien sur très vaste, et il faudra donc procéder bien sûr par étapes. Mais je suis convaincu de la bonne volonté de tous pour y contribuer activement. Dans cette recherche de l'amélioration pour tous, dans l'intérêt des opérateurs comme des usagers, l'AQST saura y prendre toute sa part.

## 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) a vocation 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 des différents modes de transport public et les mettre à la disposition du public via un site dédié [www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr)

### Des actions transparentes

Progressivement, l'AQST a mis 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.

En 2016, l'AQST avait lancé 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. Dans le secteur ferroviaire, l'AQST a procédé à des comparaisons relatives à la ponctualité des trains en Europe occidentale, révélant d'importantes marges de progression pour notre pays.

### 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. Celui-ci est composé de 37 membres, représentant tous les modes de transport. Il comprend, outre des personnalités qualifiées, trois autres collèges :

- des parlementaires et des représentants des collectivités publiques ;
- des représentants des opérateurs de transport ;
- des représentants des consommateurs et usagers des transports.

Le HCQST 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 chaque semestre un bilan de la qualité de service, accompagné d'une analyse critique des évolutions constatées à mi-parcours ainsi qu'en fin d'année. Ces bilans sont remis au ministre chargé des transports et présentés au HCQST.

### Les principaux indicateurs gérés par l'AQST en 2017

		% annulation 2017	% retard 2017
Aérien	Intérieur	1,1 %	17 %
	Moyen-courrier	0,8 %	22,4 %
	Long-courrier	0,5 %	26,6 %
Ferroviaire	International	1,2 %	15,3 %
	Longue distance	TGV	1 %
		Intercités	1,1 %
		Régional	TER
		1,9 %	9,1 %

Les normes de mesures figurent dans le bilan détaillé de la qualité de service 2017.

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



L'année 2017 a été marquée par divers événements qui ont perturbé la qualité de service de l'ensemble des modes de transport étudiés. Les mois d'avril, de juin et les mois d'automne ont été marqués par des mouvements sociaux dans les secteurs aérien et ferroviaire. La fin d'année a connu plusieurs épisodes météorologiques exceptionnels qui ont perturbé la circulation dans les transports.

#### • Annulations

Pour le mode ferroviaire, les résultats en matière d'annulations se sont globalement dégradés au cours de l'année, en particulier les liaisons internationales et les trajets TGV. Les résultats ont peu évolué pour les liaisons Intercités et TER. À l'inverse, dans le secteur aérien, les taux d'annulation des vols intérieurs et moyen-courriers ont diminué sensiblement mais cela n'a pas été le cas pour les vols long-courriers.

#### • Ponctualité

Dans le secteur ferroviaire, les taux de retard à l'arrivée ont augmenté. Ils ont même dépassé les niveaux de 2012 en TGV et à l'international. Les TER se sont quant à eux améliorés et les Intercités sont restés stables. Dans l'aérien, la ponctualité en 2017 est restée globalement stable avec même une légère amélioration pour les vols long-courriers.

## 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

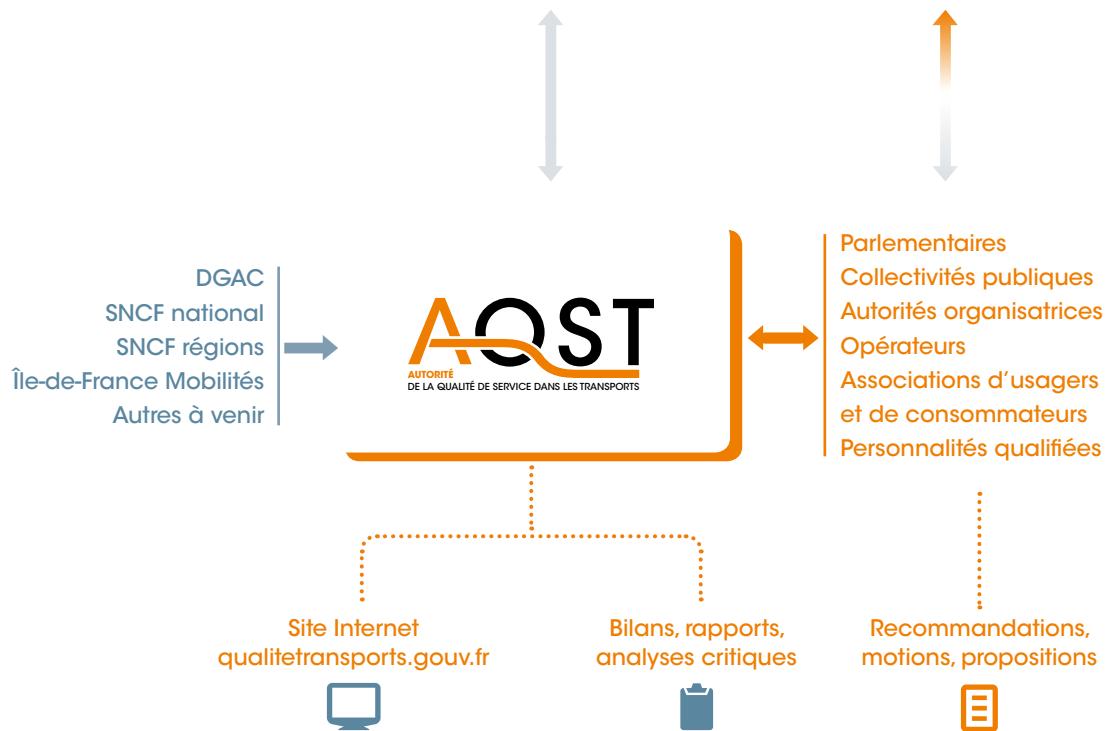
**L'AQST mobilise les acteurs du transport de voyageurs** (autorités organisatrices, opérateurs ou usagers) en appuyant le Haut Comité de la qualité de service dans les transports (HCQST).

## 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.

## 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)  
et 18 zones de  
convention TER en 2017

## TRANSILien

**8** lignes

## RER

**5** lignes



## NOMBRE DE LIAISONS

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

- Vols : **106** intérieur, **294** international,  
**10** outre-mer
- Trains : **65** Intercités, **100** TGV,  
**12** international



## NOMBRE DE COMPAGNIES

- Pour les vols : **11** intérieur,  
**79** international,  
**6** outre-mer
- Pour les trains : **1** Intercités, **1** TGV,  
**1** international



## NOMBRE DE PAYS CONCERNÉS

- Pour les vols : **51** pays
- Pour les trains : **4** pays

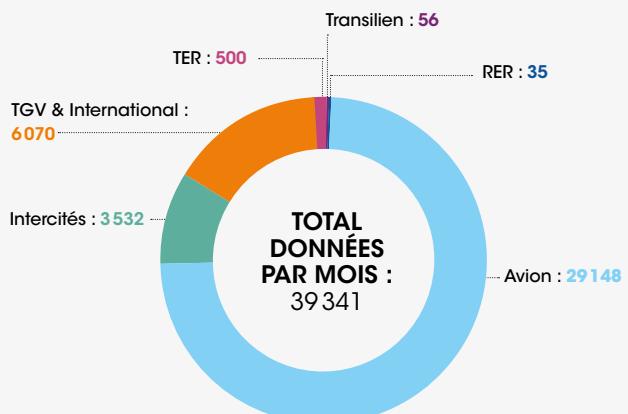


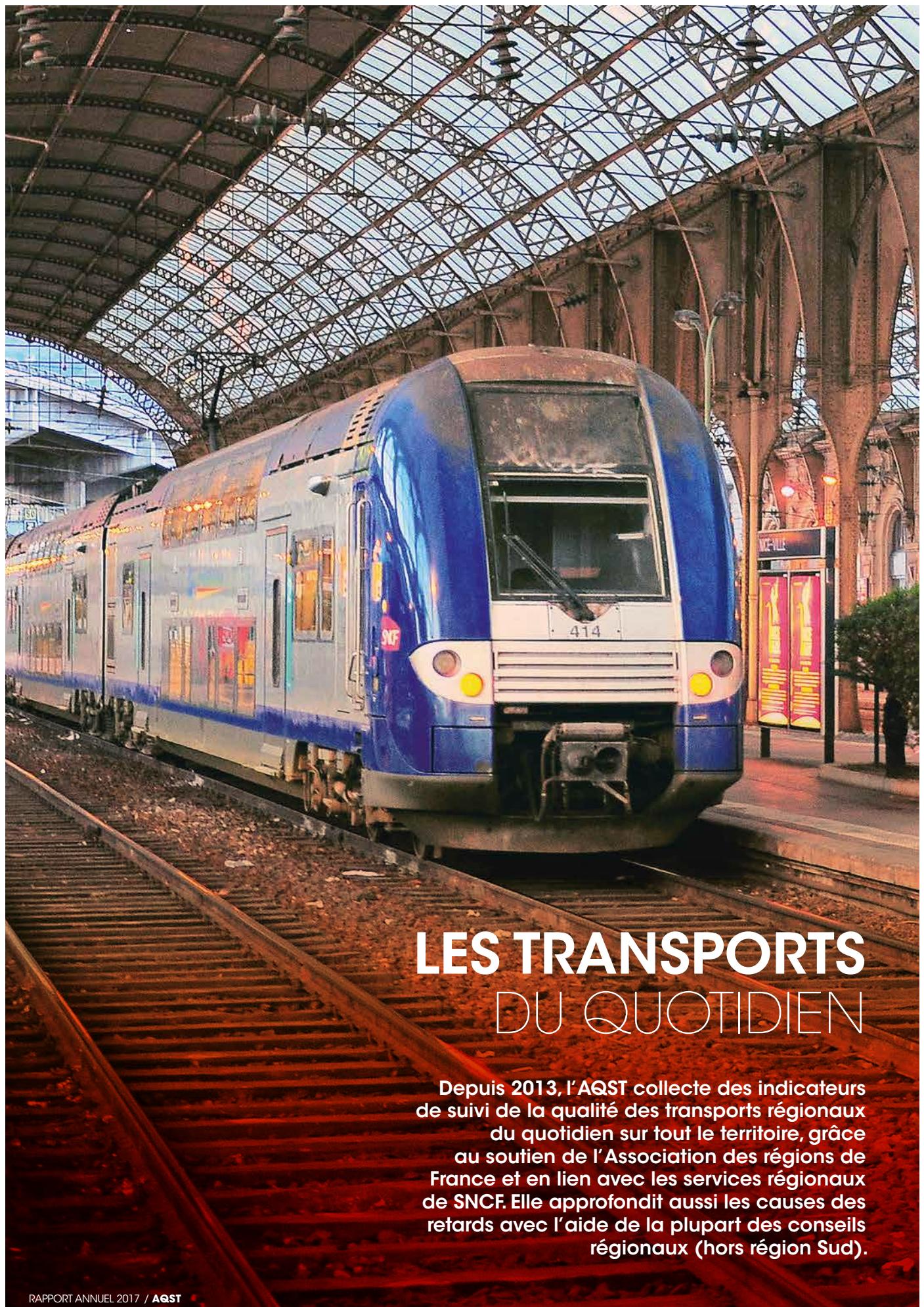
## NOMBRE D'AÉROPORTS

- **23** intérieur, **108** international  
et **6** outre-mer.

## RÉPARTITION PAR MODE DE TRANSPORT

DES DONNÉES TRAITÉES PAR MOIS





# LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN

Depuis 2013, l'AQST collecte 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. Elle approfondit aussi les causes des retards avec l'aide de la plupart des conseils régionaux (hors région Sud).

## Point de vue

# « MODERNISER LES RÈGLES APPLICABLES À L'INFORMATION TARIFAIRES DES VOYAGEURS »

### BÉNÉDICTE DUMONT-DE-LABRUSSE

Responsable du secteur transport ferroviaire et autocars au sein de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

**La direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) est l'autorité de référence en matière de protection des consommateurs. Pour assurer cette fonction première, elle dispose d'outils de contrôle et de surveillance — service national des enquêtes (SNE), centre de surveillance du commerce électronique (CSCE), directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) — auxquels elle a recours afin de vérifier sur le terrain les bonnes pratiques des opérateurs.**

Interlocutrice naturelle des consommateurs en cas de litige, la DGCCRF a été désignée organisme national chargé de l'application de l'intégralité de trois règlements européens relatifs aux droits des passagers ferroviaires, maritimes et fluviaux, par autocar, et partiellement par avion. Interlocutrice du monde économique, elle assure une fonction de conseil et d'autorégulation fondée sur sa vision transsectorielle.

Ce rôle, à l'interface des différents acteurs, l'a conduit à assurer la transposition, à travers l'ordonnance du 20 août 2015, de la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative aux règlements extrajudiciaires des litiges de consommation. Ce texte a permis des avancées notables dans le secteur des transports de voyageurs en France. Ainsi, il oblige l'ensemble des entreprises de transports ou de voyages soit à mettre en place leur propre médiation, soit à proposer au voyageur le recours au médiateur du tourisme et du voyage. L'ordonnance du 20 août 2015 assoit ainsi le

principe d'accès gratuit de tous les consommateurs à la médiation comme alternative à la voie judiciaire. Toutefois, la médiation ne limite en rien les recours du consommateur devant le juge (prescription suspendue) ou devant l'administration, à savoir la DGCCRF pour les voyageurs.

La surveillance du marché a mis en évidence la nécessité de moderniser les règles applicables à l'information tarifaire des voyageurs, compte tenu notamment du développement des pratiques préjudiciables à la loyauté de cette information sur internet. Dans ce contexte, la DGCCRF a élaboré l'arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes. Ce texte garantit aux voyageurs la possibilité de comparer les différentes prestations et les différents modes de transport. Il assure à la fois des règles communes d'affichage des prix et l'obligation d'afficher le prix final du service dès le début du processus de réservation. Doivent être clairement explicitées les conditions d'application des suppléments et des réductions de prix ainsi que les sommes remboursables en toutes circonstances lorsque le transport n'a pas lieu.

Enfin, sur son site internet, la DGCCRF met à la disposition des voyageurs un guide pour les accompagner dans leurs déplacements, en France ou à l'étranger. L'objectif de ce guide du voyageur est de rappeler aux consommateurs leurs droits et obligations dans le cadre de leurs voyages et d'appeler à leur vigilance sur les situations à risque lors de leurs séjours et déplacements.

## LES TRAINS EXPRESS RÉGIONAUX

À la suite du nouveau découpage régional instauré par la loi NOTRe, (nouvelle organisation territoriale de la République), début 2016 le territoire compte onze régions en métropole.

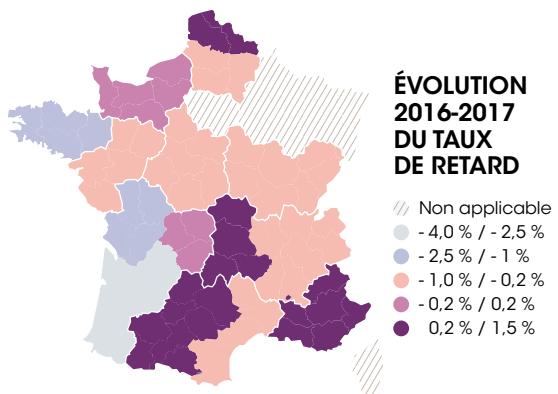
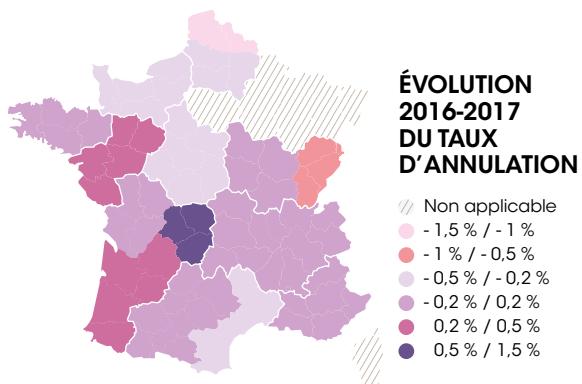
Ce dispositif ne concerne pas la collectivité territoriale de Corse, qui ne comprend pas d'éléments du réseau ferré national.

La région Île-de-France fait, quant à elle, l'objet d'un suivi spécifique. En 2017, une nouvelle convention TER a été signée au sein de la région Grand-Est, fusionnant jusqu'ici celles en vigueur en Alsace, en Lorraine et en Champagne-Ardenne. Dans cette nouvelle région, les données ont donc été regroupées. De ce fait, les indicateurs d'évolution de 2016 à 2017 n'ont pas été calculés. Au total, pour l'année 2017, l'AQST a suivi dix-huit zones de convention TER.



