



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

**AQST**  
AUTORITÉ  
DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

Rapport annuel  
2021

**Autorité  
de la qualité  
de service dans  
les transports**





**RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021  
AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE  
DANS LES TRANSPORTS (AQST)**

Septembre 2022

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

Directeur de la publication : Alain Sauvant  
Rédacteur en chef : Karine Gal  
Secrétariat de rédaction : Marie-Anne Moreau  
Conception-réalisation : **CITIZENPRESS**  
[www.citizen-press.fr](http://www.citizen-press.fr)  
Tél. : 01 77 45 86 86  
Crédits photographiques : Gettyimages, DR.  
Impression : Frazier, Paris.





7

**ÉDITORIAL**

8

**PRÉSENTATION DE L'AQST**

Les missions de l'AQST

L'AQST, au cœur  
d'un réseau de transport

L'AQST en chiffres

14

**LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN**

Point de vue de Pascal Bureau,  
représentant mandaté par le Conseil  
d'administration d'APF France  
Handicap, et Nicolas Mérille,  
conseiller national Accessibilité  
d'APF France Handicap

Les trains express régionaux

Les Transilien et les RER

22

**LES TRANSPORTS  
LONGUE DISTANCE**

Les transports aériens

Point de vue de Marc Borel, directeur  
du Transport aérien à la Direction  
générale de l'avion civile (DGAC)

Les TGV

Les trains Intercités

Les autocars en service librement  
organisé

40

**CONTRIBUTIONS ET ÉTUDES  
DE L'AQST**

Point de vue de Fabien Couly,  
Directeur de l'observatoire des  
marchés de l'autorité de régulation  
des transports (ART), sur le volet de  
la qualité de service des enquêtes  
statistiques de l'ART dans les modes  
ferroviaires et autocar

43

**LES ÉTUDES DE L'AQST**

Étude économétrique sur des  
déterminants de la ponctualité des  
trains de voyageurs en France depuis  
1954

Lisibilité des tarifs et conditions  
associées pour les voyageurs dans  
leurs déplacements interurbains

Qualité ressentie du voyage interurbain  
ou international dans le contexte de  
la crise sanitaire

Les différences d'usages des transports  
collectifs en soirée en Ile-de-France  
selon le genre

Comparaison des coûts et des  
performances de diverses solutions  
de mobilité pour les PMR

54

**EN CHIFFRES**

L'AQST sur Internet





## ÉDITO

# « Une crise peut en cacher une autre... »

**ALAIN SAUVANT**

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

**A**u début de la crise sanitaire, on évoquait ce qu'on appelait le « monde d'après », et chacun formulait le vœu qu'il soit meilleur. À défaut de ce monde d'après, on est peut-être entré dans une sorte de « nouvelle normalité ». Même si la crise sanitaire n'est pas terminée, le plus gros des restrictions est semble-t-il derrière nous. Pour autant, les modes de vie ont été impactés structurellement aussi, et donc les déplacements. Les trafics de voyageurs dans les transports publics au quotidien semblent se stabiliser à un niveau un peu plus bas, du fait notamment de nouvelles façons de travailler et d'échanger. Pour autant, les populations concernées sont loin d'être majoritaires, puisqu'il s'agit surtout de cadres et de quelques employés, ne dépassant pas un tiers du total des actifs. Pour une partie minoritaire du temps de travail, l'échange en « présentiel » reste très souvent indispensable. Cela nécessite un système de transports en bon fonctionnement. On peut se réjouir dans une certaine mesure des meilleures conditions de confort qui en résultent sur certaines lignes urbaines les plus denses. Mais c'est malheureusement le seul effet un peu positif de cette crise. L'année 2020 et le premier semestre 2021 avaient été marqués par de bons résultats en matière de ponctualité, mais qui se sont révélés surtout liés à la décongestion exceptionnelle des réseaux pendant cette période.

*Avec la « nouvelle normalité », le manque de qualité semble avoir malheureusement repris.*

Avec la « nouvelle normalité », le manque de qualité semble avoir malheureusement repris. Alors que la demande pour les voyages de tourisme de longue distance semble revenue, le système de transport paraît parfois avoir du mal à faire face à ce retour du trafic. Restaurer les capacités de transport semble donc indispensable.

Une crise peut en cacher une autre. Le contexte géopolitique incertain contribue à de fortes évolutions des prix des carburants. Si des aides publiques peuvent amortir le choc initial, on voit bien qu'il faudra trouver des solutions plus pérennes au-delà du soutien aux populations les plus fragiles.

Le développement des transports collectifs fait partie de ces solutions, car ils participent de la nécessaire sobriété énergétique des transports. La bonne nouvelle, c'est que cela ira aussi dans le bon sens pour nous aider à surmonter la crise écologique. Mais on ne réussira pas le transfert modal seulement en dissuadant l'usage de la voiture, il faut aussi que la ponctualité et plus généralement la qualité des transports publics soient au rendez-vous. Nul ne doute que l'ensemble des associations de voyageurs, des entreprises de transport et des autorités organisatrices est attaché à retrouver un transport de grande qualité. L'AQST entend faciliter le dialogue entre tous les acteurs pour aider à trouver ensemble les pistes de solutions concrètes à cet effet. ●

# LES MISSIONS DE L'AQST

Créée en 2012 au sein du Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD), devenu Inspection générale de l'environnement et du développement durable (IGEDD) en septembre 2022, 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 le service offert aux voyageurs dans tous les modes de transport public et régulier. Elle produit ainsi des indicateurs simples, lisibles et uniformes sur un site Internet dédié : [www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr), pour mesurer la régularité et la ponctualité de l'ensemble des modes de transport public et les mettre à la disposition du plus grand nombre.



## INFORMER

L'AQST diffuse 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 animant la réunion du dialogue national sur la qualité de service dans les transports.

## PROPOSER

Parallèlement à l'information objective au grand public, l'AQST et la réunion du dialogue national sur la qualité de service dans les transports élaborent et proposent ensemble des mesures concrètes pour améliorer la qualité des transports publics en France dans toutes ses dimensions.

### 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.

### La réunion du dialogue national sur la qualité de service dans les transports

L'AQST assure le secrétariat de la réunion du dialogue national sur la qualité de service dans les transports, qui est placée à ses côtés et qui se réunit en moyenne une fois par trimestre, y compris en distanciel lors des années marquées par la crise sanitaire. Elle est composée de représentants de tous les modes de transport. Elle comprend, outre des personnalités qualifiées, trois collèges :

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

### Un lieu unique d'échanges

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 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 lors de l'une des réunions du dialogue national sur la qualité de service dans les transports. Ces réunions sur la qualité de service sont également l'occasion de présenter les travaux des stagiaires que l'AQST accueille en son sein et les travaux d'experts de la mobilité ou de la ville.

# LES FAITS MARQUANTS DE 2021

**Comme en 2020, l'année 2021 a été marquée par la crise sanitaire mondiale de la Covid-19 et l'impact sur les transports de voyageurs des mesures adoptées pour lutter contre la propagation du virus en France, dont notamment le troisième confinement. Celui-ci a d'abord été instauré le 19 mars 2021 dans les 19 départements les plus touchés par l'épidémie puis à l'échelle nationale du 3 avril au 3 mai 2021.**

**D**urant ce troisième confinement, différentes mesures sanitaires ont été adoptées : les commerces non essentiels ont été fermés, le télétravail systématisé, les déplacements interrégionaux interdits après le 5 avril, les seuls déplacements autorisés (hors motifs impérieux) étant restreints à un rayon de 10 km autour du domicile, sans limitation de durée toutefois. Un couvre-feu était également en place sur l'ensemble du territoire français métropolitain, de 18 heures à 6 heures du matin à partir du 16 janvier 2021. Ce couvre-feu a été repoussé à 19 heures le 20 mars 2021, puis à 21 heures le 19 mai, puis enfin à 23 heures le 9 juin 2021. Il a été levé le 20 juin 2021. Comme au cours des confinements nationaux de l'année 2020, ces mesures ont engen-

dré des chutes brutales et prononcées de la fréquentation des transports ferroviaires de voyageurs à partir du 19 mars 2021 – fréquentation déjà affaiblie par ailleurs par la baisse résiduelle de la demande de déplacements issue du contexte sanitaire de l'année 2020, et notamment la généralisation du télétravail dans de nombreuses entreprises et administrations.

Lors de la levée du troisième confinement national au 3 mai 2021, la reprise du trafic aérien intérieur a été partielle (42 % du niveau de mai 2019 d'après la DGAC) et très limitée pour les liaisons avec l'international (14 %), les frontières avec les pays tiers hors Union européenne ayant été fermées pendant quasiment tout le premier semestre 2021. Avec l'amélioration de la situation sanitaire à l'été, le trafic a ensuite connu une reprise plus soutenue pour atteindre au mois de juillet 82 % du niveau de juillet 2019 pour les vols intérieurs, et 43 % pour les liaisons internationales.

Pour les activités ferroviaires, la reprise du trafic (offre) a globalement été très soutenue et immédiate pour les trains TER – avec de sensibles disparités entre les régions toutefois – alors que le niveau d'offre est resté inchangé jusqu'à début septembre 2021, à 90 % de l'offre nominale, pour les RER et Transilien. La reprise a été rapide mais encore partielle pour les trains longue distance, avant d'être complétée durant les premiers jours de juillet.

**Tableau synthétique de la régularité et de la ponctualité**

		% annulation 2021	% retard 2021
Aérien		Intérieur	N.R.
Ferroviaire	Moyen-courrier	N.R.	15,4 %
	Long-courrier	N.R.	24,2 %
	Longue distance	International	2,6 %*
	Régional	TGV	4,4 %*
		Intercités	1,8 %
		TER	2,4 %
			7,1 %

**Pour en savoir plus :** Les normes de mesures figurent dans le bilan détaillé de la qualité de service 2021, consultable sur : [www.qualitetransports.gouv.fr/bilan-2021-de-la-qualite-de-service-des-transports-a431.html](http://www.qualitetransports.gouv.fr/bilan-2021-de-la-qualite-de-service-des-transports-a431.html)

\* Au seuil de prévenance pour la prise en compte des annulations fixé à J-3

## Présentation de l'AQST

### Annulations

Dans un contexte très particulier en 2021 (voir supra), la ponctualité (retard) de l'ensemble des modes de transport suivis n'a pas pu être étudiée<sup>1</sup>.

L'AQST note cependant qu'à l'exception des TER, qui enregistrent une dégradation légère de cet indicateur (2,4 % alors que le taux de retard s'était amélioré à 2,1 % en 2020), le transport ferroviaire à l'international (2,6 % soit 2,4 % de mieux qu'en 2020), celui par TGV (4,4 % soit 0,8 % de mieux qu'en 2020) et celui par Intercités (1,8 % soit 0,8 % de mieux qu'en 2020) s'est substantiellement améliorée inversant les tendances négatives enregistrées en 2020.

### Retards

**En aérien**, la ponctualité des vols intérieurs se dégrade pour l'ensemble des catégories avec la reprise partielle du trafic (demande et offre) : légèrement pour les vols intérieurs (10,9 % soit -1 point par rapport à 2020), moyennement pour les moyen-courriers (-2,9 points avec 15,4 %), et fortement pour les vols long-courriers (-6,8 points contre 17,4 % en 2020), retrouvant pour cette catégorie les niveaux de la période pré-crise sanitaire malgré une fréquentation toujours très réduite en moyenne annuelle.

**En ferroviaire**, la ponctualité des services TGV et internationaux s'améliore de nouveau légèrement en 2021, se rapprochant des niveaux de la période 2012-2016, tout comme celle des services Intercités (-4 points de retard). Les services TER améliorent même leur meilleur résultat en termes de ponctualité depuis 2013, renforçant le bon résultat établi l'année précédente (7,4 %).

En Île-de-France, la ponctualité voyageurs s'améliore de nouveau en 2021, atteignant 92 % en moyenne pondérée du trafic par ligne pour l'ensemble des lignes RER et Transilien. Le niveau de ponctualité établit ainsi son meilleur résultat depuis 2013, ce qui s'explique par des améliorations sur la quasi-totalité des lignes, dans un contexte de baisse de la fréquentation et de légère adaptation de l'offre.

Dans le détail, les niveaux de ponctualité voyageurs de l'ensemble des lignes, à l'exception des lignes RER B et D et Transilien R, atteignent les objectifs moyens contractuels définis par Île-de-France Mobilités dans ses nouveaux contrats avec les opérateurs ferroviaires. On peut notamment retenir les nettes améliorations des lignes RER E et Transilien H et K, mais les niveaux de ponctualité des lignes RER B et D restent préoccupants malgré la baisse de la fréquentation.



1. Du fait de la situation exceptionnelle de la crise sanitaire ayant engendré des incertitudes significatives relatives à la fiabilité et à la complétude des données utilisées par la DGAC pour produire des statistiques sur les annulations de vols – lesquelles sont ensuite communiquées à l'AQST –, les différents indicateurs portant sur les annulations n'ont pas pu être suivis par l'AQST pour le mode aérien en 2021, et ce pour l'ensemble des catégories de vols.

# L'AQST, AU CŒUR D'UN RÉSEAU DE TRANSPORT

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES



**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 :

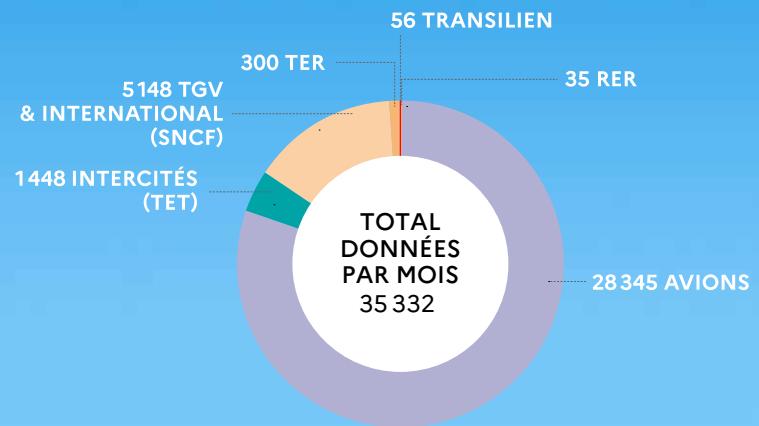
[www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr)

## Présentation de l'AQST

EN CHIFFRES

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

Donc un total  
de **423 988** données  
pour l'année 2021.





### NOMBRE DE LIAISONS PAR MOIS

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

- Pour les vols : **108** intérieur, **303** international, **10** outre-mer
- Pour les trains : **28** Intercités, **112** TGV, **14** international



### NOMBRE DE COMPAGNIES

- Pour les vols : **7** intérieur, **68** international, **5** outre-mer
- Pour les trains : **1** Intercités, **1** TGV, **1** international



### NOMBRE DE PAYS CONCERNÉS

- Pour les vols : **49** pays
- Pour les trains : **5** pays



### NOMBRE D'AÉROPORTS

- **23** intérieur, **105** international et **6** outre-mer

### TRAINS RÉGIONAUX

**11** régions (TER)  
+ 1 TER national

### TRANSILien

**8** lignes

### RER

**5** lignes



# 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.

**POINT DE VUE**

# « L'AQST, soucieuse d'une accessibilité pour tous »

**NICOLAS MÉRILLE**

Conseiller national Accessibilité  
d'APF France Handicap

**PASCAL BUREAU**

Représentant mandaté par  
le Conseil d'administration  
d'APF France Handicap

**D**epuis sa création en 2013, la réunion de dialogue national sur la qualité de service dans les transports (RDNQST) n'a eu de cesse de prouver la pertinence de son existence dans le paysage institutionnel.

En effet, parce que cette instance multipartite réunit autorités organisatrices, administrations, et représentants des usagers, cela permet de croiser les regards afin d'en faire éclore des débats féconds.

En tant qu'association d'usagers en situation de handicap, APF France handicap et ses 20000 adhérents sont donc ravis d'être membres de l'AQST, laquelle constitue un véritable espace de coconstruction dans laquelle toutes les parties dialoguent en prenant en compte les paramètres de chacun.

L'une de nos préoccupations majeures a naturellement trait à l'accessibilité, c'est-à-dire cette possibilité d'accéder et d'utiliser tout type de transport, à l'instar de nos concitoyens valides.

L'enjeu, nullement catégoriel, se révèle sociétal puisqu'il concerne également les personnes âgées, les femmes enceintes, les parents avec poussettes, sans oublier les voyageurs avec bagages dont les 85 millions de touristes étrangers accueillis chaque année.

Pour preuve, une enquête de l'Ifop a montré en 2020 que 86 % des personnes éprouvent des difficultés quotidiennes

dans leurs déplacements au sein de leur commune; de même, 60 % des UFR (utilisateurs de fauteuil roulant) ressentent des complications à utiliser les transports publics, et ce sans oublier les 81 % de parents avec poussettes qui sont insatisfaits de la voirie.

Ainsi, il faut se féliciter de la motion adoptée par l'AQST en 2015 en reconnaissant l'accessibilité comme un critère à part entière de la qualité de service dans les transports, c'est-à-dire comme un objectif conférant une meilleure qualité d'usage pour tous.

Cette année encore, l'AQST a continué à faire montre de son intérêt à cultiver le défi de l'accessibilité, en menant une étude très riche d'enseignements, à savoir :

- qu'il est plus judicieux économiquement d'investir sur l'accessibilité des transports publics, plutôt que sur les « transports à la demande » dans la mesure où ces derniers coûtent six fois plus cher à la collectivité;
- que les avantages pour les voyageurs augmentent au vu du vieillissement démographique;
- que les personnes en situation de handicap utilisent plus volontiers les transports publics pour de multiples raisons (gain de temps, moindre tarification, horaires élargis, pas d'obligation de réservation).

Avec l'AQST, gageons que l'accessibilité s'érite en priorité pour une meilleure qualité de vie pour tous! ●

# LES TRAINS EXPRESS RÉGIONAUX



À la suite du découpage régional instauré par la loi NOTRe (portant nouvelle organisation territoriale de la République), le territoire compte onze régions en métropole ayant compétence en matière d'organisation des transports ferroviaires. 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 2021, l'AQST a donc suivi la ponctualité et la régularité des trains express régionaux de onze régions conventionnées, selon le découpage postérieur à la réforme territoriale.

## Les données clés

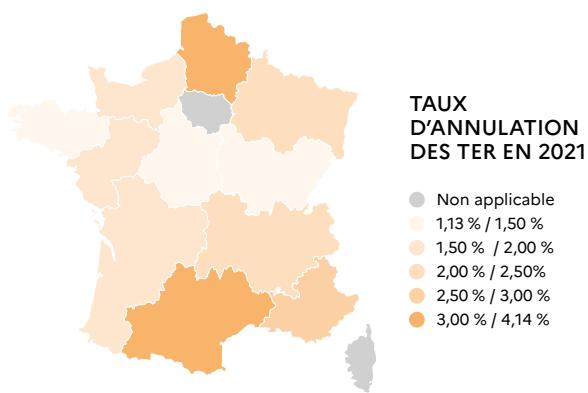
En 2021, le taux d'annulation des services TER à l'échelle nationale s'est dégradé du fait des répercussions de l'épidémie de Covid-19 en France. Le taux d'annulation atteint 2,4 % (contre 2,1 % en 2020). Le taux de retard, quant à lui, baisse à 7,1 % (contre 7,4 % en 2020). La ponctualité atteint ainsi son meilleur résultat depuis 2013. Elle a bénéficié de la baisse de fréquentation liée à la crise sanitaire. Celle-ci a notamment entraîné une baisse des re-

tards liés aux voyageurs ainsi qu'aux situations de congestion du trafic ferroviaire.