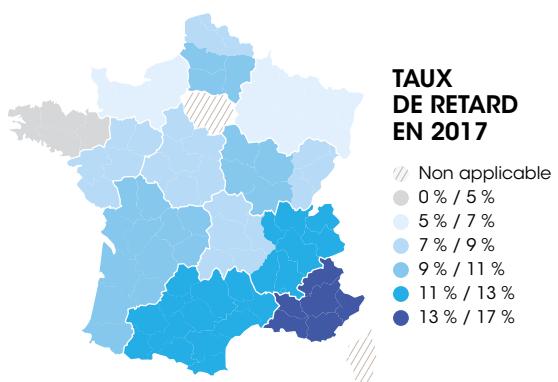
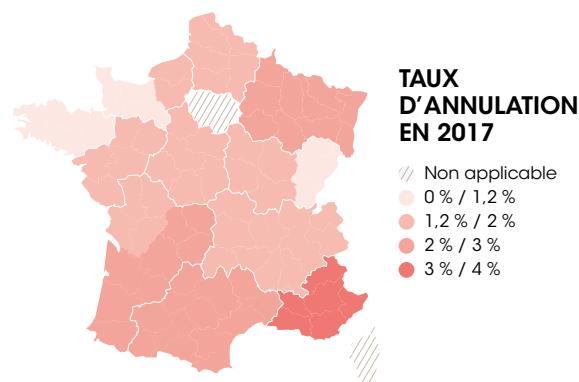
# Les données clefs

En 2017, les résultats en matière de qualité de service dans les TER à l'échelle nationale se sont légèrement améliorés, **avec un taux d'annulation stable à 1,9 % comme en 2015 et un taux de retard qui baisse à 9,1 % (contre 9,8 % en 2016)**.



La représentation ci-dessus illustre l'évolution du taux d'annulation des TER régionaux de 2017 (J-1 à 17 heures) par rapport au niveau de 2016. Ainsi, on constate une dégradation des taux d'annulation dans les zones Limousin, Pays-de-la-Loire et Aquitaine, ce qui peut être la conséquence des intempéries qui ont touché certaines de ces régions. À l'inverse, il est possible de souligner l'amélioration de la régularité notamment dans les zones Nord-Pas-de-Calais, Franche-Comté et Picardie.

Concernant l'évolution des taux de retard 2017 par rapport à 2016 (carte ci-dessus), on constate une amélioration principalement dans les zones Aquitaine, Poitou-Charentes et Bretagne, tandis que les taux ont augmenté en région Sud, Nord-Pas-de-Calais, Midi-Pyrénées et Auvergne.



Les cartes ci-dessus représentent les taux d'annulation et de retard des TER régionaux<sup>1</sup> pour l'année 2017. Elles illustrent la disparité des résultats selon les régions. Le taux d'annulation le plus faible est de 0,9 % en Bretagne contre 3,3 % en région Sud<sup>2</sup>.

De même, en matière de retard, la Bretagne affiche le taux le plus faible : 4,8 % de TER en retard contre 16 % en région Sud. On constate par ailleurs que les régions situées au sud de la France affichent généralement des taux plus élevés de retard et d'annulation.

1 - Les données à disposition pour l'année 2017 des zones de conventions TER figurent selon le découpage régional antérieur à la réforme territoriale de janvier 2016 à l'exception de la région Grand Est (qui regroupe les anciennes régions : Alsace, Lorraine et Champagne-Ardenne).

2 - Depuis 15 décembre 2017, « région Sud » est la forme abrégée de « Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur » qui est le nouveau nom de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, anciennement réduit à l'acronyme « PACA ».

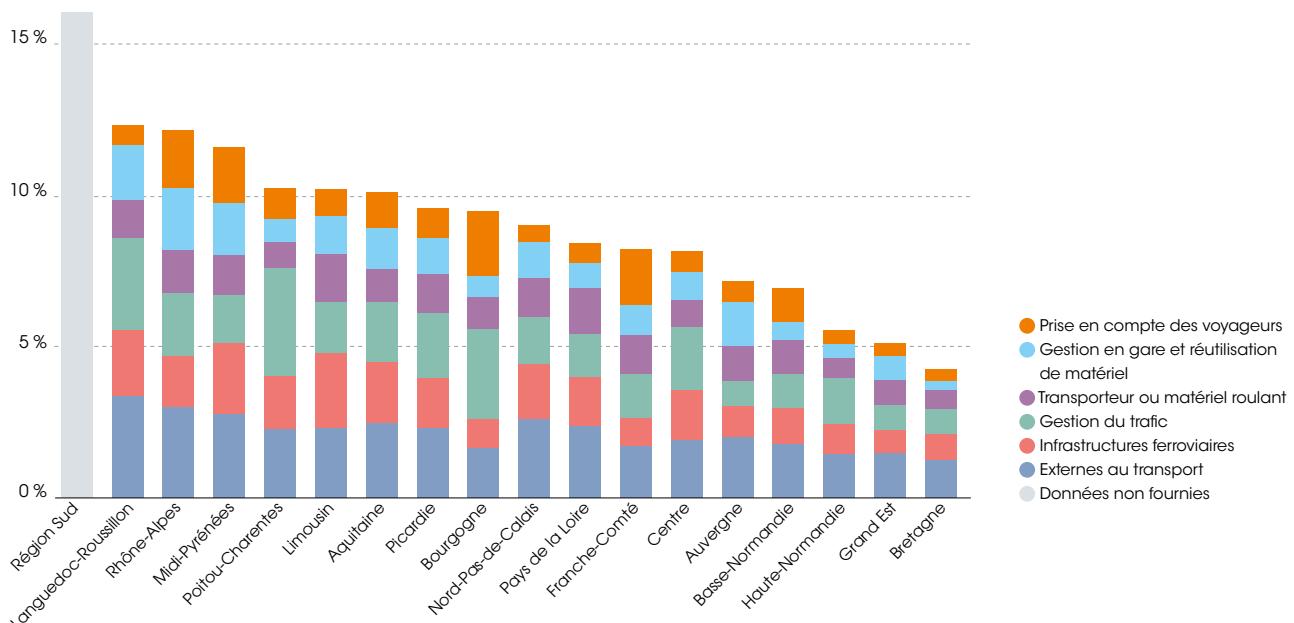
## Analyse des causes de perturbations

Depuis deux ans, l'AQST recueille les causes des retards des TER grâce à l'appui de la plupart des conseils régionaux et de la SNCF.

La répartition entre les causes de retards des TER est restée stable par rapport à l'année précédente. 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 dominent : elles représentent 25,1 % de

l'ensemble des causes au niveau national. Elles sont suivies par les causes « gestion de trafic » (19,3 %), « infrastructure » (16,3 %), « gestion en gare et réutilisation de matériel » (14,3 %), « transporteur ou matériel roulant » (12,9 %) et « prise en compte voyageurs » (12,1 %).

### RÉPARTITION DES CAUSES DES RETARDS DES TER PAR RAPPORT AUX NOMBRES DE TRAINS CIRCULÉS



La répartition des causes selon les régions révèle une forte disparité de la répartition des causes. Toutefois, il est intéressant de noter que les meilleurs résultats (Bretagne, Grand-Est et Haute-

Normandie) sont obtenus lorsque toutes les causes de retard sont maîtrisées, et donc que le succès est conditionné par des efforts dans tous les domaines.

### LEXIQUE

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

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

**Causes « matériel roulant »**  
Cette famille concerne le matériel moteur et le matériel remorqué

**Causes « prise en compte des voyageurs »**  
Cette famille concerne la gestion des affluences,

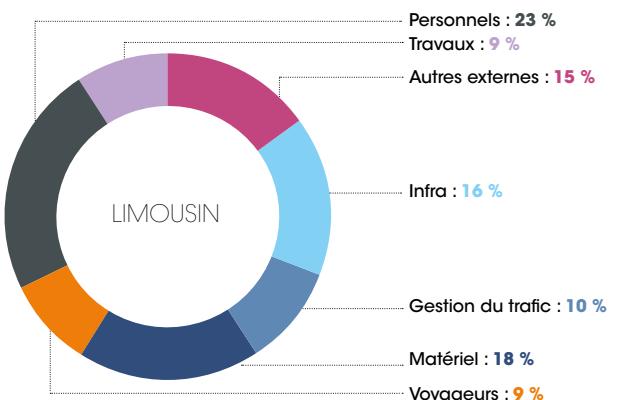
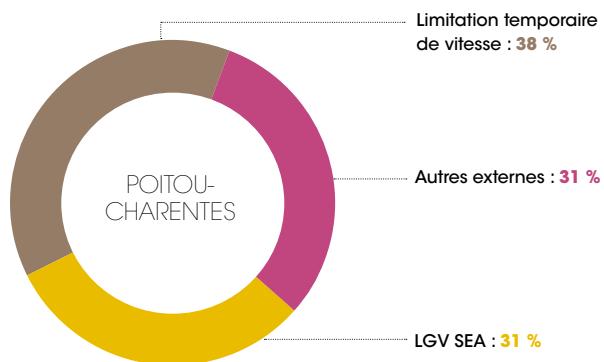
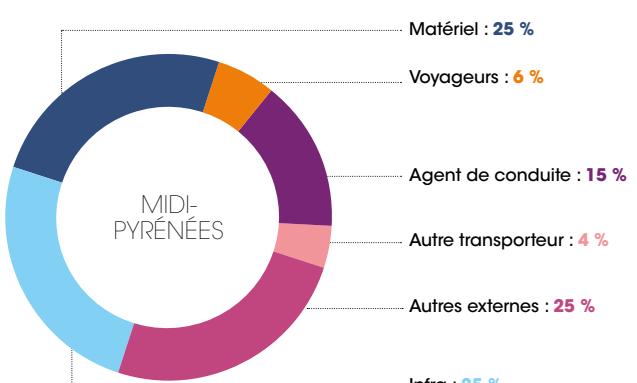
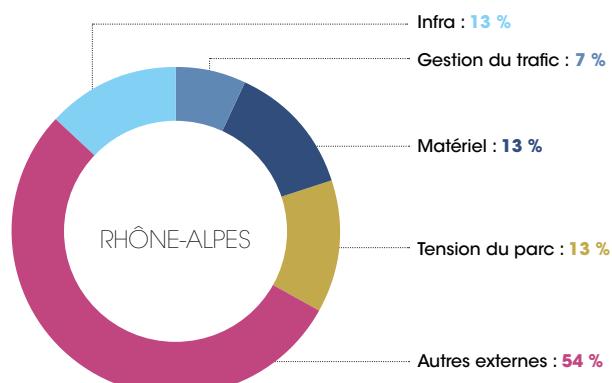
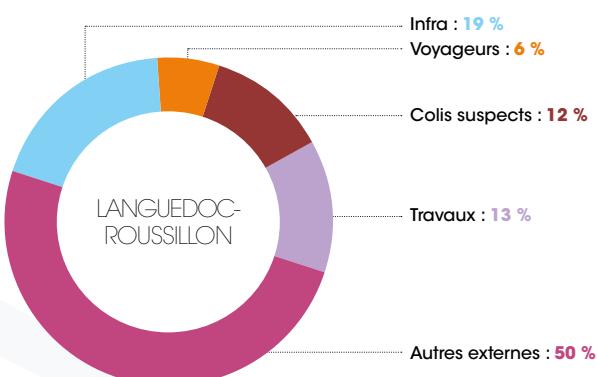
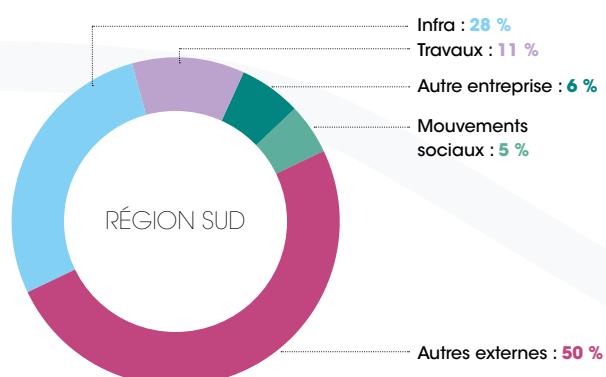
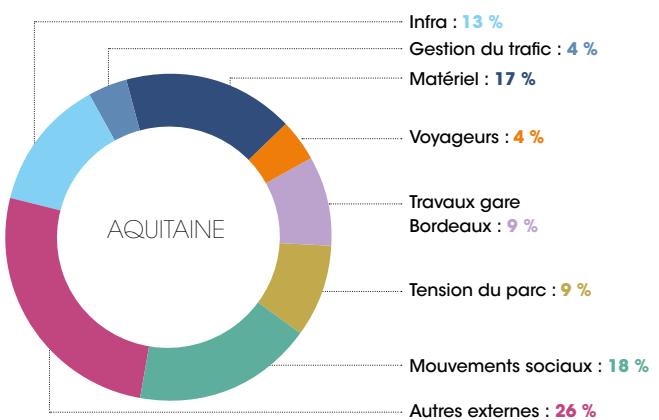
des personnes en situation de handicap et des correspondances.

**Causes « infrastructures ferroviaires »**  
Cette famille concerne la maintenance des travaux.

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

En outre les directions régionales SNCF fournissent des commentaires par mots clés (ex : gestion du trafic, agents de conduite, etc.) afin d'éclairer les causes des retards et disposer d'une connaissance plus fine du phénomène. Ainsi, les mouvements sociaux survenus sur un mois donné expliquent l'augmentation du nombre d'annulations et de retards. Tel autre mois peut avoir été marqué par une augmentation des incidents liés aux intempéries qui ont frappé une région.

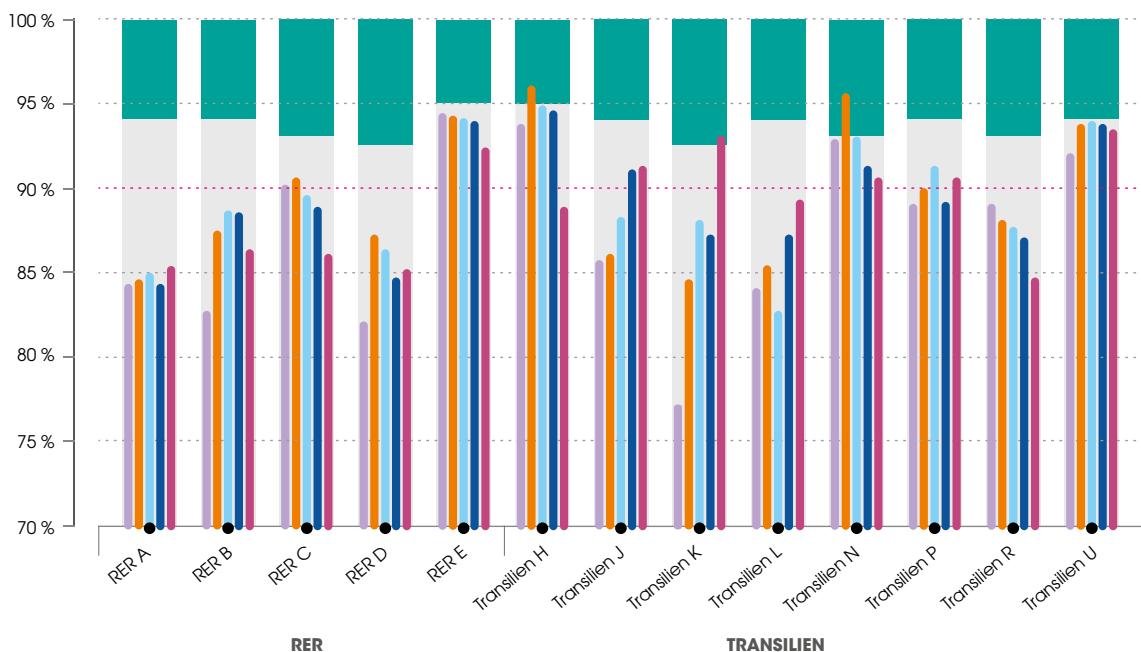
**Les graphiques ci-dessous présentent la répartition des principales causes dans les zones à plus forts taux de retard.**



## LES TRANSILIEN ET LES RER

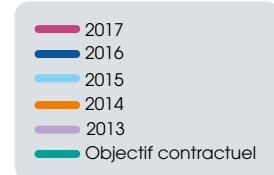
### Les données clefs

#### PONCTUALITÉ VOYAGEURS DES LIGNES RER ET TRANSILIEN DE 2013 À 2017



En 2017, la ponctualité « voyageurs » a évolué différemment selon les lignes de RER avec une légère amélioration pour les RER A et D et de fortes baisses pour les RER B, C et E. De même, les résultats sont contrastés pour les lignes de Transilien avec de fortes progressions pour les lignes L et surtout K, mais aussi des baisses pour les lignes R et surtout H, tandis que les lignes J, N, P et U restent globalement stables par rapport aux dernières années.

À noter qu'en 2017, seul le Transilien K atteint les objectifs de ponctualité fixés par Île-de-France Mobilités (anciennement STIF jusqu'en juin 2017) dans le contrat qui lie l'autorité organisatrice aux opérateurs. Cette ligne a en effet bénéficié, en septembre 2016, du remplacement de ses rames par de nouveaux trains franciliens.



#### LEXIQUE

##### Causes

###### « traction »

Cette famille regroupe les problèmes liés à l'indisponibilité de personnel, le non-respect de la signalisation, etc.

##### Causes

###### « fiabilité réseaux / exploitation »

Cette famille concerne la gestion des travaux, les ralentissements forfaits, etc.

##### Causes

###### « externes »

Cette famille concerne les événements liés à la météo, les chutes de feuilles, la malveillance, les colis suspects, les tirages du signal

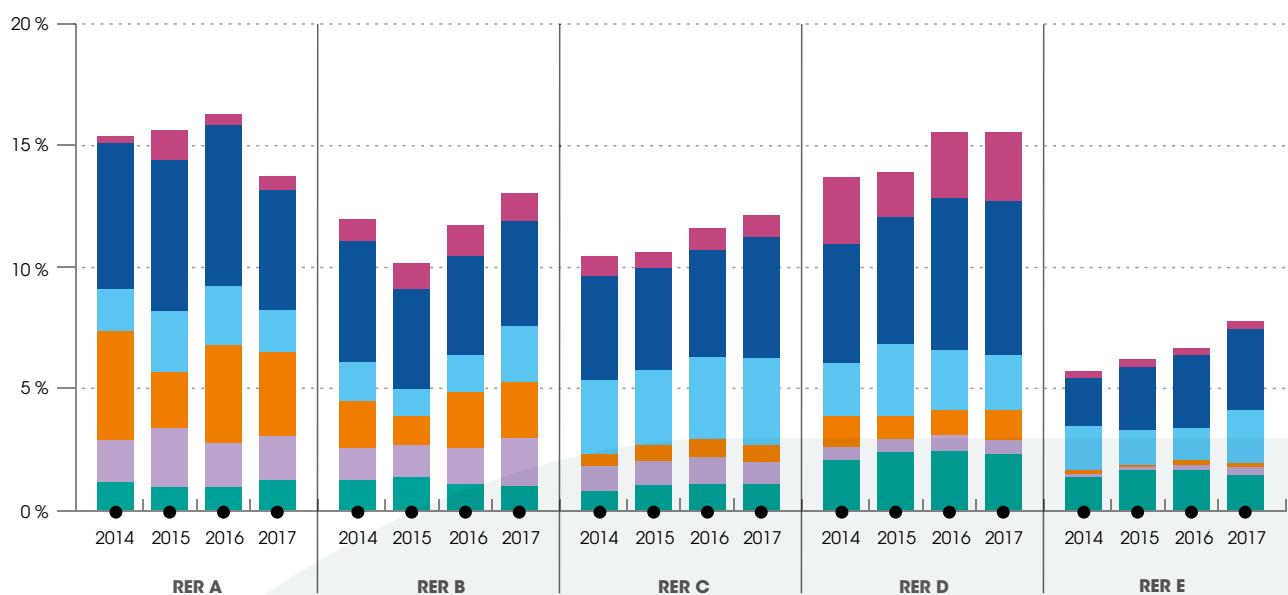
##### Causes

###### « autres »

Cette famille peut concerner par exemple la répercussion de trafic lié à un autre service d'exploitation.



## % DES VOYAGEURS PAR LIGNE EN RETARD ET POIDS DES CAUSES DE PERTURBATIONS EN RER DE 2014 À 2017



Les lignes de RER les plus denses présentent une cause « exploitation » plus élevée que les autres RER, probablement à cause des difficultés de rétablissement vers la situation nominale.

La ligne du RER A et, dans une moindre mesure, celle du RER B présentent également un taux élevé de causes « traction ». Ces dernières peuvent être liées aux changements de conducteur dans le cas du RER A, dont le trafic est particulièrement dense. Par ailleurs, l'augmentation de la proportion de

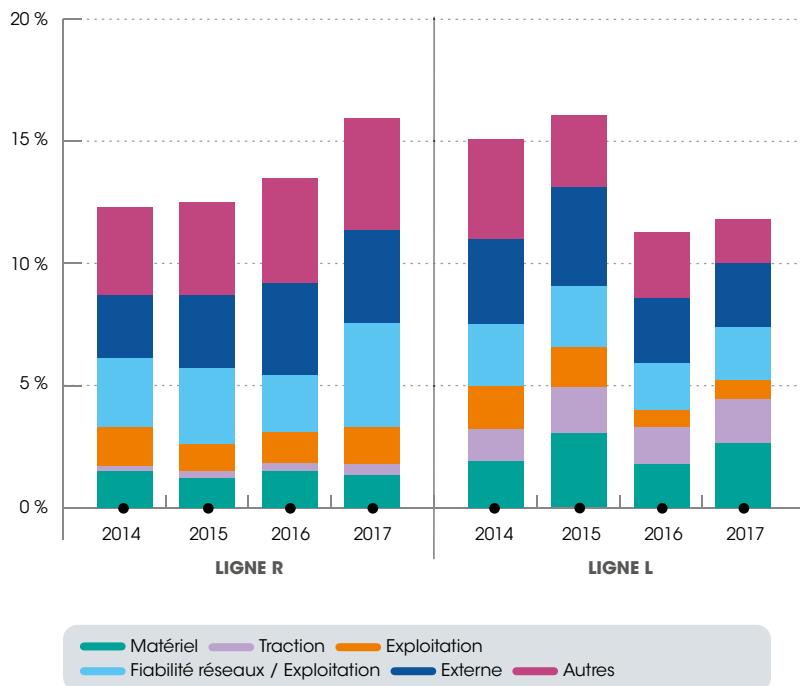
la cause « fiabilité réseaux/exploitation » pour le RER B peut résulter des limitations de vitesse imposées par les travaux du Grand Paris Express, notamment au niveau de la gare d'Arcueil-Cachan.

La cause « fiabilité réseaux » est la plus élevée pour la ligne du RER C qui doit faire l'objet d'importants travaux afin, notamment, de réduire sa sensibilité aux fortes chaleurs. Le RER D se distingue avec une forte proportion de causes « autres » comparativement aux autres lignes de RER.

# LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN

18 - 19

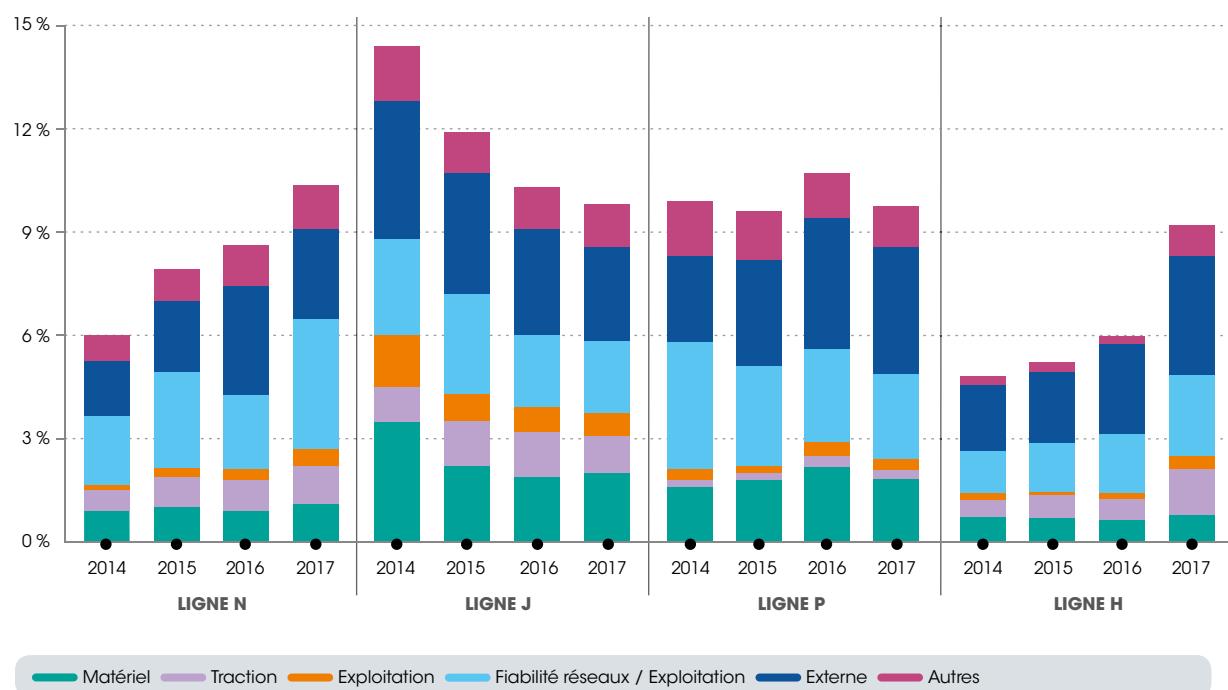
## ÉVOLUTION ET RÉPARTITION DES CAUSES DE PERTURBATION POUR LES LIGNES DE TRANSILien R ET L DE 2014 À 2017



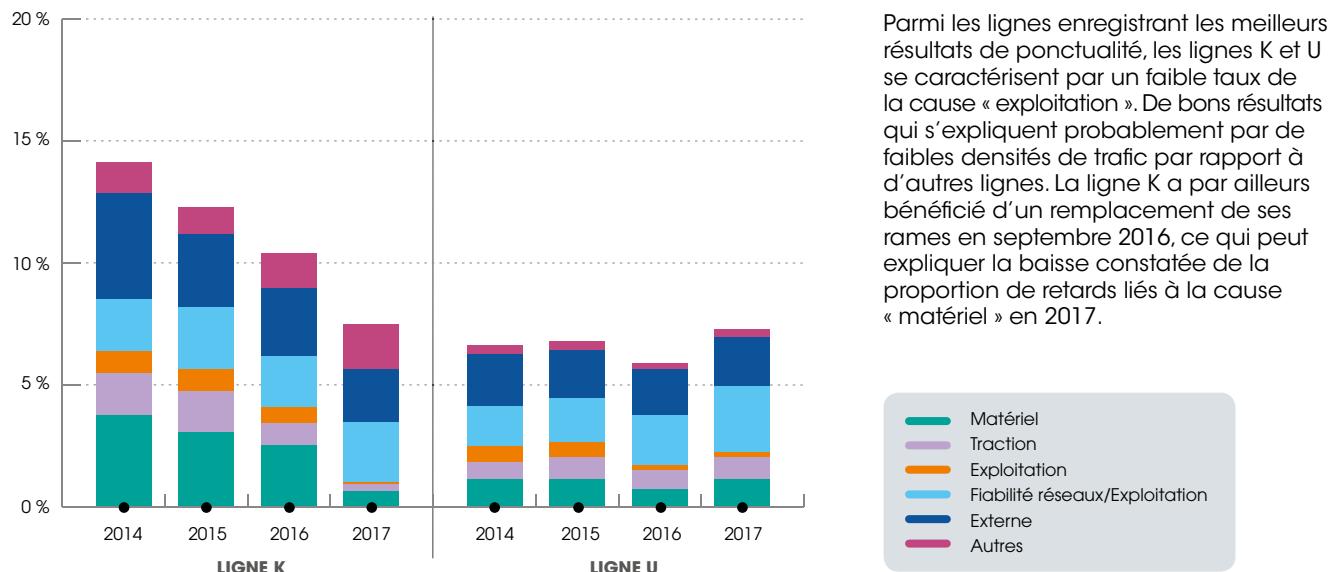
En Transilien, la répartition des causes et leurs évolutions sont également très différentes selon les lignes. Les lignes R et L, qui sont les lignes avec les plus mauvais taux de ponctualité, semblent particulièrement touchées par des causes « autres », probablement liées à des interactions entre lignes sur le même réseau. À noter la forte hausse de la cause « fiabilité réseaux » pour la ligne R, en 2017.

Parmi les lignes affichant des taux de ponctualité « moyens », on peut observer l'importance de la cause « fiabilité réseaux ». Ces derniers sont toutefois en diminution, de même que les retards liés à la cause « matériel ».

## POUR LES LIGNES DE TRANSILien N, J, P ET H DE 2014 À 2017



## POUR LES LIGNES DE TRANSILien **K** ET **U** DE 2014 À 2017



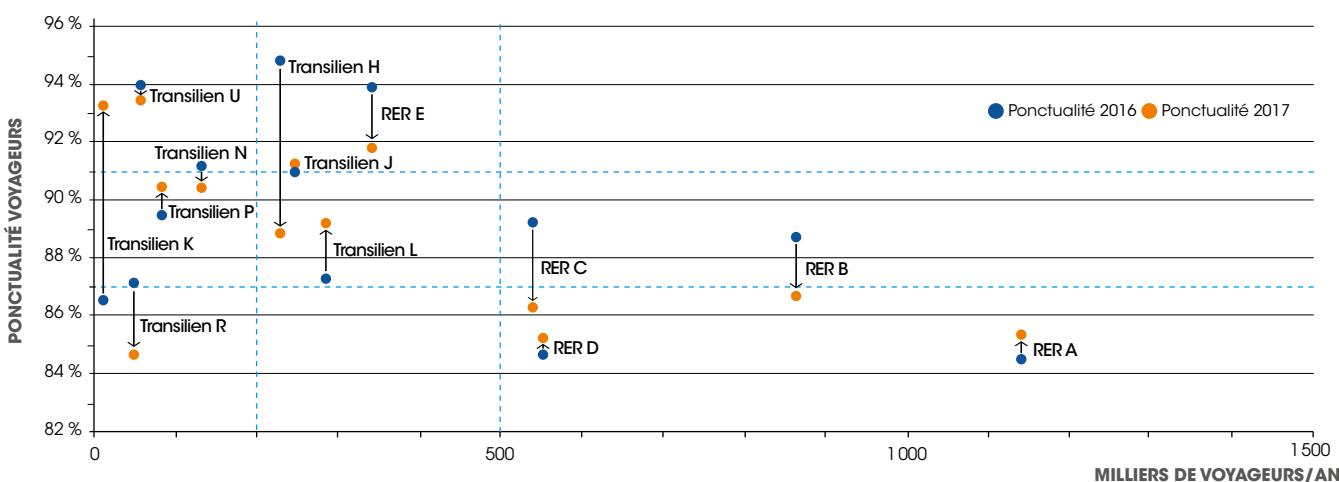
## L'analyse des données

La représentation ci-dessous permet d'associer les résultats de ponctualité au trafic journalier moyen des lignes, à partir de comptages effectués au cours des six dernières années<sup>3</sup>. En effet, les différences de fréquentation entre les lignes du réseau francilien sont importantes. Aussi, le poids d'une perturbation aura des impacts plus ou moins forts sur le taux de ponctualité « voyageurs » tel qu'il est défini. Ainsi le RER A, et à un moindre degré le RER D, cumulent fort trafic et faible taux de ponctualité. De ce fait, ces lignes apparaissent comme

les plus préoccupantes. En 2017, les RER B et C entrent dans la zone de forte préoccupation du fait de la forte dégradation de leur ponctualité. À noter la forte amélioration de la ponctualité de la ligne K de Transilien dont le matériel roulant a été renouvelé en cours d'année. En revanche, l'évolution de la ponctualité des lignes R et surtout H s'est fortement dégradée en 2017 par rapport à 2016.

3. Les données sont issues du « Schéma directeur du RER A » de mai 2012 pour le RER A et de la base de données SNCF OPEN DATA pour les autres lignes.

## ÉVOLUTION 2016-2017 DE LA PONCTUALITÉ DES LIGNES RER ET TRANSILien SELON LEUR FRÉQUENTATION





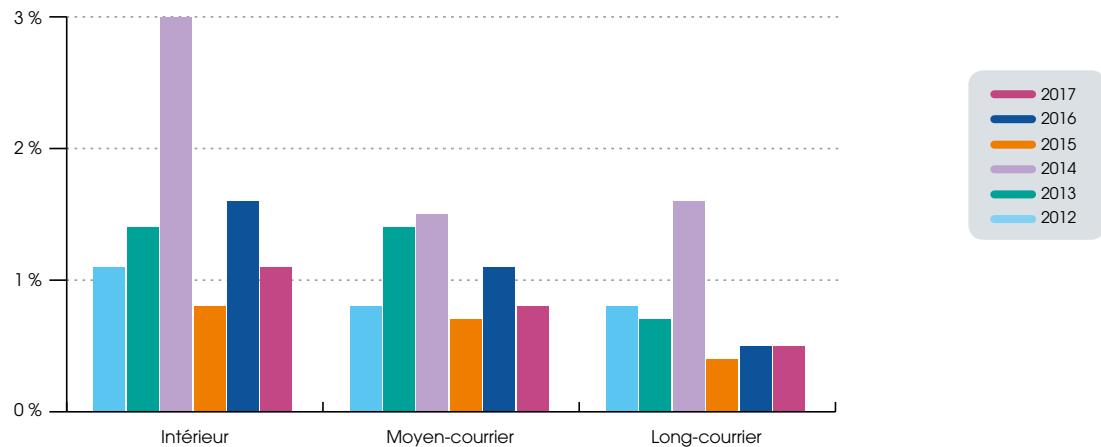
# LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

L'AQST collecte chaque mois les données de qualité de service des transports longue distance (aérien, ferroviaire) auprès de ses différents partenaires (DGAC, SNCF).