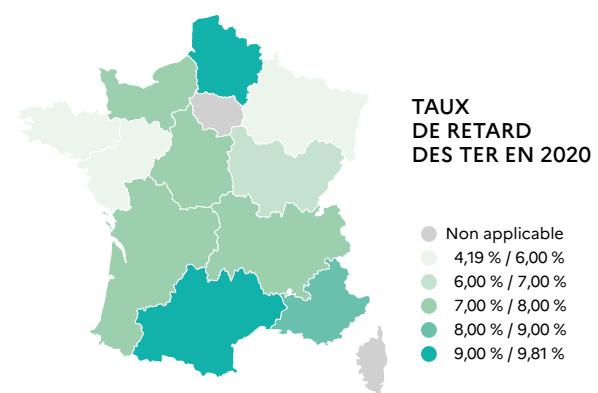
Au cours de certains mois de l'année 2021, la crise sanitaire a engendré de nombreuses déprogrammations de TER, visibles par différence sur le graphique ci-contre, en particulier pendant la période de confinement national du 3 avril au 3 mai 2021. Les plans de transport ont été ajustés à la demande des régions (autorités organi-

satrices pour les services TER) durant le confinement national. Ces ajustements ont pu être instaurés avant dans les régions où un confinement local a été instauré dès le 19 mars 2021. Le retour à des taux d'offre quasiment nominaux est intervenu à partir de la rentrée de septembre 2021, avec quelques disparités selon les régions.

**LA REPRÉSENTATION DES TAUX D'ANNULATION ET DE RETARD DES TER RÉGIONAUX EN 2021 ILLUSTRE LA DISPARITÉ DES RÉSULTATS SELON LES RÉGIONS.**

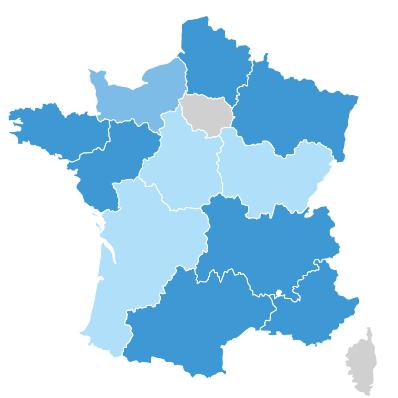
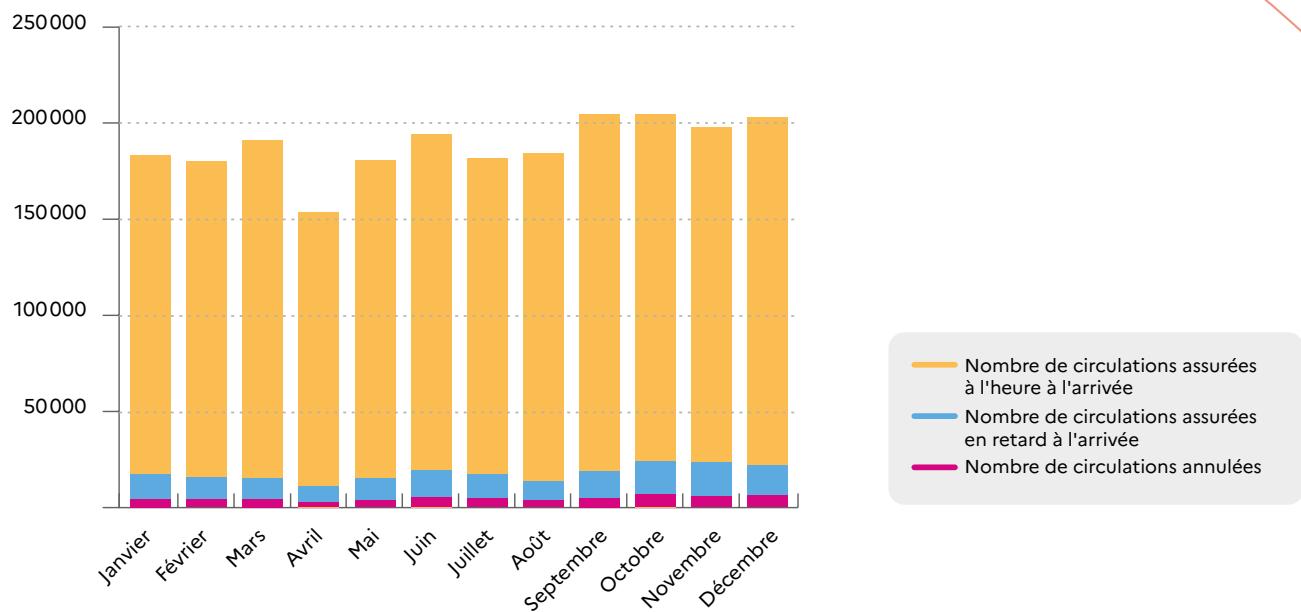


Le taux d'annulation le plus faible est de 1,1 % en Bretagne tandis qu'il atteint 4,1 % dans les Hauts-de-France. Pour cette dernière région, les annulations des services TER en 2021 s'expliquent en partie par plusieurs mouvements sociaux.



Concernant les taux de retard, la Bretagne affiche également le plus faible taux avec 4,2 % de circulations TER en retard, contre 9,8 % pour la région Hauts-de-France. Outre les nombreux retards liés aux grèves, la ponctualité des TER de cette région s'est dégradée en février en répercussion de plusieurs incidents : des dégradations d'infrastructures engendrées par la tempête Aurore en octobre, puis en novembre, de nombreux bagages oubliés et plusieurs collisions avec des animaux sauvages.

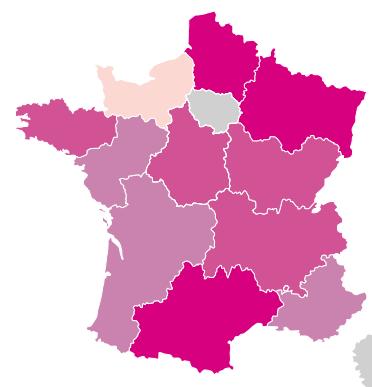
**ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CIRCULATIONS TER ANNULÉES (J-1 À 16 HEURES), ASSURÉES À L'HEURE ET ASSURÉES EN RETARD À L'ARRIVÉE EN 2021**



**ÉVOLUTION 2020-2021 DU TAUX D'ANNULATION DES TER**

- Non applicable
- -0,59 % / -0,36 %
- -0,36 % / 0,00 %
- 0,00 % / 0,5%
- 0,5 % / 1,00 %
- 1,00 % / 1,34 %

La représentation ci-dessus illustre l'évolution du taux d'annulation des TER régionaux en 2021 par rapport au niveau de 2020. Une baisse des taux d'annulation est observée dans plusieurs régions de la moitié nord du pays et en Nouvelle-Aquitaine. À l'inverse, la région Hauts-de-France (+1,3 point) a connu la plus forte dégradation du taux d'annulation. En 2021, la région Nouvelle-Aquitaine présente l'amélioration la plus forte du taux d'annulation des TER (-0,6 point).



**ÉVOLUTION 2020-2021 DU TAUX DE RETARD DES TER**

- Non applicable
- -3,3 % / -3,00 %
- -3,00 % / -2,00 %
- -2,00 % / -1,00 %
- -1,00 % / 0,00 %
- 0,00 % / 0,66 %

Concernant l'évolution des taux de retard, on constate qu'une majorité des régions affichent des améliorations – d'ampleur variable – dans un contexte de fréquentation réduite des trains TER. C'est spécialement le cas au premier semestre 2021, dans le contexte de la crise sanitaire. Les améliorations les plus marquées ont été obtenues par les régions Normandie (-3,3 points), Nouvelle-Aquitaine (-1,5 point), et Paca (-1,3 point) - dans la continuité des progrès enregistrés ces 2 dernières années. À noter que la ponctualité des TER normands s'était fortement dégradée en 2020. Cette dégradation résultait de retards liés à des travaux d'infrastructure et à une phase d'adaptation de la gestion du trafic à la suite du transfert à ces services des anciennes lignes Intercités de l'axe « Normandie ». Autre motif de dégradation : la livraison avec du retard par le constructeur de nouvelles rames automotrices, à partir de janvier 2020.