# LES TRANSPORTS AÉRIENS

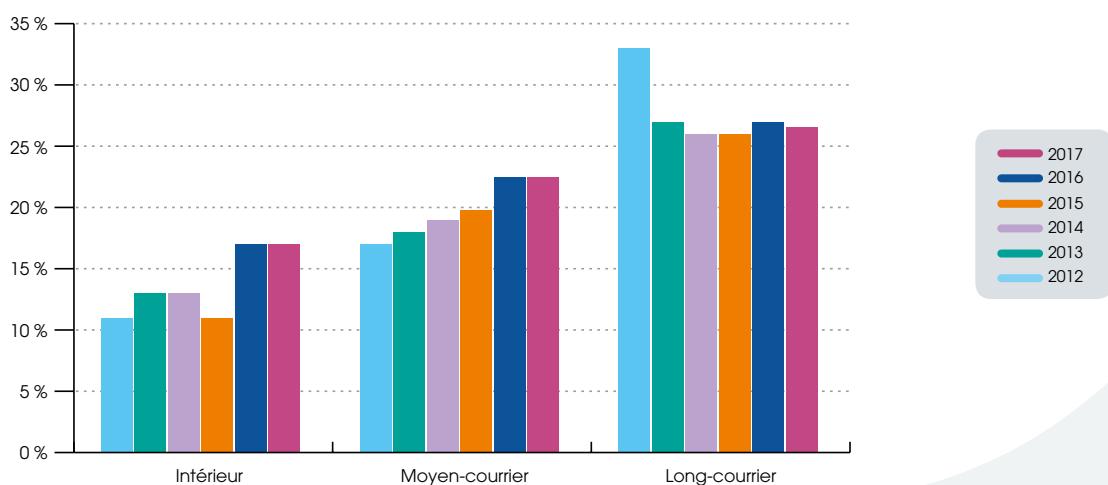
## Les données clefs

### ÉVOLUTION DES TAUX D'ANNULATION DU SECTEUR AÉRIEN (%) ENTRE 2012 ET 2017



L'année 2017 présente une proportion de vols annulés globalement plus faible qu'en 2016, sans toutefois atteindre le niveau de 2015. Cette diminution des taux d'annulation concerne principalement les vols intérieurs et moyen-courriers. Le taux d'annulation des vols long-courriers reste, quant à lui, stable par rapport à l'an dernier.

### ÉVOLUTION DES TAUX DE RETARD À L'ARRIVÉE DU SECTEUR AÉRIEN (%) ENTRE 2012 ET 2017

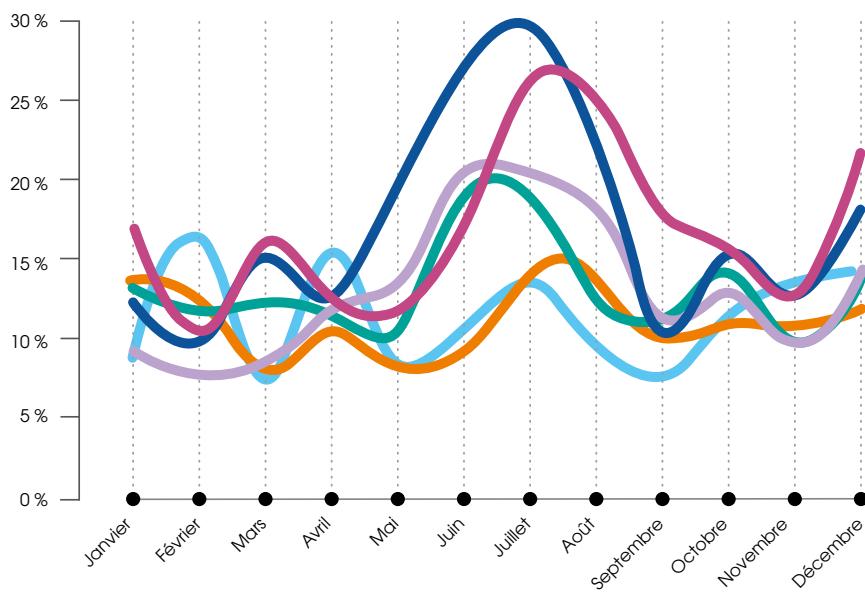


En 2017, les taux de retard des vols à l'arrivée sont restés globalement stables avec près d'un vol sur six en retard à l'arrivée, toutes catégories des vols confondues.

# LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

22 - 23

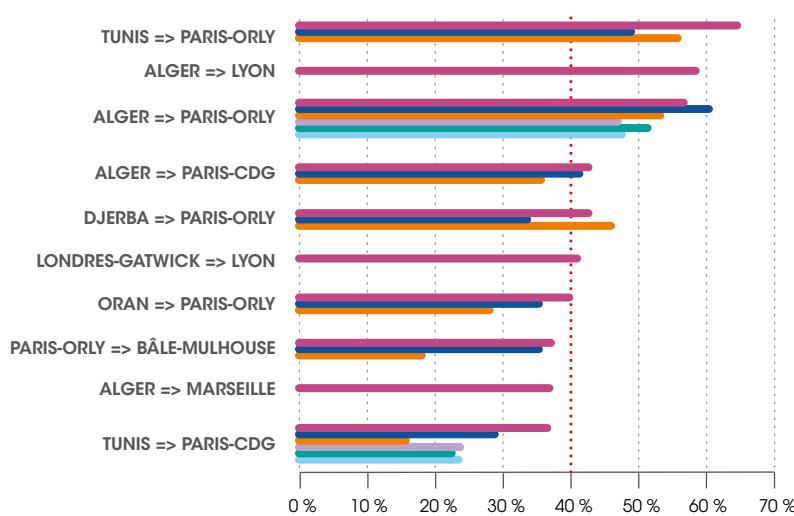
## ÉVOLUTION EN % DU RETARD DES VOLS INTÉRIEURS



En matière de ponctualité, les résultats de l'année 2017 mettent en évidence l'effet des perturbations survenues au mois de mars et à l'été. De fait, les taux de retard augmentent fortement pendant ces périodes, particulièrement à l'été, où les taux approchent les 30 % à l'arrivée pour l'ensemble des vols. La hausse des taux de retard constatée ces mois-ci traduit l'effet de saisonnalité des vacances estivales.

## L'analyse des données

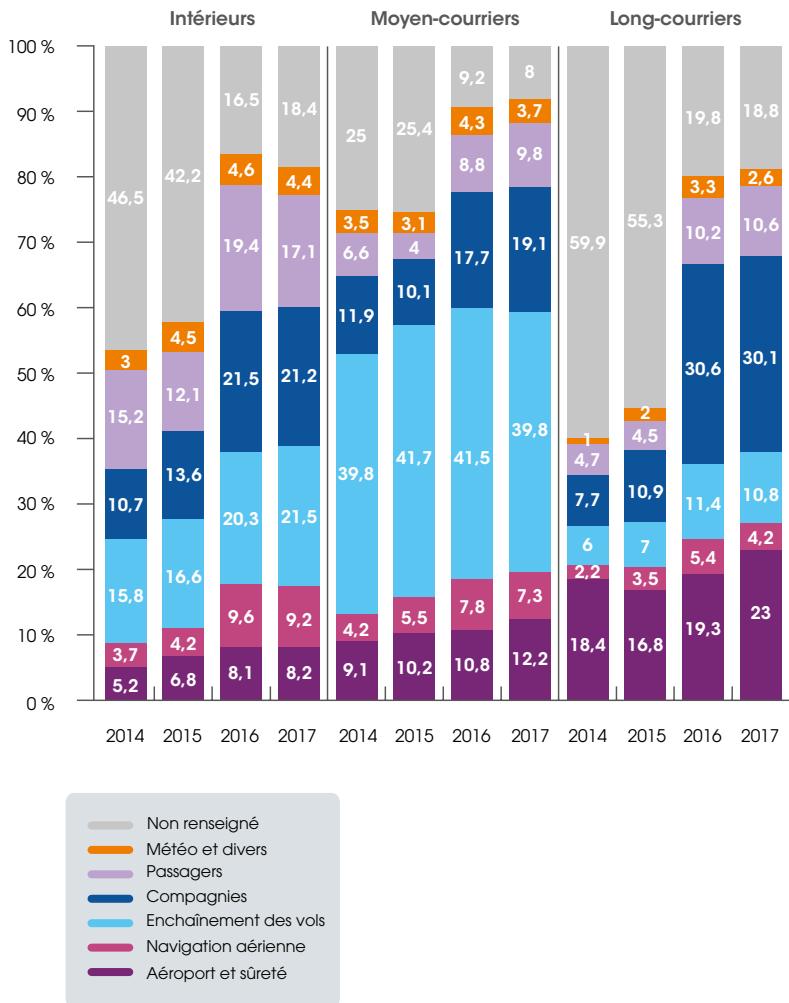
### LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES VOLS MOYEN-COURRIERS



Les plus forts taux de retard des vols moyen-courriers concernent les liaisons avec l'Afrique du nord (8 sur 10), mais également les liaisons avec des aéroports londoniens. À noter que sept liaisons dépassent le seuil préoccupant de 40 %. De plus, pour trois liaisons, les vols correspondants arrivent majoritairement en retard de plus de 15 minutes.



## RÉPARTITION DES CAUSES DE RETARD AU DÉPART ENTRE 2012 ET 2017



Depuis l'année 2016, un important travail de recueil des données a été réalisé par la DGAC permettant de compléter le renseignement des causes des retards. Ainsi, le volume des causes non renseignées de retard des vols au départ (notées N.R. sur le graphique ci-dessous) a diminué de 15 à 30 % selon les catégories de vols. Les causes des vols en retard étant mieux identifiées, il est ainsi plus facile de comprendre et d'interpréter les données.

Comme les années précédentes, la part de la cause « météo et divers » reste marginale pour l'ensemble des catégories. À noter la stabilité, voire la diminution, des causes « passagers », « compagnie », « enchaînement des vols ». En revanche, la proportion de la cause « aéroport et sûreté » a augmenté pour l'ensemble des catégories de vols en 2017. Cette cause est légèrement plus importante pour les vols long-courriers. En effet, pour ce type de vols, les passages aux contrôles aéroportuaires peuvent être plus longs (notamment pour les liaisons hors espace Schengen).

La cause « enchaînement des vols » représente toujours la plus forte proportion pour les vols moyen-courriers. Un phénomène qui a pour origine les nombreux mouvements exécutés pour les vols de cette catégorie. De fait, cette exploitation intensive, au sein d'un espace aérien dense, rend plus difficile le rattrapage d'éventuels retards.



## Point de vue



### « DES ÉVOLUTIONS SONT NÉCESSAIRES EN MATIÈRE D'ATTRACTIVITÉ, DE DESSERTES, DE PONCTUALITÉ »

#### HÉLÈNE MARCHAL

Chargée de mission transports pour l'Union nationale des associations familiales

L'UNAF, qui représente officiellement l'ensemble des familles auprès des pouvoirs publics, a participé en 2017 aux réunions du Haut comité de la qualité de service dans les transports au titre de membre du collège des consommateurs et usagers. Cette instance a ouvert la possibilité d'un dialogue avec les acteurs des transports, en effectuant un suivi de près d'une condition essentielle pour les usagers que constitue la qualité de service. Les déplacements terrestres, ferroviaires, maritimes, aériens y sont analysés. L'UNAF a toujours soutenu le principe du maintien d'un service public efficient et d'un État fédérateur, garant du droit de se déplacer tel qu'inscrit dans la loi LOTI (Art. 1) et la nécessité que les transports soient rendus accessibles pour tous. Une qualité de service en direction de toutes les familles, assurée de façon équitable est pour cela nécessaire.

Les échanges ont permis cette année d'appréhender les transports collectifs urbains (hors Île-de-France) également suivis par des indicateurs pour les différents réseaux. Beaucoup reste encore à faire pour l'UNAF dans les zones non ou mal desservies pour une qualité de service avec plus d'homogénéité dans les territoires et pour freiner la croissance du déplacement routier individuel. Les analyses et comparaisons faites comme celles entre les transports ferroviaires nationaux présentées en mars 2017 par l'AQST montrent que des évolutions sont nécessaires en termes d'attractivité, de dessertes, de ponctualité.

Pour l'UNAF, il est important que l'usager connaisse les niveaux de qualité de service rendus dans son territoire. Il est de son intérêt d'être acteur des

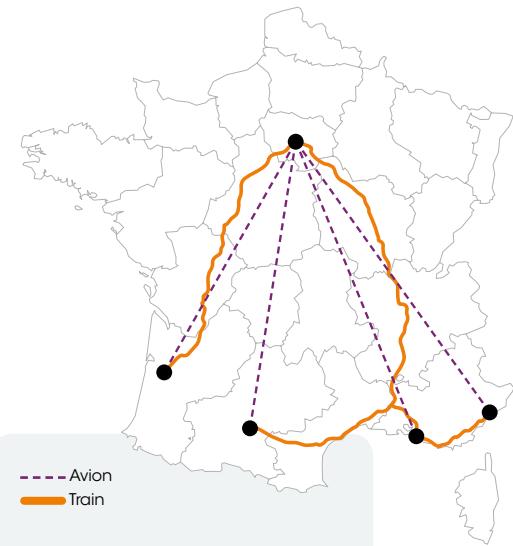
politiques menées dans ce domaine et d'en être informé. Les réunions ont permis de connaître les niveaux de ponctualité, de retard des autres modes de transport comme dans l'aérien. Des analyses peuvent ressortir leurs niveaux de pertinence pour l'usager comme pour les déplacements intérieurs et les longs trajets nationaux. Un état des lieux des pratiques et des résultats a été fait sur les taux d'annulation considérés selon les modes, sur la ponctualité, la régularité et la prise en compte pour l'année 2016, des seuils de retards et leurs évolutions. Durant l'année 2016-2017, l'analyse des causes des anomalies rencontrées a montré la nécessité de renforcer la robustesse du réseau dans le domaine ferroviaire. Les données apportées ont donné un aperçu des causes des incidents rencontrés (aérien, ferroviaire). Pour l'UNAF, la connaissance par l'usager de sa prise en charge est nécessaire comme la clarté de l'information et sa fiabilité en cas d'incidents éventuels. S'agissant des modes complémentaires - cars, transports par bus - des outils de connaissance pourraient être apportés, y compris en terme de services (lieux d'accueils, ...) et sur la sécurité par l'HCQST ; une information plus fiable sur les niveaux de service (régularité), temps de parcours, perturbations comme en Île-de-France ou en régions est nécessaire en direction de l'usager. L'enquête-focus groupe « porte à porte » - de l'AQST présentée portant sur les demandes a pu éclairer sur l'existant (services, accessibilité) dans les transports urbains, les nouveaux usages, attentes avec des efforts à poursuivre. L'UNAF souhaite aussi que plus de pédagogie soit apportée sur les règles à respecter aux passages à niveau et un suivi apporté de la sécurité des transports scolaires.

# AÉRIEN ET FERROVIAIRE

## Les indicateurs comparatifs

**A**fin d'établir des comparaisons pertinentes entre ces deux modes, l'AQST a analysé les liaisons 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, ont été donc retenues les liaisons ferroviaires dont le temps de trajet « gare à gare » était compris entre 2 h 30 et 6 heures.

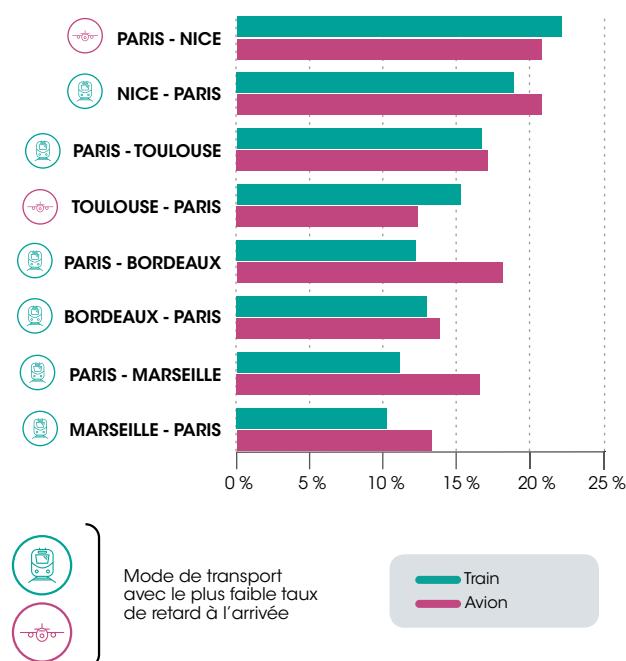
La carte ci-contre représente les quatre liaisons, considérées comme principales, qui ont été retenues afin d'effectuer des comparaisons des indicateurs de qualité de service.



### LES LIAISONS RETENUES

- Paris - Nice
- Paris - Marseille
- Paris - Toulouse
- Paris - Bordeaux

### % DE RETARD À L'ARRIVÉE À 15 MINUTES EN 2017



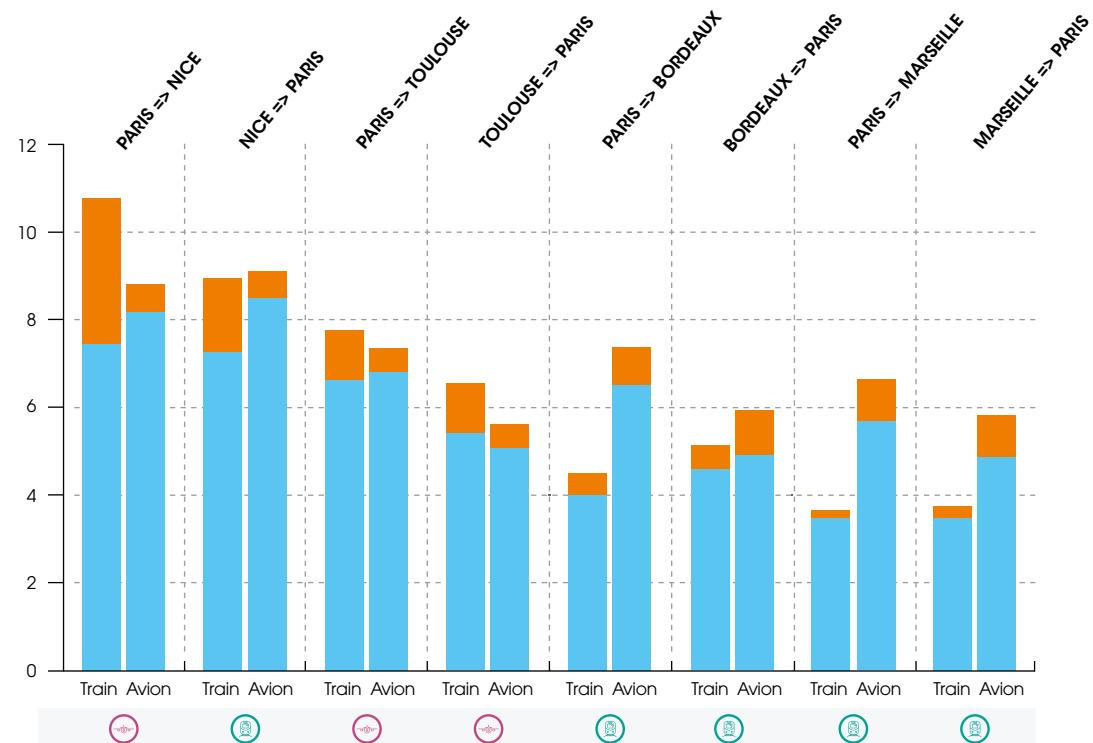
Ainsi, en comparant la ponctualité à 15 minutes des principales liaisons, on constate une dissymétrie. En effet, les taux de retard sont plus élevés dans le sens Paris => Province notamment dans l'aérien. À Paris, la densité du trafic et le renforcement des contrôles de sécurité au départ pourraient expliquer les éventuels retards constatés sur ces liaisons pour chacun des modes.

Comme les années précédentes, les résultats présentés ci-dessous semblent confirmer qu'en ferroviaire les taux de retard à l'arrivée sont plus élevés pour les longs trajets. En effet, plus un trajet est long, hors ligne à grande vitesse, et plus la probabilité d'occurrence d'une perturbation est importante.

# LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

26 - 27

## RÉPARTITION DES IMPACTS GLOBAUX 2017



Du fait de l'uniformisation des seuils des retards et des annulations (à J-3 pour les TGV depuis 2016 pour ce dernier indicateur) entre l'aérien et le ferroviaire, la comparaison d'indicateurs combinant retards et annulations devient pertinente. Les conclusions restent similaires avec un avantage au mode ferroviaire pour les liaisons courtes. Ceci peut toutefois s'expliquer par l'impact plus faible des annulations pour les courtes liaisons, eu égard au mode de prise en compte de celles-ci dans l'indicateur combiné. De même, l'impact global des perturbations est plus élevé dans le sens Paris vers la province pour le mode aérien, à l'inverse du mode ferroviaire.

impact des retards  
impact des annulations

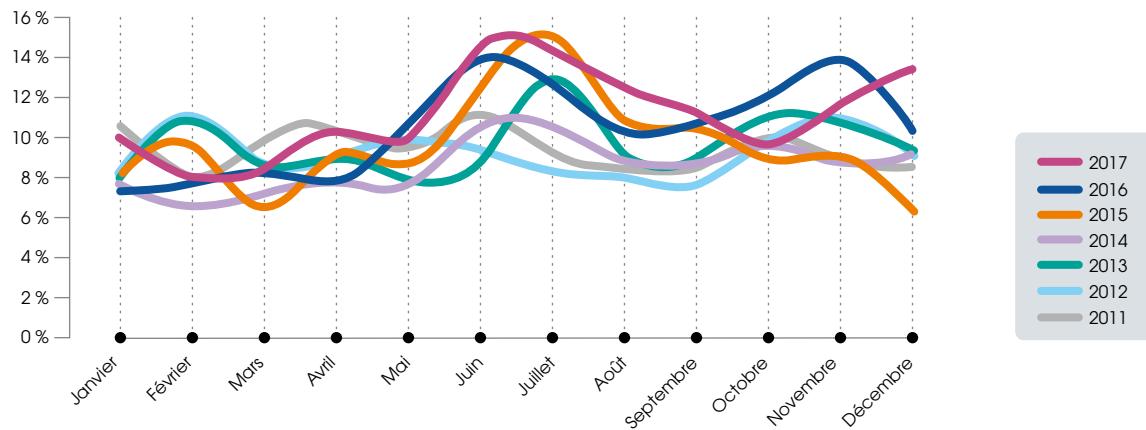
Mode de transport avec le plus faible impact global



# LES TGV

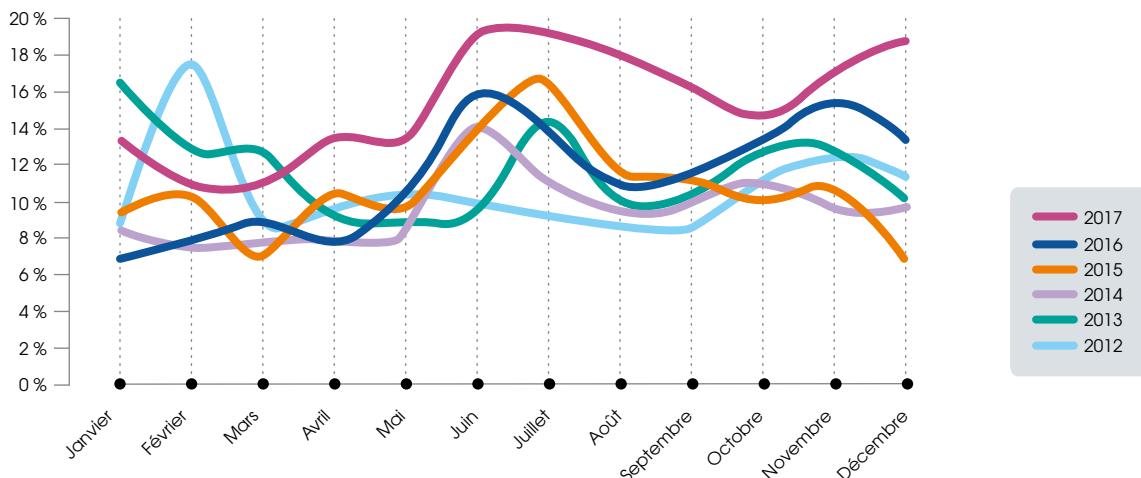
## Les données clefs

### ÉVOLUTION DU % D'ANNULATION DES TGV DE 2011 À 2017



Les taux d'annulation des TGV mesurés à J-3 sur l'année 2017 traduisent une légère progression par rapport à 2016. On peut noter cette année encore que les taux d'annulation connaissent une progression plus marquée lors des mois de juin-juillet-août, période durant laquelle les matériels sont davantage sollicités. On peut aussi noter un pic en décembre, phénomène constaté pour la première fois depuis 2011, probablement en raison des conditions climatiques.

### ÉVOLUTION DU % DE RETARD COMPOSITE DES TGV DE 2012 À 2017

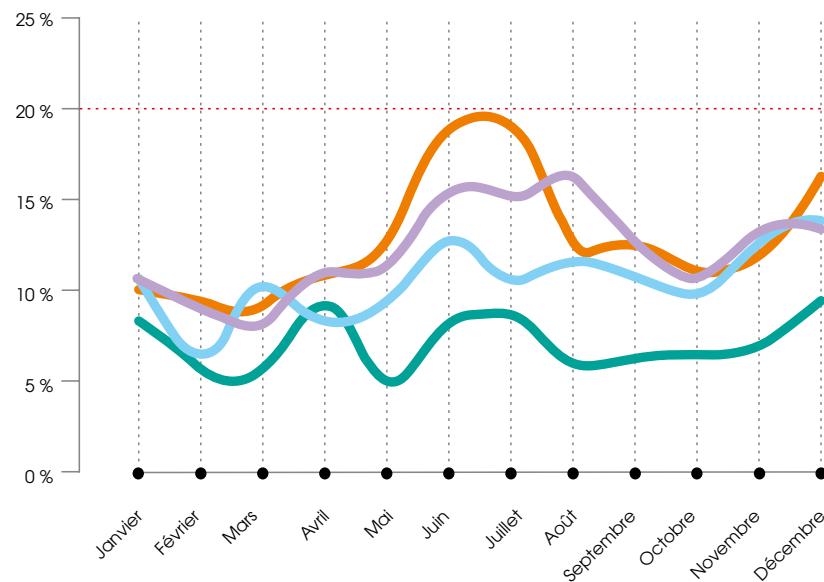


Après un début d'année 2017 marqué par des niveaux de retard dans la moyenne des années précédentes (selon un indicateur composite), les résultats se sont fortement dégradés à l'été. Cette tendance, particulièrement forte en juin et en juillet (ainsi qu'en décembre) s'est traduite par 16 % de TGV en retard à l'arrivée. Le mois de juin a en effet été marqué par divers incidents, certains étant dus aux fortes chaleurs.

# LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

28 - 29

## ÉVOLUTION DU % DE RETARD COMPOSITE DES TGV PAR AXE EN 2017

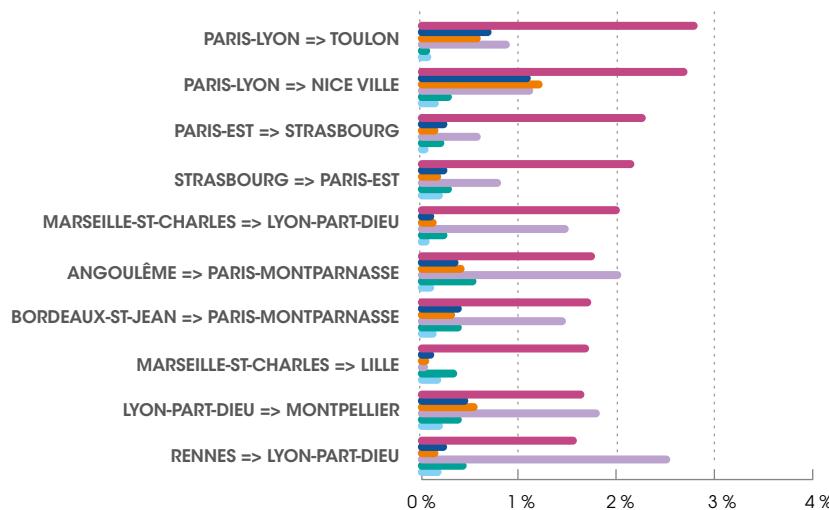


Les défaillances de la gare Montparnasse aux mois de juillet et de décembre 2017 peuvent expliquer en grande partie la dégradation constatée sur l'axe Atlantique. L'été a toutefois été marqué par des taux de retard importants sur tous les axes TGV sauf l'axe Est. L'axe Nord affiche quant à lui des résultats dégradés en fin d'année.



## L'analyse des données

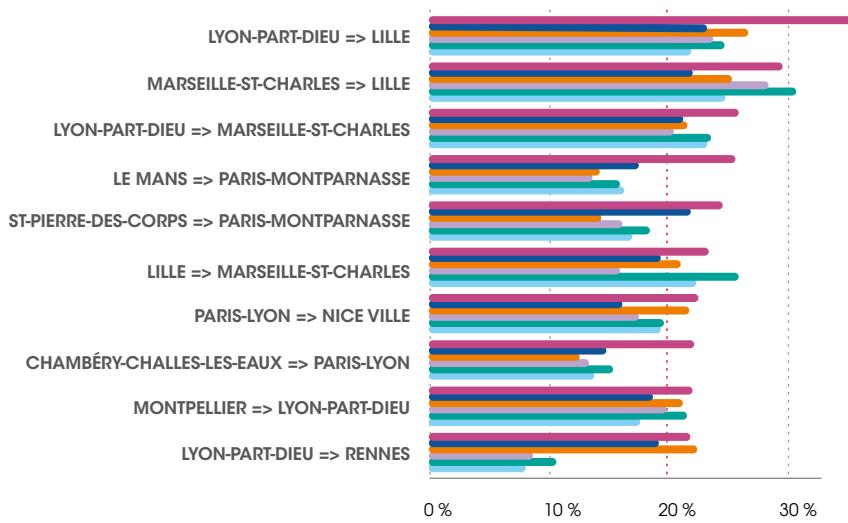
### LES PLUS FORTS TAUX D'ANNULATION DES TGV DE 2012 À 2017



En 2017, les plus forts taux d'annulation concernent les liaisons ayant subi des phénomènes extérieurs, sources d'interruptions de circulation. La liaison Paris-Strasbourg, par exemple, a connu de nombreuses annulations au cours du mois d'août à cause de l'affaissement d'une voie en Allemagne.



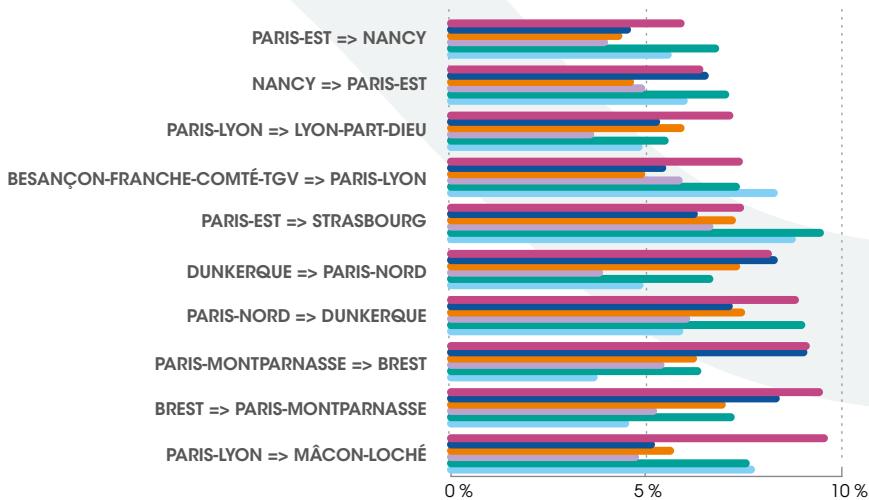
## LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES TGV DE 2012 À 2017



Les plus forts taux de retard des liaisons TGV concernent principalement les longs trajets : la probabilité d'un aléa y est logiquement plus forte. Par ailleurs, les liaisons passant par les nœuds ferroviaires de Lyon-Part-Dieu et Marseille-St-Charles semblent être une nouvelle fois particulièrement représentées parmi les liaisons TGV les moins ponctuelles. De plus, les plus forts taux de retard concernent des liaisons TGV à destination des gares parisiennes où la densité et la diversité des circulations peuvent être à l'origine de perturbations importantes.