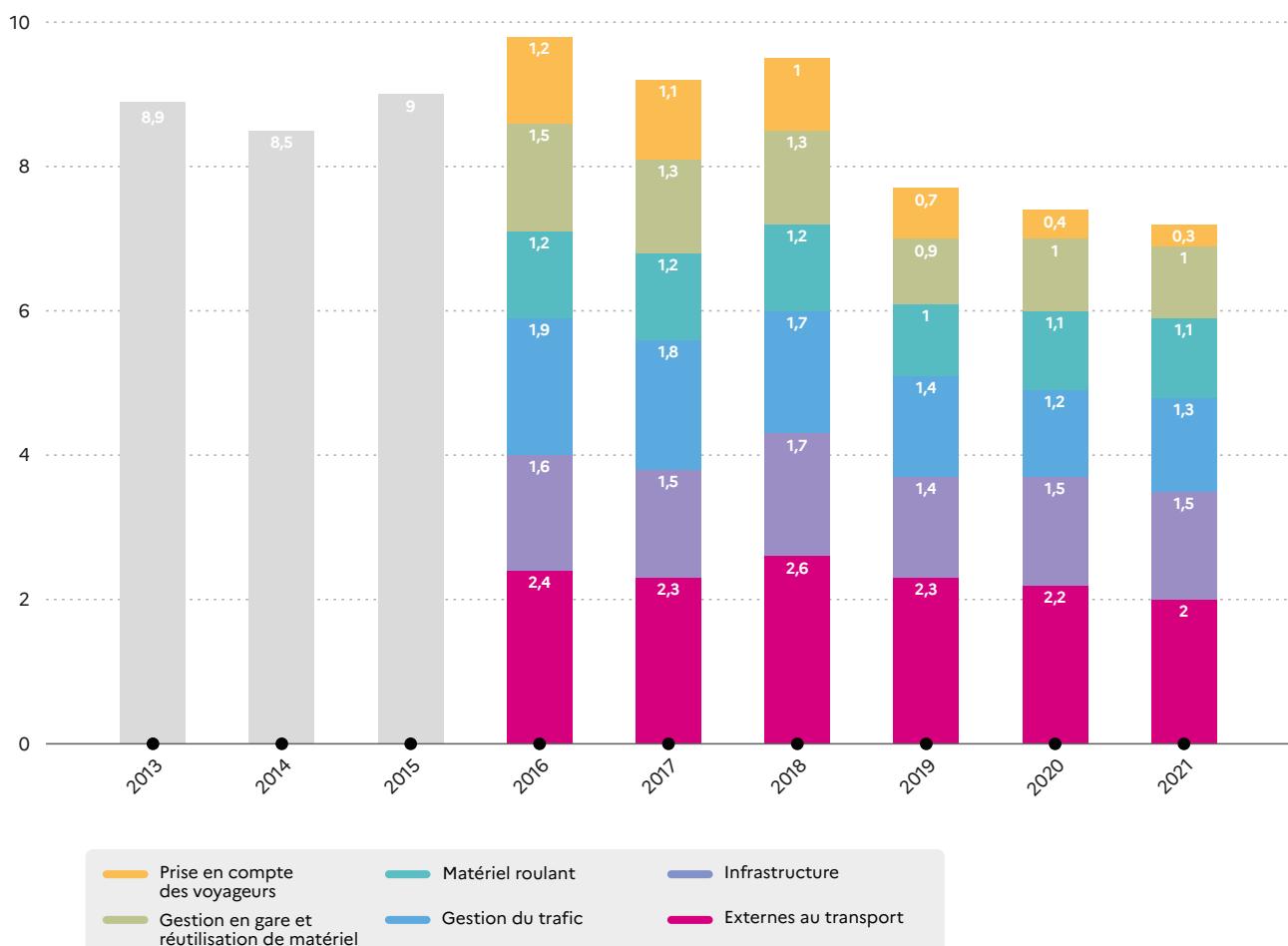
## Les transports du quotidien

# Analyse des causes de perturbations

Depuis 2016, l'AQST recueille les causes des retards des TER grâce à l'appui de la plupart des conseils régionaux (hors Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur) et de la SNCF. La répartition entre les causes de retard des TER est globalement restée stable par rapport à l'année 2020. Les causes « externes au transport » restent prépondérantes – pour partie du fait des conséquences de l'épidémie de Covid-19 – puisqu'elles représentent 27,7 % de

l'ensemble des causes de retard au niveau national. Elles sont suivies par les causes « infrastructure » (stables à 20,6 %), « gestion du trafic » (en légère hausse à 17,6 %), « transporteur ou matériel roulant » (stables à 14,8 %), « gestion en gare et réutilisation de matériel » (en hausse à 14,7 %), et « prise en compte des voyageurs » (en baisse à 4,6 %).

RÉPARTITION DES CAUSES DES RETARDS DES TER NATIONAUX PAR RAPPORT AU NOMBRE DE TRAINS AYANT CIRCULÉ DE 2016 À 2021





## LEXIQUE

### Prise en compte des voyageurs

Cette famille concerne la gestion de l'affluence, des personnes en situation de handicap, et des correspondances.

### Infrastructure

Cette famille concerne la maintenance et les travaux.

### Gestion en gare et réutilisation de matériel

Cette famille concerne les questions de personnel de bord et la réaffectation de matériel.

### Transporteur ou Matériel roulant

Cette famille concerne le matériel moteur et le matériel remorqué.

### Gestion du trafic

Cette famille concerne la circulation sur les lignes ferroviaires et les interactions entre les réseaux.

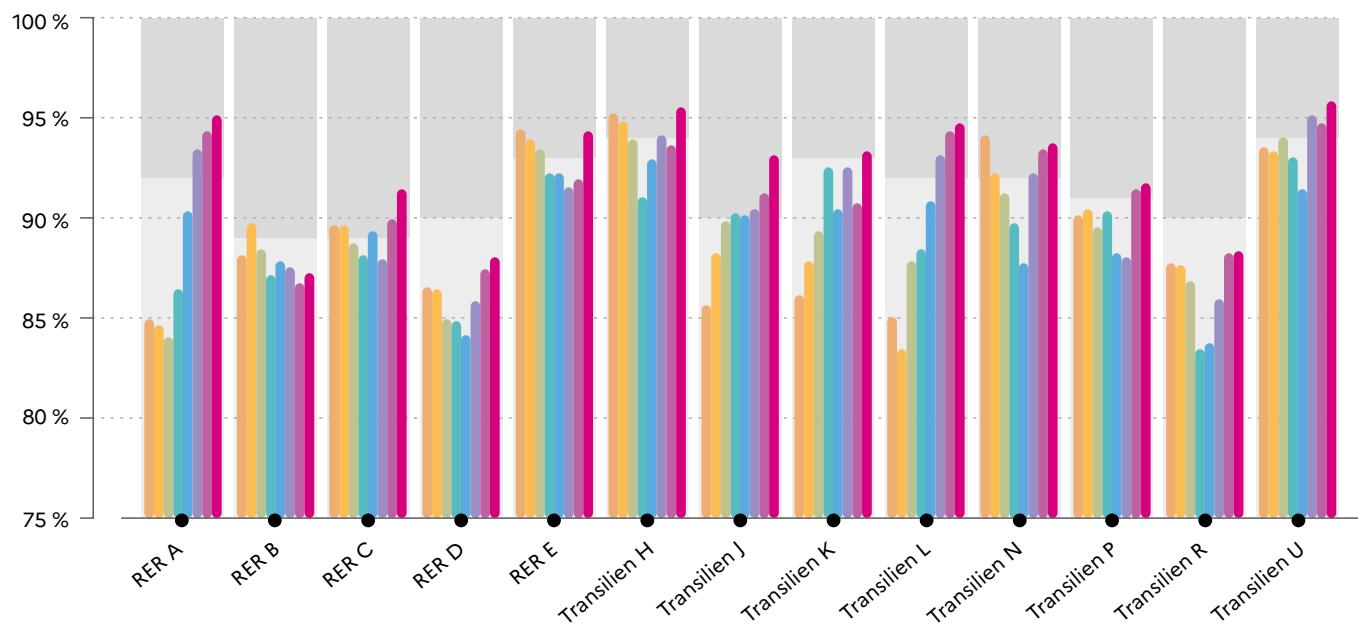
### Externes au transport

Cette famille concerne la météo, les obstacles sur les voies, les colis suspects, la malveillance, les mouvements sociaux, etc.

# LES TRANSILIEN ET LES RER



PONCTUALITÉ VOYAGEURS DES LIGNES RER ET TRANSILIEN



## Les données clés

La ponctualité voyageurs de l'ensemble des lignes de RER s'est améliorée en 2021, dans un contexte de baisse de la fréquentation liée à la crise sanitaire et, en conséquence, de la légère réduction de l'offre. Chacune des lignes (sauf la ligne RER B) établit (ou retrouve) pendant cette période son meilleur résultat de ponctualité depuis 2014. Il convient toutefois de noter que la comparaison annuelle n'est pas pertinente du fait du caractère exceptionnel de la période, marquée par la crise sanitaire. Les lignes RER A, C et E atteignent en 2021 l'objectif moyen fixé dans les nouveaux

contrats liant les opérateurs à Île-de-France Mobilités.

Dans le détail, en 2021, la ponctualité voyageurs de la ligne A progresse de 0,8 point de pourcentage (pp), celle du RER B de 0,5 pp, celle de la ligne C de 1,5 pp, celle du RER D de 0,6 pp et celle du RER E de 2,4 pp.

En 2021, la ponctualité voyageurs de l'ensemble des lignes de Transilien s'est améliorée, dans des proportions variables toutefois. Toutes les lignes de Transilien – à l'exception notable de la ligne R – atteignent sur cette période l'objectif moyen fixé dans les nouveaux

contrats avec Île-de-France Mobilités :

- La ponctualité des lignes H (+1,9 pp), J (+1,9 pp) et surtout K (+2,6 pp) s'améliore nettement;
- La ponctualité de la ligne U (+1,2 pp) progresse également;
- La ponctualité des lignes L (+0,4 pp), N (+0,3 pp), et P (+0,3 pp) progresse légèrement;
- La ponctualité de la ligne R ne progresse pas significativement (+0,1 pp).

## L'analyse des données

La représentation ci-dessous permet d'associer aux résultats de ponctualité le trafic journalier moyen des lignes, à partir de comptages effectués au cours des six dernières années<sup>1</sup>. Les différences de fréquentation entre les lignes du réseau francilien pouvant être importantes, le poids d'une perturbation aura des impacts plus ou moins forts sur le taux de ponctualité voyageurs tel qu'il est défini. En effet, sur les lignes les plus chargées, l'intervalle de passage entre deux trains peut être très court (en particulier aux heures de pointe). Conséquence : sur ces lignes, il est généralement plus dif-

ficle de « rattraper » l'effet d'un retard se propageant d'un train au suivant en cas d'incident important.

Ainsi les lignes RER B et D cumulent fort trafic et taux de ponctualité moyen – nettement inférieur à celui des autres lignes RER – et qui apparaissent donc comme les plus préoccupantes malgré des améliorations notables depuis 2019 pour le RER D, dans le contexte particulier de la crise sanitaire.