## LES PLUS FAIBLES TAUX DE RETARD DES TGV DE 2012 À 2017



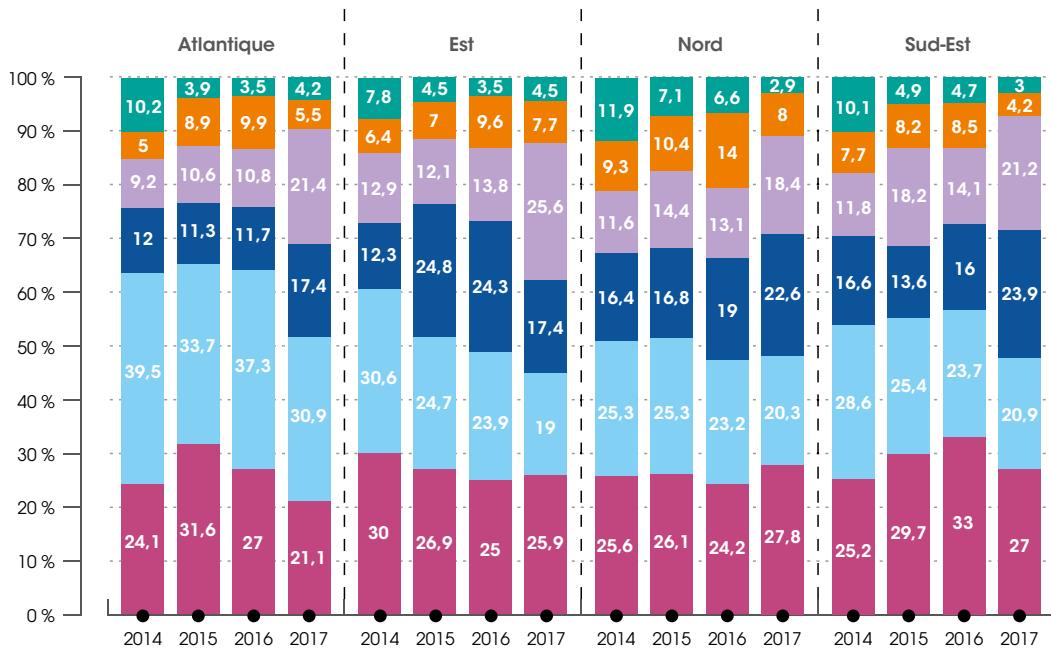
À l'inverse, les liaisons TGV les plus ponctuelles concernent des liaisons plus courtes, avec des niveaux de trafics plus faibles. Ceci, à l'exception de la liaison Paris-Lyon => Lyon-Part-Dieu ; bien qu'étant l'une des plus fréquentées cette liaison est également l'une des plus ponctuelles en 2017, comme les années précédentes.



# LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

30 - 31

## RÉPARTITION DES CAUSES DE RETARD PAR AXE DES TGV DE 2014 À 2017



- Prise en compte des voyageurs
- Gestion en gare et réutilisation de matériel
- Matériel roulant
- Gestion du trafic
- Infrastructure
- Externes au transport

Les données des causes des retards des trains sont fournies par SNCF depuis 2014, ce qui permet d'apprécier leur évolution selon les différents axes. Ainsi la proportion des causes de retard pour « prise en compte des voyageurs » reste faible pour l'ensemble des axes.

En 2017, la proportion de retards liés à la cause « matériel roulant » a fortement augmenté pour l'ensemble des axes, à l'inverse de la proportion de retards liés à la cause « infrastructure » qui a diminué pour les différents axes.

En outre, la répartition des causes des retards par axe peut illustrer les différences et particularités géographiques qui affectent plus ou moins les circulations. En effet, la proportion de retards liés aux causes « externes au transport » a diminué pour les liaisons de l'axe Atlantique et Sud-Est, tandis qu'elle a plutôt augmenté pour les axes Est et surtout Nord.

Par ailleurs, en 2017, la cause « infrastructure » tend à légèrement augmenter en proportion pour les liaisons des axes Atlantique. 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.



## Point de vue

# « LE HCQST RESPECTE L'INTÉGRALITÉ DES POSITIONS ET DES DÉCLARATIONS PRÉSENTÉES »

**PAUL KLEFFERT**

Président de l'association de voyageurs CLCV-ADV

**D**eux décrets majeurs sur les transports sont entrés en vigueur en 2012. Décret 2012-211 du 14 février 2012 (l'AQST), et le décret 2012-216 du 15 février 2012 (HCQST). Ces deux décrets ont été salués par la CLCV, car, pour la première fois, le ministère des Transports mettait en œuvre un cadre institutionnel sans précédent, en établissant une relation directe entre le monde des transports aériens, ferroviaires, routiers, et maritimes, avec des chercheurs, professeurs et personnes qualifiées, en lien direct avec les associations d'usagers des transports, répartis dans quatre collèges. Ce creuset de recherches et de confrontation piloté, permet depuis, d'obtenir des indications très précises, grâce à l'AQST, en charge de l'amélioration de la qualité de services de transports, la régularité et la ponctualité des transports de voyageurs, la qualité de l'information en situation normale, dégradée ou perturbée. Le HCQST apportant sa contribution à réunir les différentes parties présentes. Est-ce à dire pour autant que tout y est fluide et huilé ? Non, il n'en est rien, car celui-ci fait l'objet de confrontations toujours correctes, mais néanmoins très fermes. L'une des qualités du HCQST est qu'il respecte l'intégralité des positions et des déclarations présentées, sans qu'il n'y ait d'éléments censurés part le Président de séance. C'est dans cet état d'esprit qu'intervient souvent avec vigueur la CLCV. Malgré les échanges parfois musclés assortis de désaccords, sur tel ou tel sujet, les débats ne dépassent jamais celui de la bienséance. C'est dans ce cadre que la CLCV apporte aux débats des dossiers litiges importants, telle la carte nationale d'identité périmée avec refus d'envol, les annulations de vols non remboursés, etc.

Elle souligne que l'aérien dispose d'une cagnotte gagnée sur le dos des passagers, non remboursés par les compagnies, ou suite à des faillites de compagnies ! Si tous les refus d'envols, les retards, les annulations étaient remboursées, les compagnies aériennes n'auraient jamais eu en réserve un tel pactole.

Pour sa part, la SNCF accumule les difficultés, vu la multiplicité des tarifs relevés pour un même trajet, suivie de prix de billets trop chers.

Avec les compagnies aériennes low-cost, elle estime que celles-ci refusent dans 80 % des cas, les transactions dues aux passagers, de même qu'avec des agences voyages, particulièrement avec celles traitant les dossiers voyages en ligne, contre lesquelles le consommateur se retrouve bien démunie.

Pour conclure, sur ce très vaste sujet, la CLCV note que ces dysfonctionnements sont la conséquence de directives et de règlements volontairement rendus flous et imprécis, en vue de protéger le monde des transports, tout en omettant le droit des passagers, pourtant « maillon faible des transports ».

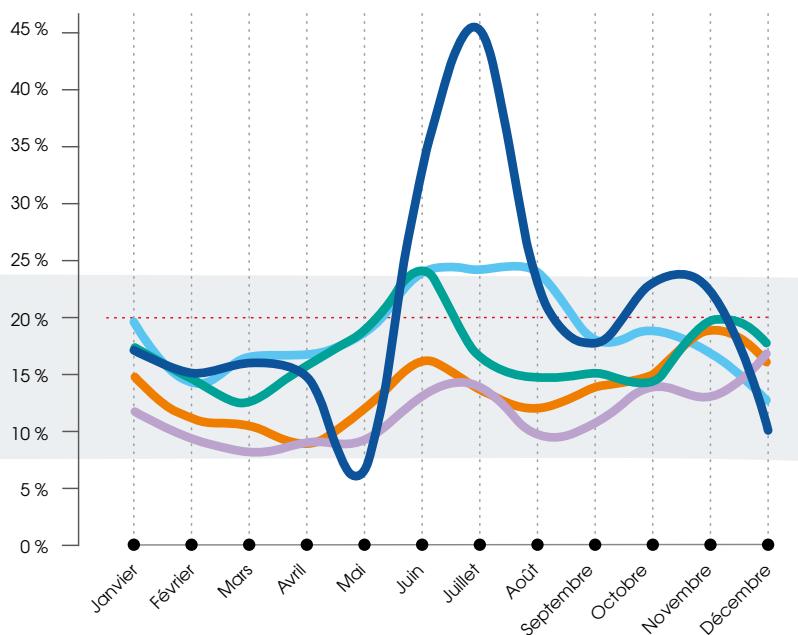
Afin de clarifier l'état des lieux, la CLCV demande la refonte des quatre règlements aérien, ferroviaire, routier et maritime, source de complète iniquité, née du lobbying que font les transporteurs à Bruxelles.

La directive (UE) 2015/2302 du 25 décembre 2015, sur les voyages à forfaits et aux prestations de voyages liées, qui remplace la directive 90/314 du 13 juin 1990, a été transposée par la France par l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017. Il est cependant à craindre que cette nouvelle mouture applicable le 1er juillet 2018, soit comparable aux quatre règlements mis en cause par la CLCV.

## LES TRAINS **INTERCITÉS**

### Les données clefs

#### ÉVOLUTION EN % DU RETARD DES LIGNES INTERCITÉS PAR AXE

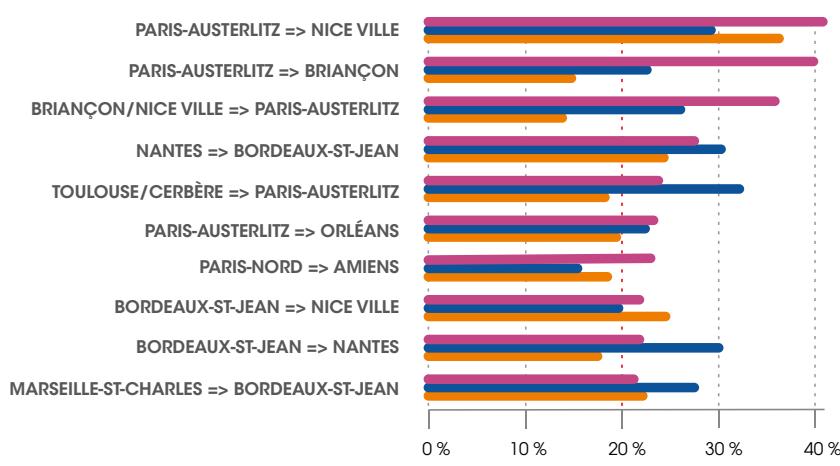


De même que pour les TGV, les liaisons Intercités présentent une évolution similaire des taux de retard, avec une forte hausse à l'été, notamment pour les liaisons Intercités de nuit. Ces évolutions relatives sont toutefois à nuancer compte tenu du faible volume de ces liaisons, puisque l'effet relatif d'un événement a un poids très important dans les statistiques globales. L'axe Méditerranée Atlantique a également connu des taux de retard préoccupants pendant l'été.

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

### L'analyse des données

#### LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES LIGNES INTERCITÉS

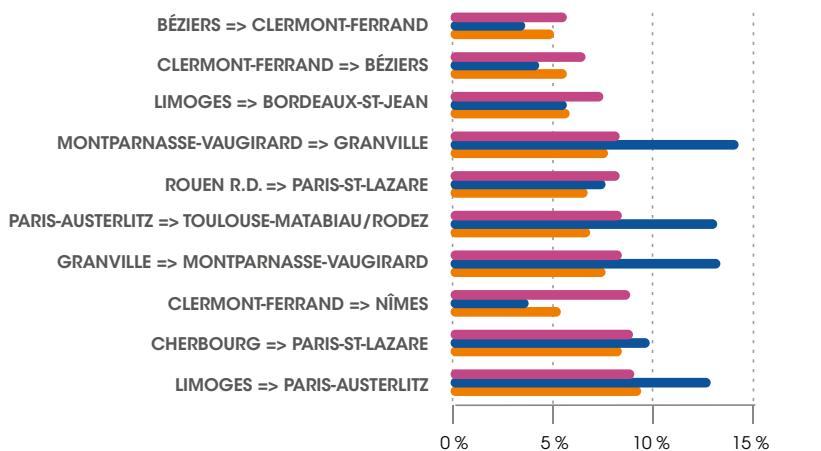


Les plus forts taux de retard des liaisons Intercités concernent les longues liaisons radiales (au départ ou à destination de Paris). Les taux y restent très élevés – supérieurs à 35 % – pour les liaisons de nuit selon les mêmes réserves que précédemment. Par ailleurs, les 10 liaisons les plus en retard en 2017 dépassent le seuil préoccupant de 20 % de retard à l'arrivée. À noter les très forts taux de retard de la liaison de nuit Paris – Nice<sup>4</sup>.

— 2017  
— 2016  
— 2015

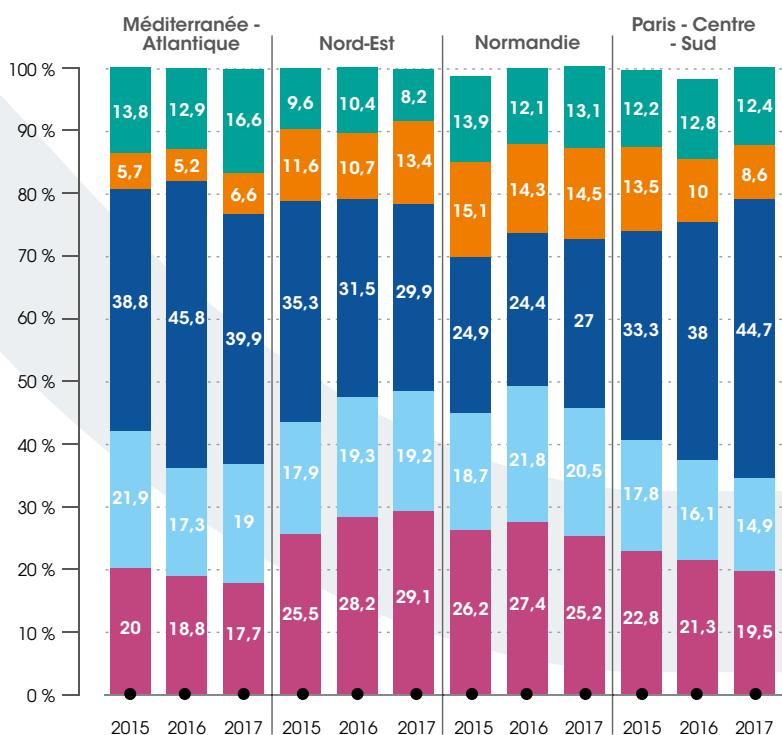
4. La liaison de nuit Paris – Nice est supprimée depuis le 9 décembre 2017.

## LES PLUS FAIBLES TAUX DE RETARD DES LIGNES INTERCITÉS



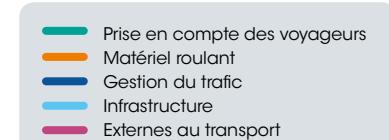
Les liaisons Intercités les plus ponctuelles en 2017 concernent principalement des liaisons plus courtes entre des villes de province. Les interactions entre les réseaux peuvent en effet être plus nombreuses en région parisienne, compte tenu de l'intensité de trafic qui y circule, ce qui peut expliquer un tel constat.

## RÉPARTITION DES CAUSES DES RETARDS DES LIGNES INTERCITÉS PAR AXE



Parmi les principales causes de retard des liaisons Intercités en 2017, la cause « gestion du trafic » reste la principale cause et représente plus d'un tiers de causes de retard. Ceci s'explique en partie par la multiplicité des territoires et réseaux parcourus par les lignes Intercités. En effet, lorsque le trafic est important, les conséquences d'un train en retard sur les suivants peuvent être en plus significatives. Les causes « externes au transport » et « infrastructure » représentent quant à elles entre 20 et 25 % des retards.

Par rapport à l'année 2016, la proportion de la cause « gestion du trafic » a légèrement diminué pour les axes Méditerranée-Atlantique et Nord-Est. Elle a en revanche augmenté pour les axes Normandie et surtout Paris-Centre-Sud.



# DES AUTOCARS EN « SERVICE LIBREMENT ORGANISÉ » AU SECOND SEMESTRE 2017

## Premiers éléments relatifs à la ponctualité

La loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques a autorisé en août 2015 la circulation d'autocars longue distance dits en « service librement organisés » (SLO).

La loi a confié à l'Arafer<sup>1</sup> le soin d'administrer des enquêtes obligatoires auprès des opérateurs pour observer le fonctionnement de ce marché ; la ponctualité des autocars SLO en est une des composantes.

Il ressort de cette enquête de l'Arafer, qu'au second semestre 2017, sur la base des données qu'ont commencé à transmettre les opérateurs, une première estimation du taux de retard à 15 minutes au moins à destination ressort à 21 % des autocars SLO.

Parmi celles-ci, le taux de retard des lignes internationales réalisant du cabotage<sup>2</sup> est plus élevé et atteint 34 % à ce même seuil.

En revanche, le taux de retard des lignes directes (sans arrêt intermédiaire) est plus faible, et ne s'élève qu'à 14 %. Il en va de même pour les lignes avec un seul arrêt intermédiaire (13 %). En revanche, lorsqu'il y a au moins 3 arrêts

intermédiaires, le taux de retard est de l'ordre de 30 %.

À titre de comparaison, le taux de retard au même seuil de 15 minutes du marché ferroviaire le plus proche en termes de temps de parcours, celui des trains Intercités, s'élevait selon l'AQST à 8,1 % au second semestre 2017.

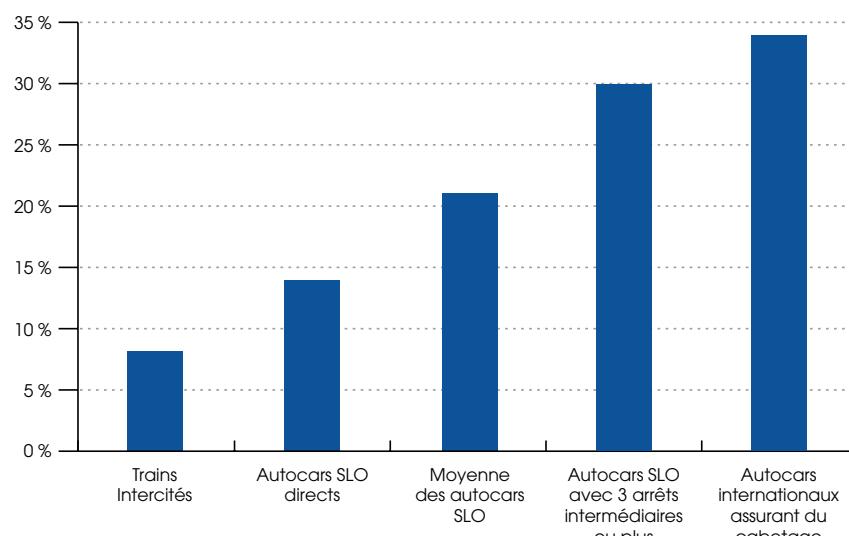
Ce taux est plus faible car à un seuil moins rigoureux que l'indicateur composite habituellement publié (au terminus à 5 mn, 10 mn ou 15 mn selon la durée programmée des parcours – respectivement moins de 1 h 30, de 1 h 30 à 3 h, plus de 3 h) qui s'élevait selon l'AQST à 15,5 % au second semestre 2017.

Il semble donc que les trains Intercités aient donc été globalement nettement moins en retard que les autocars SLO au second semestre 2017. Ces premiers éléments seront toutefois à affiner autant que possible sur un même panel de liaisons.

1. Source Arafer, rapport annuel 2017 sur le marché du transport par autocar et les gares routières.

2. Transport entre deux points du territoire français.

### TAUX DE RETARD À 15 MINUTES AU TERMINUS AU SECOND SEMESTRE 2017





**7,1**

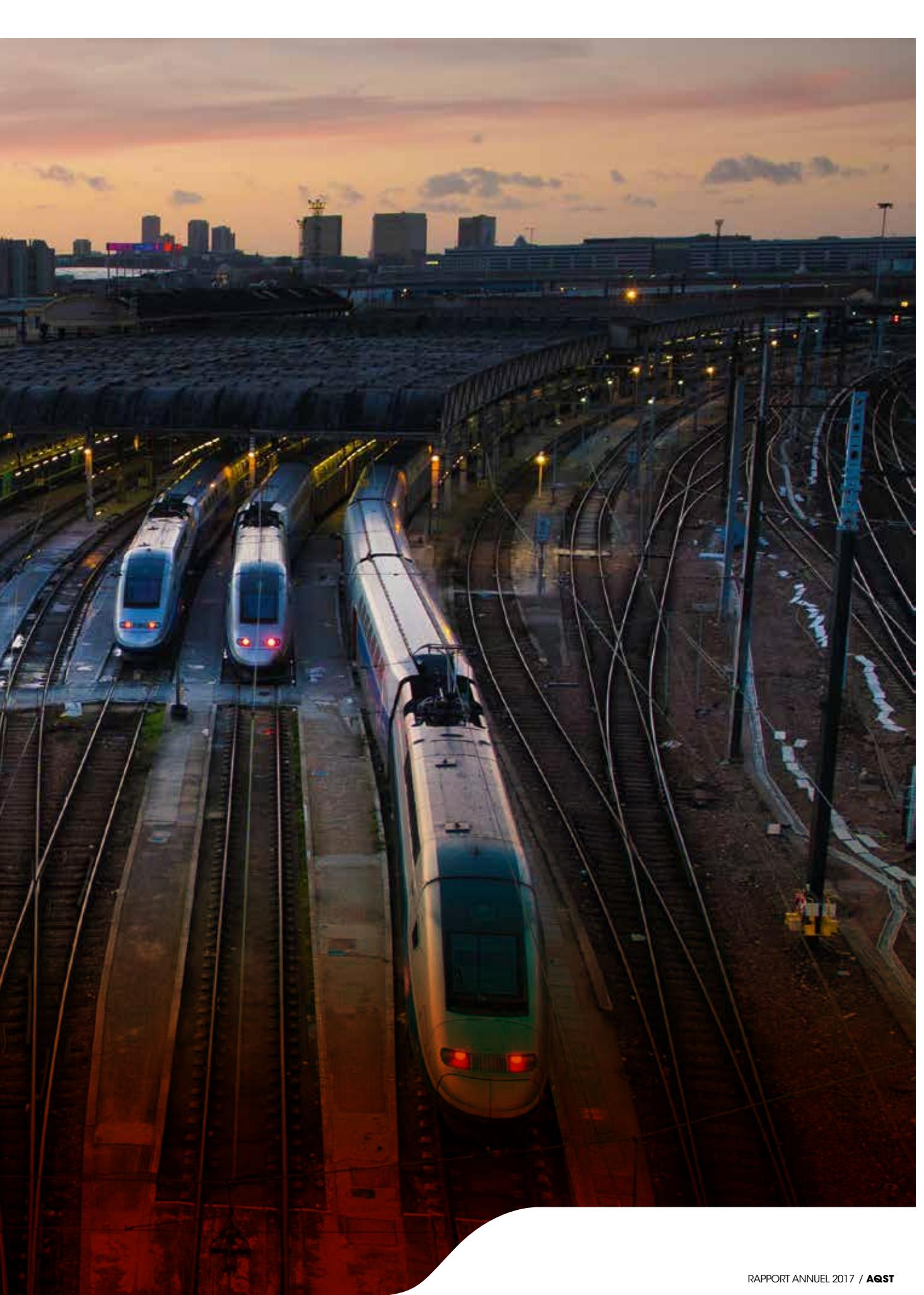
**MILLIONS**

de voyageurs  
transportés par  
service d'autocar  
librement organisé  
en 2017, soit 14,5 %  
de plus qu'en 2016.

Source : Arafer, « Rapport  
annuel 2017. Marché  
du transport par autocar  
et gares routières »



# RETOUR SUR LE PREMIER COLLOQUE INTERNATIONAL DE L'AQST



## LES MEILLEURES PRATIQUES DE LA PONCTUALITÉ FERROVIAIRE DE L'AQST

Pour ce premier colloque, en mars 2017, l'AQST a réuni, l'espace d'une journée, l'ensemble des acteurs de la qualité de service : entreprises ferroviaires, universitaires, associations de voyageurs.

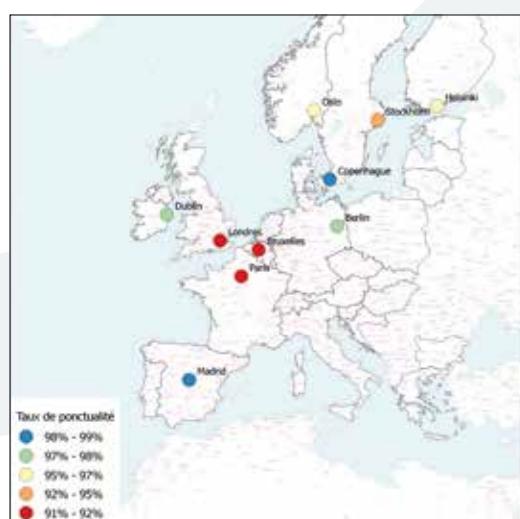
**A**travers une comparaison des performances des principaux réseaux ferroviaires dans le monde occidental, ce colloque avait pour ambition de mettre en avant les meilleures pratiques de gestion des lignes, qui visent notamment à améliorer la ponctualité des voyageurs. En enregistrant une évolution très dynamique, le transport ferroviaire se confronte en effet à une attente de plus en plus forte des voyageurs. Ce colloque a ainsi présenté des pistes concrètes d'amélioration dont il s'est agi aussi d'apprécier la pertinence pour notre propre système national. Vous trouverez ci-après les résumés des principales interventions.

### Pour plus d'informations :

<http://www.qualitettransports.gouv.fr/2-mars-2017-colloque-sur-les-meilleures-pratiques-a384.html>

### PONCTUALITÉ TRAINS DE BANLIEUE

À 5 MINUTES VILLES CAPITALES

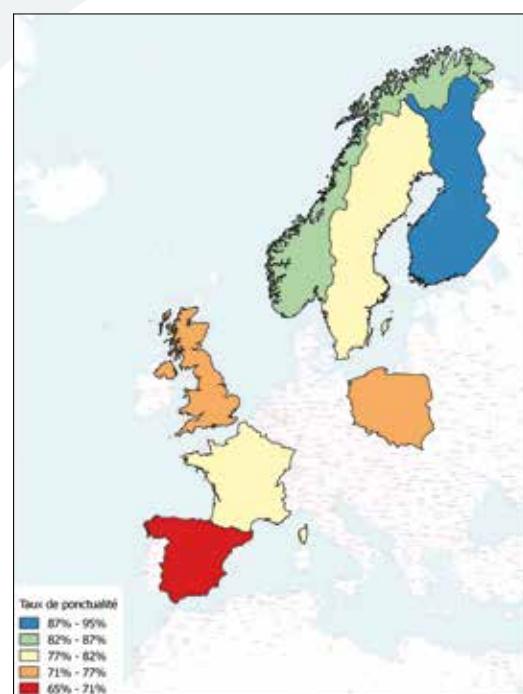


### PONCTUALITÉ TER À 5 MINUTES



### PONCTUALITÉ INTERCITÉS

À 5 MINUTES GRANDS PAYS



# QUALITÉ DE SERVICE ET MOBILITÉ URBAINE

## ALAIN SAUVANT

Directeur de l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST),  
ministère de la Transition écologique et solidaire

**D**ans son introduction au colloque, Alain Sauvant souligne que les données disponibles sur la ponctualité en Europe occidentale et au Japon ne répondent pas toujours aux mêmes normes. La synthèse commandée par l'Autorité a permis d'établir une comparaison des réseaux sur une base commune, en prenant pour repère les retards d'au moins cinq minutes. Sur cette base, Londres, Paris et Bruxelles sont les métropoles européennes qui rencontrent le plus de difficultés avec leurs trains de banlieue. Du côté des TER, la France est dans le dernier tiers d'un classement dominé par le Japon et les Pays-Bas, même si

la situation varie aussi selon les régions. Les performances sont moyennes pour les trains Intercités, et un peu plus basses pour les TGV, ce qui s'explique d'ailleurs par une part importante de circulation sur des réseaux classiques. De façon globale, la France se situe dans les derniers rangs en matière de ponctualité, avant tout à cause du poids des trains de banlieue, notamment en Île-de-France. Selon les données ministérielles, les retards de plus de cinq minutes susciteraient une perte collective, de l'équivalent de 1,5 milliard d'euros par an, soit une somme élevée, au moins équivalente, depuis 1981, au coût annualisé de construction du programme à grande vitesse.

### PONCTUALITÉ TGV

À 5 MINUTES



### PONCTUALITÉ GLOBALE FERROVIAIRE

À 5 MINUTES EN 2014





## ANTHONY SMITH

Chief executive Transport Focus  
(autorité indépendante financée par le ministère des Transports britannique), Royaume-Uni

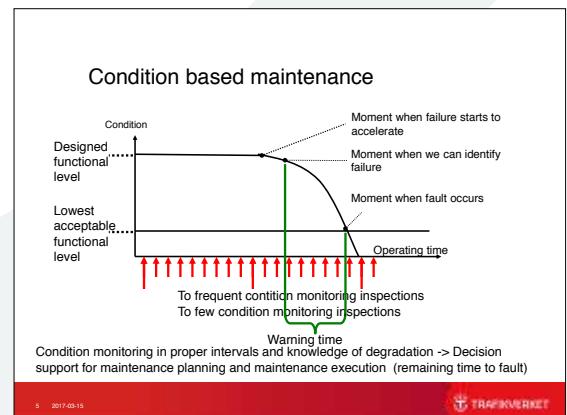
**Anthony SMITH** explique que Transport Focus établit une enquête biannuelle réalisée auprès de 60000 personnes, qui a pour objectif de révéler les mauvaises performances car elles déclenchent non seulement l'intérêt de la presse mais surtout entraînent des mesures correctives de la part des compagnies concernées. L'enquête montre notamment que la ponctualité est le facteur-clé dans la satisfaction ou l'insatisfaction des passagers. Ainsi, il a été démontré que chaque minute de retard peut faire baisser de trois points le taux de satisfaction. Les passagers effectuant un trajet domicile-travail sont de plus moins tolérants que les autres types de voyageurs.



## RIKARD GRANDSTRÖM

Trafikverket (administration nationale suédoise des Transports chargée des infrastructures), Suède

**Rikard GRANDSTRÖM** met en lumière le rôle de la maintenance préventive des infrastructures et du matériel roulant en Suède dans l'amélioration de la ponctualité. Cette maintenance doit être organisée à une fréquence optimale car, sinon, on risque la panne. Chaque sous-système dans les infrastructures peut également être représenté selon la fréquence de ses pannes et leurs impacts en termes de retard. Les aiguillages sont l'objet de pannes fréquentes, mais leur impact reste limité. À l'inverse, les caténaires rencontrent des pannes peu fréquentes mais qui occasionnent de très forts retards.





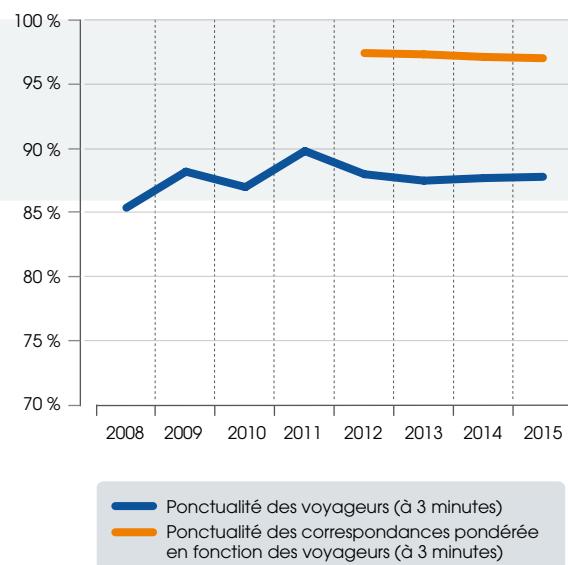
## SARAH TISCHHAUSER

Ancienne responsable de la ponctualité  
au sein des Chemins de fer fédéraux (Suisse)

**Sarah TISCHHAUSER** rappelle que la ponctualité résulte d'un travail quotidien du personnel opérationnel et d'une planification menée à bien. Cet aspect nécessite une coopération de toutes les divisions de CFF (infrastructures, trafic passagers, fret, immobilier) qui ont pourtant des priorités indépendantes. Cela a donc demandé la mise en place de processus de coordination.

L'indicateur de ponctualité en place aux CFF est un indicateur ponctualité client : il s'agit d'assurer que le maximum de passagers arrivent à l'heure, plutôt que le maximum de trains. Un train sur une ligne très fréquentée aura donc plus de poids. L'objectif des CFF est de 89 % de passagers avec un retard de moins de trois minutes, un objectif jusqu'à présent atteint une seule année. La tâche est donc complexe, avec des défis multiples.

## PONCTUALITÉ DES TRAINS DE VOYAGEURS EN SUISSE



## DONNÉES CONCERNANT LES RETARDS

(Sources : rapports annuels CFF « Faits et chiffres »)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
1. Ponctualité des voyageurs	85,4 %	88,2 %	87 %	89,8 %	88 %	87,5 %	87,7 %	87,8 %
2. Ponctualité des correspondances pondérée en fonction des voyageurs	-	-	-	-	97,4 %	97,3 %	97,1 %	97 %
3. Ponctualité des trains à l'arrivée	89,7 %	91,4 %	91,1 %	-	-	-	-	-

# COLLOQUE INTERNATIONAL DE L'AQST

42 - 43



## DIDIER VAN DE VELDE

Chercheur à l'université de Delft, et directeur du bureau inno-V à Amsterdam (Pays-Bas)

**Didier VAN DE VELDE** précise que l'un des chantiers actuels est constitué par le projet « Beter en Meer » (Mieux et Plus) déployé à partir de 2014. Il a d'abord mis en place une meilleure coordination entre l'infrastructure (ProRail) et l'exploitant national (NS), au travers d'un programme commun travaillant sur la performance de l'exploitation des trains, le développement des gares, la sécurité et la coopération en général. Le but essentiel du projet était de réduire les sources de perturbations et la variance entre les trains pour permettre la hausse des liaisons par heure.



## ROBERT MATHEVET

Directeur Supervision du voyage, SNCF Voyages

**Robert MATHEVET** énonce un contexte ferroviaire français particulièrement exigeant, où le réseau est fortement sollicité sur certaines zones (Île-de-France, nœuds ferroviaires des grandes métropoles de province, certains tronçons comme Marseille-Nice), avec un trafic en augmentation.

Globallement, la ponctualité reste « une bataille du quotidien ». M. Mathevet souligne que cet indicateur a connu de très bons scores en 2014, mais a régressé en 2015 et en 2016, notamment à cause du renforcement des mesures de sécurité.