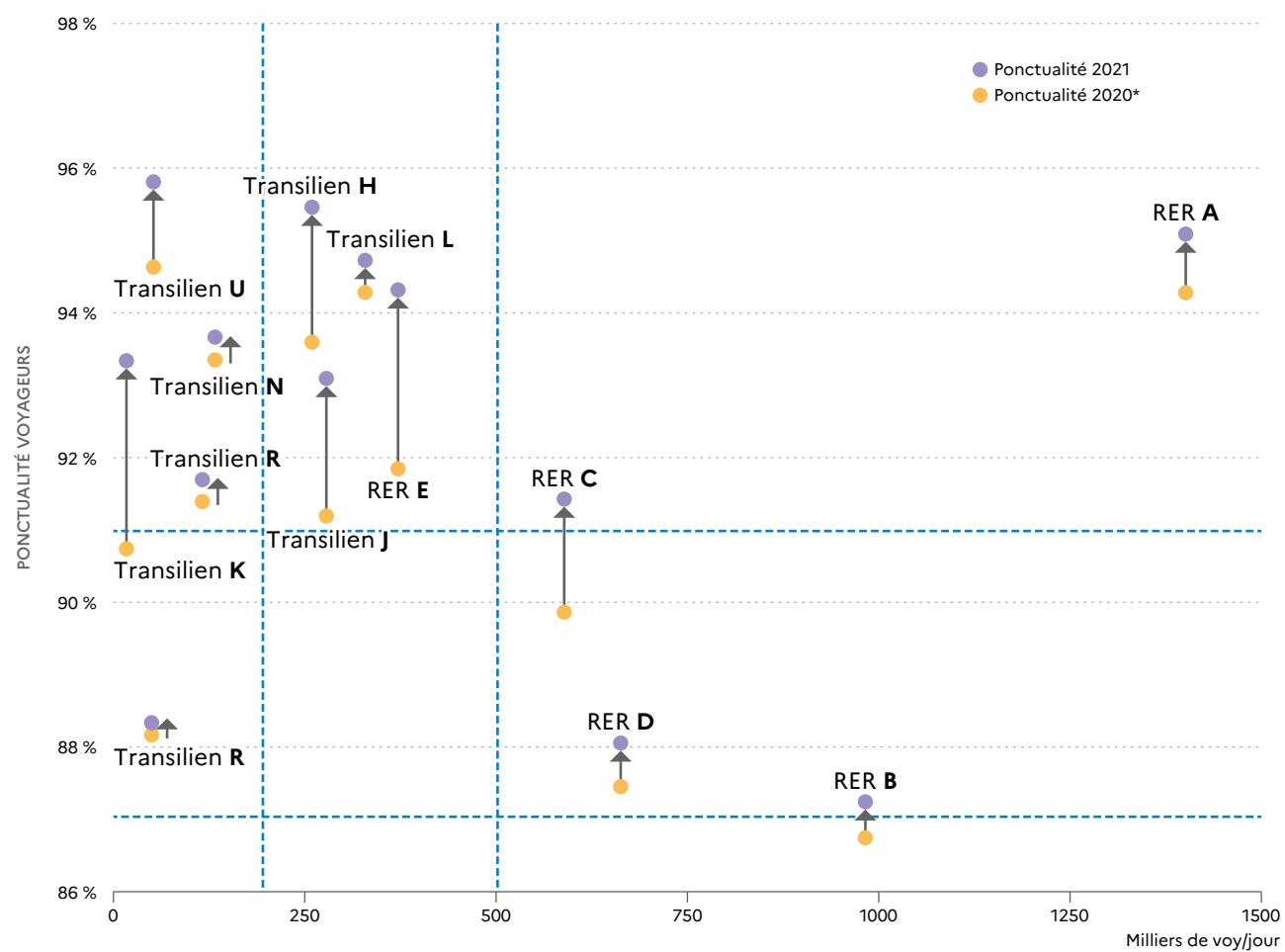
On notera que les nombres de voyageurs moyens sont ceux d'une période de référence antérieure à la 2020 et à la crise sanitaire. Du fait de cette dernière, les trafics voyageurs (demande)

de 2021 de certaines lignes ont été à certaines périodes de l'année plus faibles et l'offre a pu être adaptée.

Les lignes ayant connu les plus fortes améliorations en 2021 sont les lignes RER E et Transilien H et K.

À l'issue de l'année 2021, dans un contexte potentiellement favorable lié à la baisse de la fréquentation, les niveaux de ponctualité voyageurs de l'ensemble des lignes, à l'exception préoccupante des lignes RER B et D et Transilien R, atteignent les objectifs moyens contractuels définis par Île-de-France Mobilités dans ses nouveaux contrats avec les opérateurs.

ÉVOLUTION 2020-2021 DE LA PONCTUALITÉ DES LIGNES RER ET TRANSILIEN SELON LEUR FRÉQUENTATION



\*mois de janvier, avril et mai 2020 non pris en compte

1. Les données sont issues de la base de données SNCF Open Data ou des présentations d'Île-de-France Mobilités ou des transporteurs lors des comités de ligne si des données plus récentes étaient disponibles.

# 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). Elle reprend également des indicateurs de qualité de service des autocars en service librement organisé (source : ART – Autorité de régulation des transports).



## LES TRANSPORTS AÉRIENS

↓

**C**omme en 2020, la crise sanitaire de la Covid-19 a très fortement perturbé le trafic aérien (demande de passagers) en 2021. D'après la DGAC, le trafic résiduel apprécié sur cette période ne s'élève qu'à environ 39 % du niveau de l'année 2021. De ce fait, la comparaison annuelle des indicateurs présentés n'est pas pertinente en tant que telle. Dans le même esprit, l'évolution mensuelle de ces indicateurs est fournie à titre indicatif. Elle n'appelle pas une comparaison mensuelle puisque le niveau du trafic résiduel a pu sensiblement varier d'un mois à l'autre.

La crise sanitaire a engendré de nombreuses incertitudes quant à la fiabilité et à la complétude des données utilisées par la DGAC pour produire des statistiques sur les annulations de vols habituellement communiquées à l'AQST. De ce fait, les différents indicateurs portant sur les annulations n'ont pas pu être suivis par l'AQST pour le mode aérien en 2021, et ce pour l'ensemble des catégories de vols. Des graphiques sur le niveau de trafic résiduel (nombre de vols réalisés) par rapport au niveau de 2019 sont toutefois présentés ci-après. ●

## Les transports longue distance

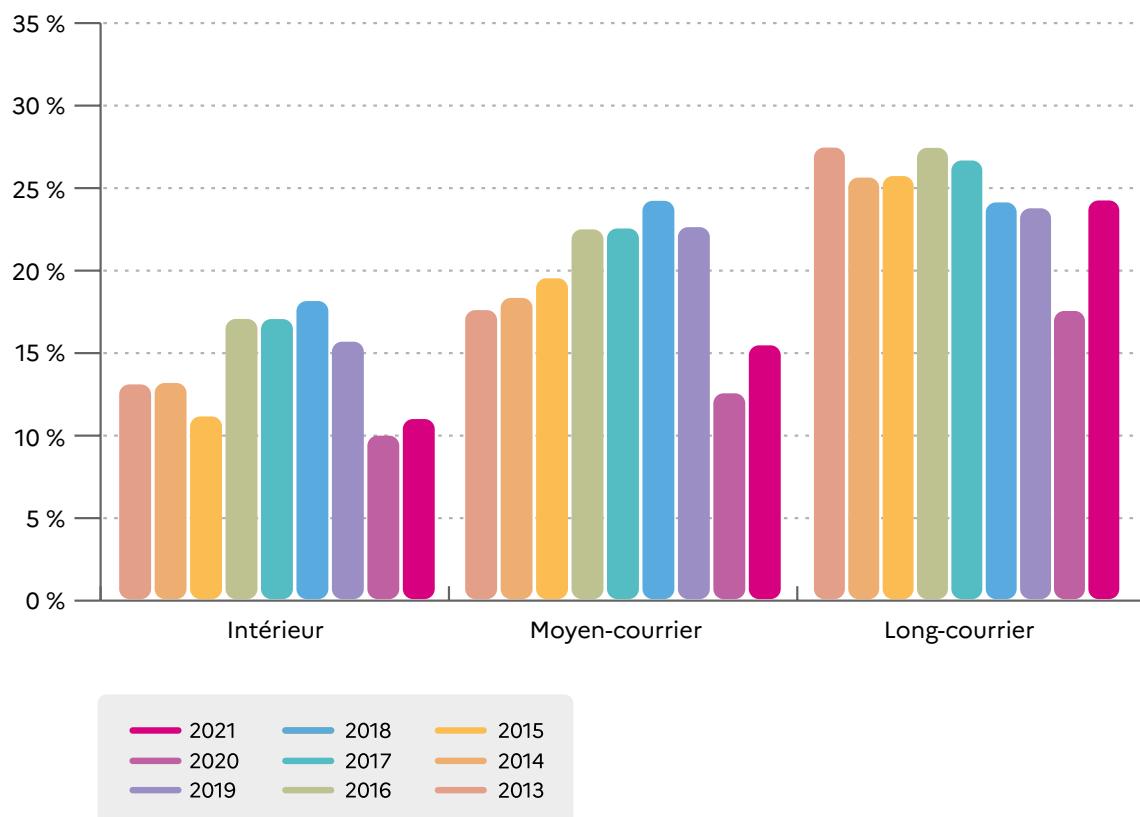
# Les données clés

Les répercussions des mesures sanitaires pour lutter contre l'épidémie de Covid-19 ont engendré de très nombreuses déprogrammations et annulations de vols. Celles-ci sont visibles par différence sur les graphiques ci-après, qui comparent les nombres de vols assurés (au départ ou à destination de la France) en 2019 (retenue comme année de référence du fait des circonstances exceptionnelles de 2020) et en 2021. Ces graphiques portent bien sur l'offre de vols, et non sur la demande de passagers. Or, d'après la DGAC, depuis le début de la crise sanitaire, la fréquentation a baissé bien plus signifi-

cativement que l'offre de vols réalisés. D'après la publication « tendanCIEL » de la DGAC, sur l'année 2021, l'offre résiduelle de vols au départ ou à destination de la France est de 59 % par rapport à 2019, là où la demande résiduelle de passagers est de 39 %. Avec un niveau de trafic (offre) très faible en 2021 (notamment au 1<sup>er</sup> semestre), la ponctualité s'est maintenue à des niveaux nettement meilleurs que ceux de la période pré-Covid-19 pour les vols intérieurs et moyen-courriers. Les retards liés à l'enchaînement des vols, la gestion de la navigation aérienne, la gestion de l'organisation des vols par