### Retrouvez l'intégralité des différentes interventions en suivant ce lien :

[www.qualitettransports.gouv.fr/2-mars-2017-colloque-sur-les-meilleures-pratiques-a384.html](http://www.qualitettransports.gouv.fr/2-mars-2017-colloque-sur-les-meilleures-pratiques-a384.html)



## UN CONTEXTE EXIGEANT

### ➤ RÉSEAU TRÈS SOLICITÉ :

- Certains tronçons du réseau sont saturés en terme de nombre de trains :

  - Île de France
  - Nœud Ferroviaire Lyonnais
  - Marseille-Nice...

- Une augmentation du nombre de voyageurs dans les secteurs les plus chargés

  - +8% en 2016 sur Transilien

### ➤ RÉSEAU EN MODERNISATION PROFONDE :

- « Course contre la montre » pour rajeunir l'âge moyen du réseau et lui redonner de la performance : 2,6 Mds d'€ en 2017
  - Dont 1,6 Mds d'€ en Île de France en 2017 (+20% vs 2016) :
    - 262 km de voies renouvelées (214 en 2016)
    - 175 aiguillages remplacés

# DES TABLES RONDES RICHES D'ENSEIGNEMENTS

Au-delà des interventions d'experts, des tables rondes organisées dans le cadre du colloque ont fait émerger une grande diversité de points de vue. En voici quelques extraits.

## MATHIEU ESCOT, UFC-Que Choisir :

« Sous la question de la ponctualité, les voyageurs veulent une vérité des chiffres pour que les statistiques concordent avec leur vécu et servent à prendre les bonnes décisions de politique publique. La mise en concurrence, qui incite à la qualité, doit s'accompagner d'un tarif dégressif sur la ligne en fonction de la fréquence des retards, pour donner une valeur à la qualité, et une hausse des pénalités infligées aux transporteurs dans les régions, sur le modèle de l'Île-de-France. »

## MARC DEBRINCAT, Fédération nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT) :

« Les usagers vivent leurs attentes sur la ponctualité comme une inquiétude, voire une angoisse (aller chercher ses enfants en crèche, prendre un avion...), démultipliée par le nombre de voyageurs concernés, surtout en Île-de-France. Les attentes des voyageurs portent d'abord sur un besoin d'information localisée et contextuelle, notamment via les réseaux sociaux. L'assistance aux voyageurs en cas de retard devrait être renforcée pour appliquer pleinement le règlement européen sur les droits des voyageurs, et la mise en concurrence permettrait peut-être d'obtenir des améliorations sur ce sujet. »



## NUNZIA PAOLACCI, Île-de-France Mobilités :

« Il y a effectivement la nécessité pour les opérateurs en Île-de-France d'être ponctuels dans un contexte d'augmentation de trafic, sur des lignes souvent longues, au trafic soutenu jusqu'à leurs extrémités, compliqué par des programmes de rénovation majeurs, dont les travaux vont occasionner des retards. Pour se rapprocher du vécu des usagers, le STIF [devenu Île-de-France Mobilités] utilise depuis 2012 un indicateur sur le taux de voyageurs subissant un retard de plus de cinq minutes. »

## MICHEL NEUGNOT, président de la commission Transports et mobilités au sein de l'association Régions de France :

« Pour améliorer la ponctualité, les élus doivent engager un vrai dialogue avec l'opérateur historique, en connaissant ses possibilités, et pas simplement faire remonter les réclamations. Par ailleurs, il faut considérer les usagers comme des clients à part entière, identifier et mieux prendre en compte leurs demandes, au moyen des systèmes d'information multimodaux. Ils doivent se voir communiquer en temps réel une information sur un retard, ce qui demande aussi un effort en infrastructures informatiques. »

# COLLOQUE INTERNATIONAL DE L'AQST

44 - 45

**ALAIN BONNAFOUS,**  
professeur émérite de l'université Lumière-Lyon 2, chercheur au Laboratoire d'économie des transports (LAET) :

« Je suis partisan de mettre l'accent sur le ressenti des usagers, qui a un impact sur le mode de transport qui sera choisi pour un trajet. Il faut de la ponctualité et, à défaut, des "pansements" comme l'indemnisation des voyageurs. Sur le fond, je me pose la question de l'évaluation à travers laquelle on mesure les défauts de ponctualité, et qui guide donc les investissements pour les réduire. »



**ROBERTO RINAUDO,**  
directeur général de Thello :

« Je vois dans l'ouverture à la concurrence une opportunité pour la qualité de service, et donc la ponctualité, sur la base de l'exemple italien, où le client est devenu une priorité. Or, la ponctualité est le paramètre clé de la satisfaction client. La concurrence incite le gestionnaire à se concentrer sur la robustesse des infrastructures et permet l'apparition d'opérateurs de petite taille qui misent sur la ponctualité de chaque train. »

**HERVÉ DE TRÉGLODÉ,**  
ingénieur général des Eaux, Ponts, Forêts, membre du Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD) :

« L'exemple de la ligne RERB démontre qu'il faut privilégier en général la simplicité d'exploitation (via notamment le cadencement et l'homogénéisation des circulations). Mais il faut aussi donner une information en continu aux voyageurs, améliorer l'état du matériel roulant ou la clarté des indicateurs de régularité et procéder à des investissements sur la rénovation du réseau. Enfin, il faut mettre en place des indicateurs aux objectifs réalistes : on ne fait aucun effort si des objectifs sont concrètement hors d'atteinte. »

**ANNE YVRANDE-BILLON,**  
vice-présidente de l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières (ARAFER) :

« L'une des principales missions de l'ARAFER est de concourir au bon fonctionnement du système de transport ferroviaire, au bénéfice des usagers et des clients. La qualité du service est donc au cœur de ses préoccupations, car elle constitue un déterminant du report modal vers les transports collectifs. La qualité a donc un effet direct sur la demande. Pour trouver des solutions qui permettent d'améliorer la qualité de service, il faut dans un premier temps poser le bon diagnostic, ce qui implique de disposer d'indicateurs de suivi pertinents et établis de façon claire, mesurant la performance effective des services offerts. »

**THIERRY GUIMBAUD,**  
alors directeur des services du transport, direction générale des infrastructures, des transports et de la mer (DST/DGITM) :

« L'État s'intéresse pleinement aux enjeux de ponctualité, mais son intervention ne se fera simplement pas au même niveau que les opérateurs ou l'autorité de régulation. L'État s'efforcera donc que les textes de loi qui transposeront les directives européennes prennent en compte la question de la qualité et surveillera aussi le sujet en sa qualité d'autorité organisatrice. »

**Retrouvez l'intégralité des tables rondes en suivant ce lien :**

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

# L'AQST SUR INTERNET

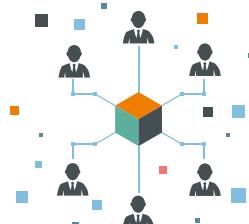
## QUELQUES CHIFFRES



### 58 823

visites

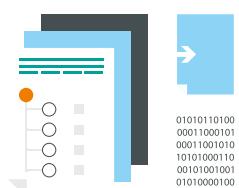
(soit +20.9 % par rapport 2016;  
+72.2 % par rapport 2015)



### 55 353

visiteurs

(soit +20.4 % par rapport 2016;  
+73.7 % par rapport 2015)



### 124 183

Pages vues

(soit +14.3 % par rapport 2016;  
+22.4 % par rapport 2015)

## D'OU VIENNENT LES INTERNAUTES ?

**EUROPE**  
80,4 % des visites,  
soit **47 292 visites**.

dont  
**FRANCE**  
75 %, soit  
**44 129 visites**

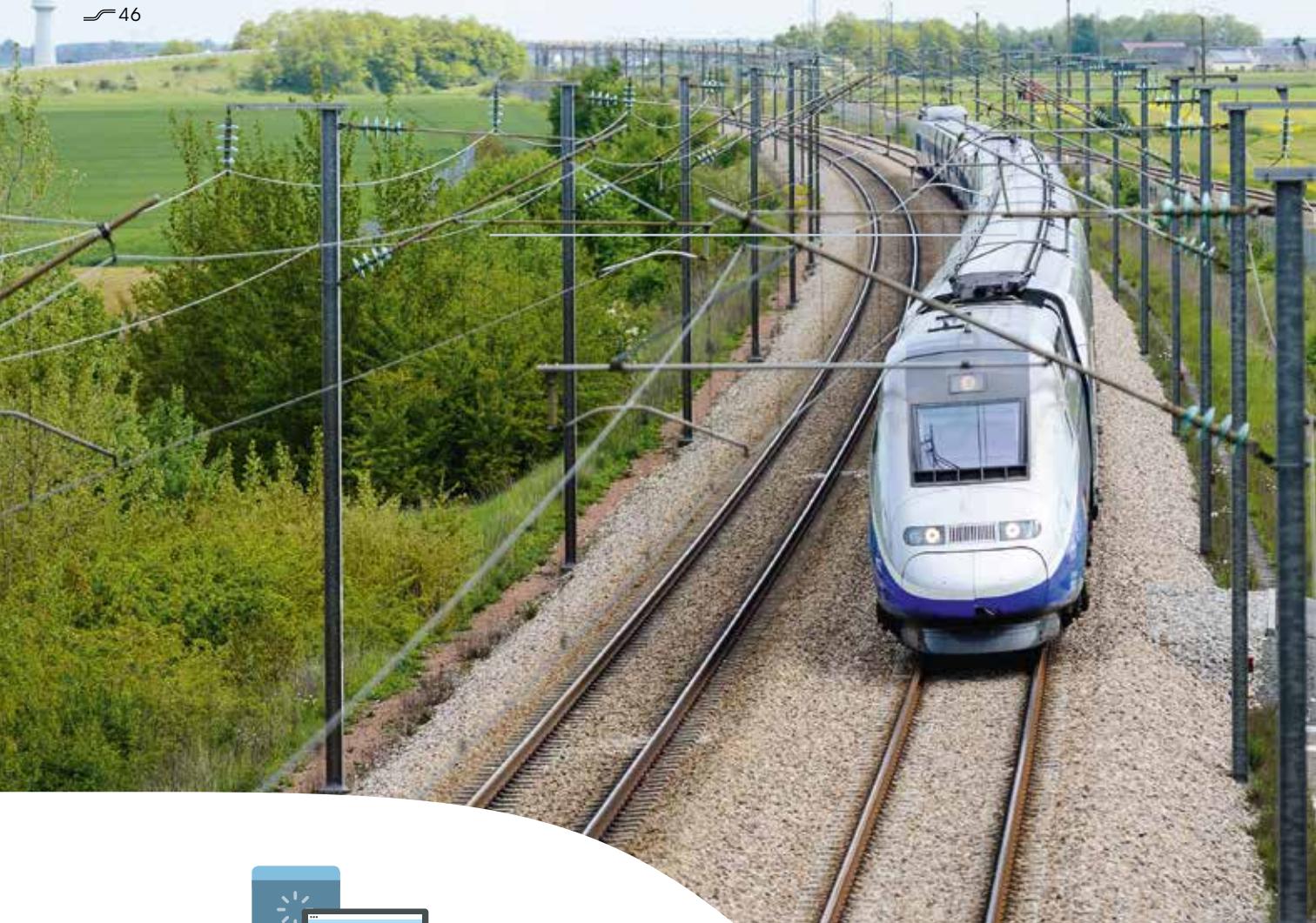


## LES 5 RÉGIONS LES PLUS PRÉSENTÉES

<b>Île-de-France</b>	: 24 332 visites	41,4 %
<b>Région Sud</b>	: 2 382 visites	
<b>Auvergne-Rhône-Alpes</b>	: 2 289 visites	
<b>Occitanie</b>	: 1 541 visites	
<b>Hauts-de-France</b>	: 1 413 visites	

## LES 5 PIÈCES JOINTES LES PLUS TÉLÉCHARGÉES

PIÈCES JOINTES	Visiteurs	Téléchargements
Colloque sur les meilleures pratiques internationales de la ponctualité ferroviaire	256	283
Bilan de la qualité de service 2016	229	251
Rapport annuel de l'AQST 2016	163	173
Étude de paragraphe de la qualité de service dans les transports ferroviaires de voyageurs	149	166
Causes des retards dans les TER en 2016	131	148



## LES 5 RUBRIQUES LES PLUS DE VISITÉES

33 383 visites 47 625 chargements (pages)

Les droits et démarches des voyageurs

11 831 visites 14 428 chargements (pages)

Le monde des transports

3 905 visites 6 205 chargements (pages)

La qualité de service

2 247 visites 4 752 chargements (pages)

Communication

2 246 visites 5 304 chargements (pages)

Les chiffres de la ponctualité

## POUR ALLER PLUS LOIN :

### • Le bilan annuel 2017

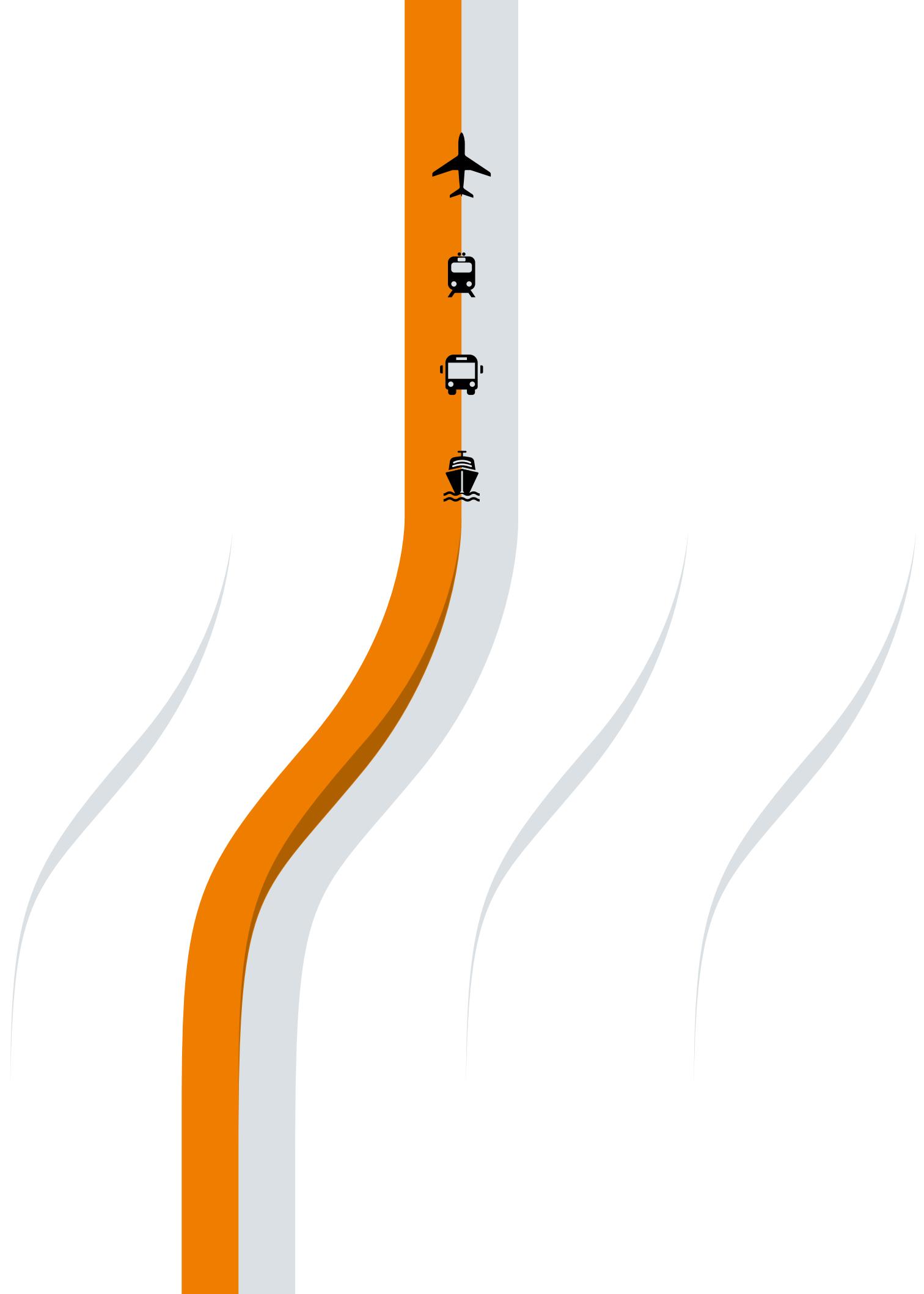
[www.qualitetransports.gouv.fr/les-bilans-de-la-qualite-de-service-r216.html](http://www.qualitetransports.gouv.fr/les-bilans-de-la-qualite-de-service-r216.html)

### • Présentation AQST du mardi 13 mars 2018 relative à la situation de la qualité de service ferroviaire en France

[www.qualitetransports.gouv.fr/13-mars-2018-presentation-de-la-situation-a394.html](http://www.qualitetransports.gouv.fr/13-mars-2018-presentation-de-la-situation-a394.html)

### • Les études de la qualité de service

[www.qualitetransports.gouv.fr/les-etudes-de-la-qualite-de-service-r218.html](http://www.qualitetransports.gouv.fr/les-etudes-de-la-qualite-de-service-r218.html)





www.qualiteetransports.gouv.fr