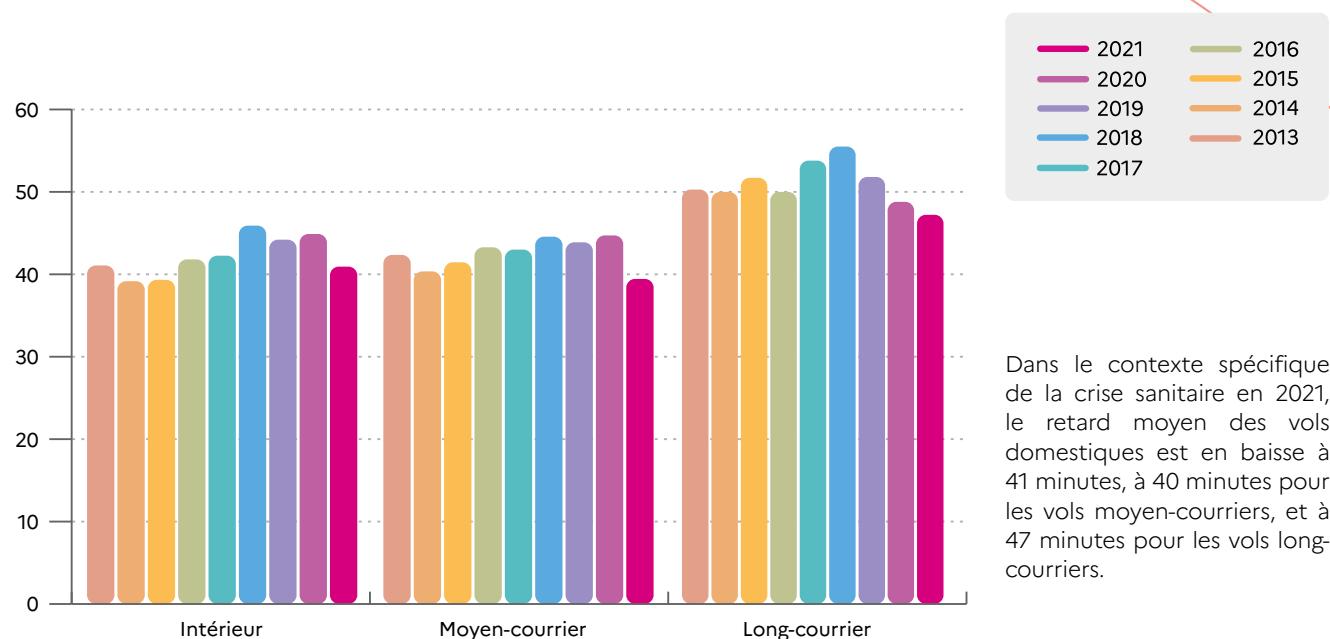
les compagnies, la sécurité et le transit des voyageurs dans les aéroports, sont globalement moins fréquents avec un trafic fortement réduit. En revanche, la ponctualité des vols long-courriers s'est dégradée, retrouvant son niveau de 2018-2019. Les retards liés aux contrôles des autorisations d'entrées/sorties sur le territoire et du passe sanitaire ont pu pour partie expliquer cette dégradation.

ÉVOLUTION DES TAUX DE RETARD À L'ARRIVÉE DU SECTEUR AÉRIEN



## Les transports longue distance

## ÉVOLUTION DU RETARD MOYEN DES VOLS RETARDÉS (MIN)

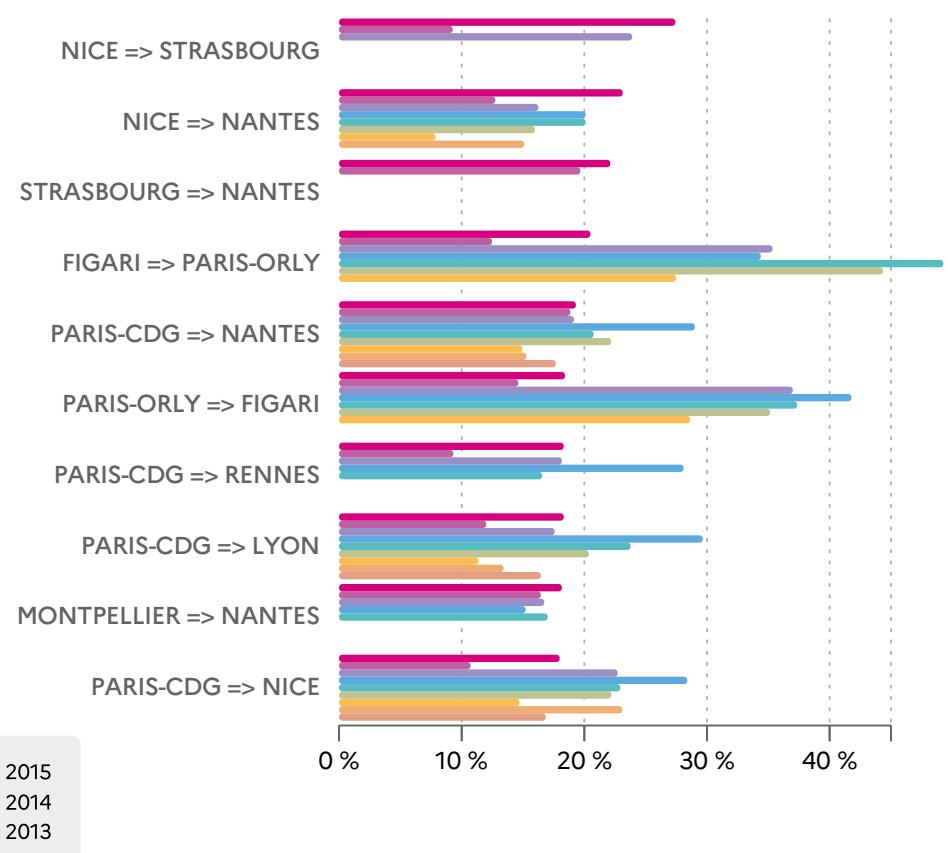


Dans le contexte spécifique de la crise sanitaire en 2021, le retard moyen des vols domestiques est en baisse à 41 minutes, à 40 minutes pour les vols moyen-courriers, et à 47 minutes pour les vols long-courriers.

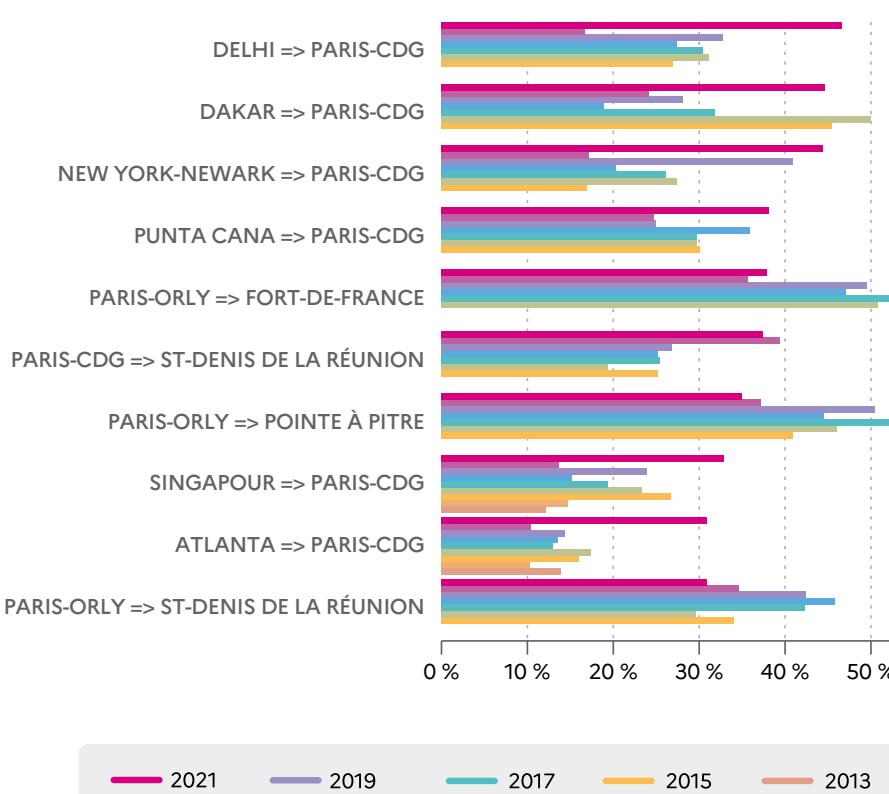
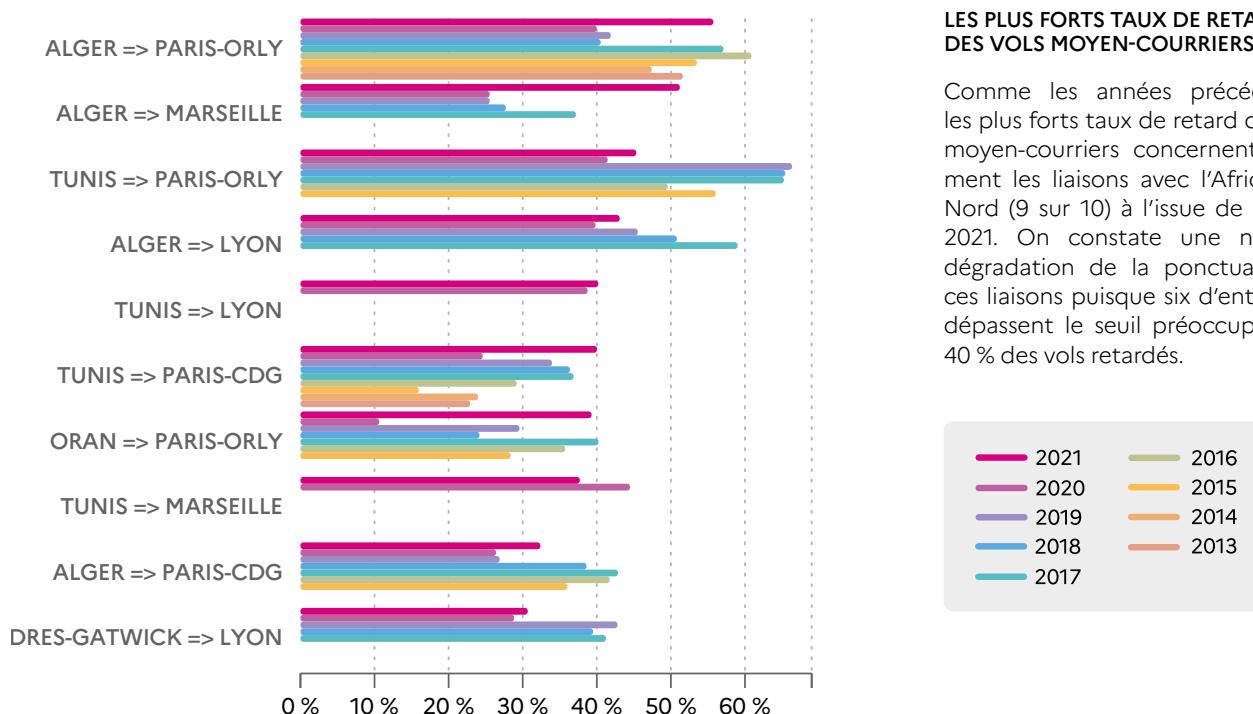
## L'analyse des données

Le caractère atypique de l'année 2021 est visible à travers le graphique ci-contre, dans la mesure où les liaisons intérieures les moins ponctuelles concernent pour partie des liaisons transversales reliant des aéroports de province, contrairement aux années pré-crise sanitaire où seules les liaisons radiales (ayant pour origine ou destination l'un des aéroports parisiens) occupaient le panel. L'amélioration de la ponctualité des vols domestiques, entraînée par la baisse de fréquentation liée à la crise sanitaire, se traduit notamment par l'absence de liaisons en 2021 atteignant le taux de retard à l'arrivée préoccupant de 40%.

## LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES VOLS INTÉRIEURS



## Les transports longue distance



## RÉPARTITION DES CAUSES DE RETARD AU DÉPART

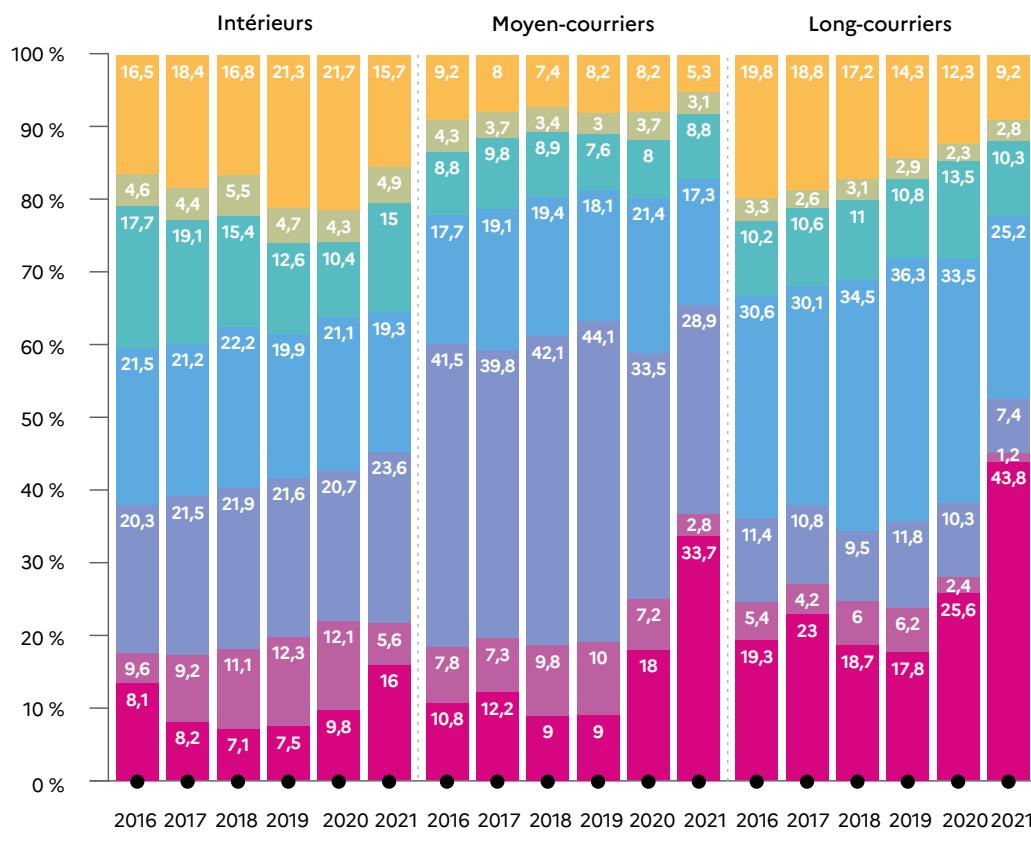
Du fait des évolutions du trafic (offre des vols domestiques comme internationaux) en fonction de la situation sanitaire et des restrictions de déplacements ou d'entrée/sortie sur le territoire imposées par les autorités gouvernementales, l'indicateur présentant les proportions de retards par type de causes surpondère les retards survenus au cours des mois de moins mauvaise situation sanitaire, qui ont connu un niveau de trafic plus élevé.

Les causes « aéroport et sûreté » ont très fortement augmenté pour les vols moyen- et long-courriers (et dans une moindre mesure pour les vols intérieurs également). En cause : le renforcement des contrôles aux frontières

dans le cadre de la lutte contre l'épidémie (contrôles des visas, des motifs de déplacement, des attestations de test de dépistage du virus négatif et des certificats de vaccination, du passe sanitaire, etc.), ainsi que des mesures sanitaires mises en place dans les aéroports (passage par une borne de distribution de gel hydro-alcoolique, mesures de distanciation sociale, etc.). La cause « navigation aérienne » a nettement baissé en 2021 pour l'ensemble des catégories de vols. En effet, la chute du trafic à l'échelle mondiale s'est traduite par une baisse de la fréquence des situations de congestion ou d'engorgement du trafic. La cause « enchaînement des vols » représente

toujours une part importante des retards des vols moyen-courriers à l'issue de l'année 2021. Toutefois, sa proportion a significativement baissé par rapport au niveau de 2019, dans la continuité de l'année 2020. Là encore, l'explication la plus probable semble être que la chute du trafic a entraîné un net recul des retards liés aux situations de congestion.

Concernant les vols intérieurs, on observe que les causes « aéroport et sûreté », « compagnies », « passagers » et « météo et divers » se sont substituées en proportion à la cause « navigation aérienne » en 2021.



Non renseignée	Enchaînement des vols
Météo et divers	Navigation aérienne
Passagers	Aéroport et sûreté
Compagnies	

**Les transports longue distance**

## POINT DE VUE



## « Faciliter les démarches des passagers, fiabiliser et accélérer l'instruction des dossiers »

### MARC BOREL

Directeur du Transport aérien à la Direction générale de l'avion civile (DGAC)

**L**es annulations de vols massives et soudaines liées à la pandémie de Covid-19 ont posé un problème majeur aux compagnies aériennes pour respecter leurs obligations de remboursement de leurs clients telles que prévues par le règlement (CE) n° 261/2004<sup>1</sup>. Cela en raison de l'impact sur leur trésorerie comme de leur capacité à traiter les demandes dans le délai prévu par la réglementation. En 2021, les services de la Direction générale de l'aviation civile (DGAC) sont restés particulièrement mobilisés pour faire respecter le droit des passagers aériens dans ce contexte de crise.

En sa qualité d'organisme national désigné auprès de la Commission européenne pour veiller à l'application du règlement européen, la DGAC a recueilli 4 560 signalements de passagers portant sur le défaut de remboursement de billets de vols annulés en raison de la crise sanitaire.

Sur la base de ces signalements, la DGAC a saisi plus de 80 compagnies, françaises ou étrangères, pour recueillir des informations et constater d'éventuels manquements au règlement. Dans les cas de manquements avérés au droit au remboursement et à l'information, la DGAC a engagé des procédures de sanction qui, conformément au code de l'aviation civile, peuvent aller jusqu'à 7 500 euros par passager et par manquement, après avis de la Commission administrative de l'aviation civile (CAAC). Au total, quatre séances de la CAAC ont été organisées, dont deux entièrement dédiées aux dossiers Covid-19. Elles ont conduit le

ministre chargé des Transports à infliger des sanctions pour un montant total de 370 000 euros en 2021 à l'encontre de six compagnies. La DGAC a aussi étroitement collaboré, avec la DGCCRF, à l'enquête lancée par la Commission européenne en février 2021 avec le réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (réseau CPC). La Commission européenne a annoncé le 30 septembre 2021 que les 16 compagnies concernées s'étaient engagées à rembourser les passagers de vols annulés dans les sept jours comme requis par la législation européenne, à mieux les informer sur leurs droits et à présenter sur un pied d'égalité les différentes options offertes (report, remboursement en espèces ou en avoir). La Commission a confirmé, le 8 juillet 2022, le remboursement de plus de 500 000 bons de vol qui avaient été imposés aux consommateurs pour des vols annulés pendant la pandémie.

La DGAC entend rester attentive à l'évolution de la situation, dans le cadre notamment de la sortie progressive de la pandémie avec un retour du trafic aérien à ses niveaux d'avant la crise. Elle a pour cela modernisé en profondeur son outil de collecte en ligne des signalements pour faciliter les démarches des passagers, fiabiliser et accélérer l'instruction des dossiers. ●

1. Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, accessible sur [www.ecologie.gouv.fr/faire-en-cas-retard-a-depart-annulation-dun-vol-refus-dembarquement-ou-declassement](http://www.ecologie.gouv.fr/faire-en-cas-retard-a-depart-annulation-dun-vol-refus-dembarquement-ou-declassement).

## Les transports longue distance

# LES TGV



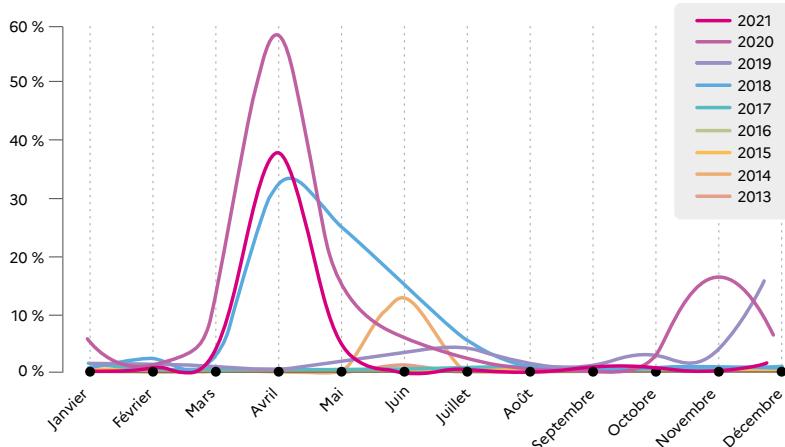
Comme en 2020, le secteur ferroviaire a été marqué par l'impact des mesures sanitaires adoptées pour lutter contre l'épidémie de Covid-19, dont notamment le confinement partiel à partir du 19 mars 2021, puis national du 3 avril au 3 mai 2021. Les répercussions de ces mesures sanitaires ont engendré de nombreuses déprogrammations de trains, visibles par différence sur les graphiques ci-après, avec la mise en place de plans de transport adaptés, en particulier pendant la période de confinement national.

## Les données clés

L'étude de l'évolution mensuelle du pourcentage d'annulation des TGV montre un taux d'annulation exceptionnel au mois d'avril, pendant lequel s'est déroulé le troisième confinement national. Les taux d'annulation des mois de

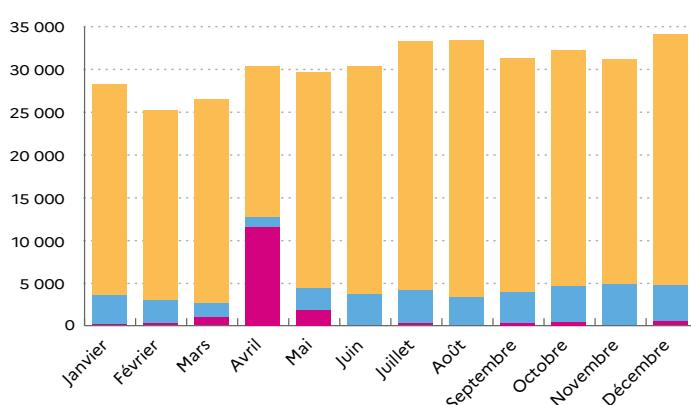
mars et mai apparaissent également élevés. Ces mois correspondent au début et à la fin de la période de confinement, marquée par de fortes réductions de l'offre TGV. Le mois de décembre, marqué par la cinquième vague épidé-

mique avec la propagation très rapide du variant Omicron à la fin du mois et par une grève d'ampleur du 17 au 19 décembre, n'a pas connu de hausse majeure des annulations et des déprogrammations.



ÉVOLUTION MENSUELLE DU % D'ANNULATION DES TGV

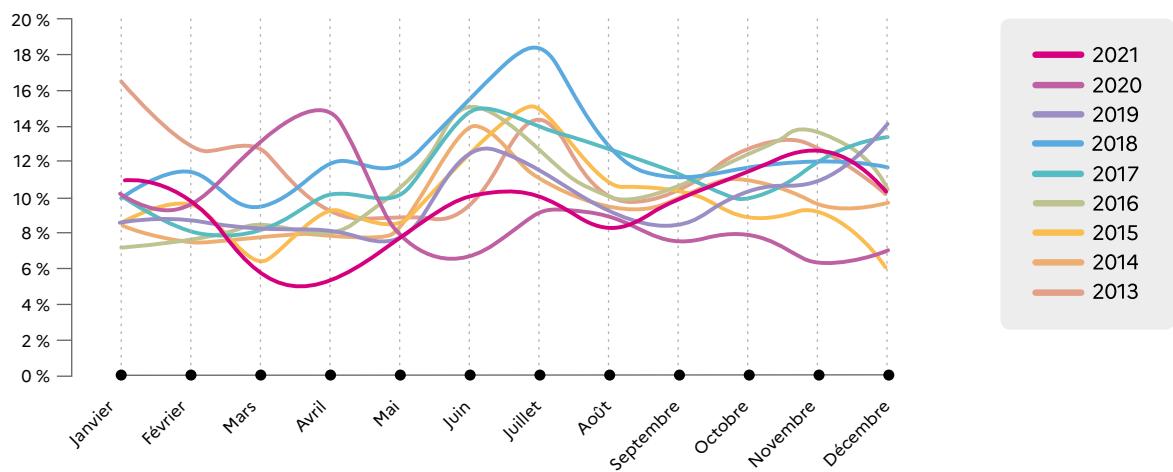
Les répercussions des mesures sanitaires ont engendré de nombreuses déprogrammations de trains, visibles par différence sur le graphique ci-contre, avec la mise en place de plans de transport adaptés. Ce fut spécialement le cas pendant la période de confinement national (dont notamment le confinement partiel à partir du 19 mars 2021, puis national du 3 avril au 3 mai 2021).



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CIRCULATION DE TGV ANNULÉES ASSURÉES À L'HEURE, ET TGV EN RETARD À L'ARRIVÉE EN 2021

En mars et en avril 2021, marqués par la baisse de la fréquentation et l'adaptation des plans de transport liées à la mise en place du troisième confinement, la ponctualité des TGV s'est fortement améliorée. Les taux de retard les plus élevés sont intervenus aux mois de janvier, octobre et novembre 2021, en répercussion de divers événements météorologiques (pluies intenses avec inondations locales, pics de froid, etc.).

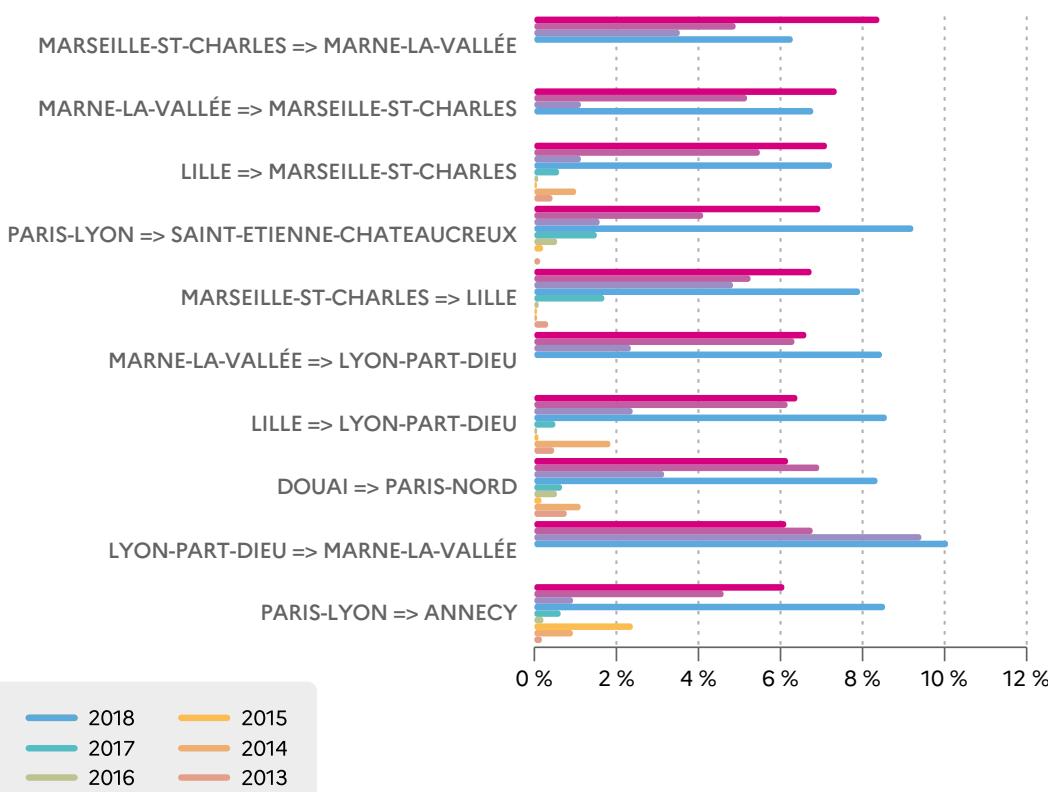
## ÉVOLUTION MENSUELLE DU % DE RETARD COMPOSITE DES TGV



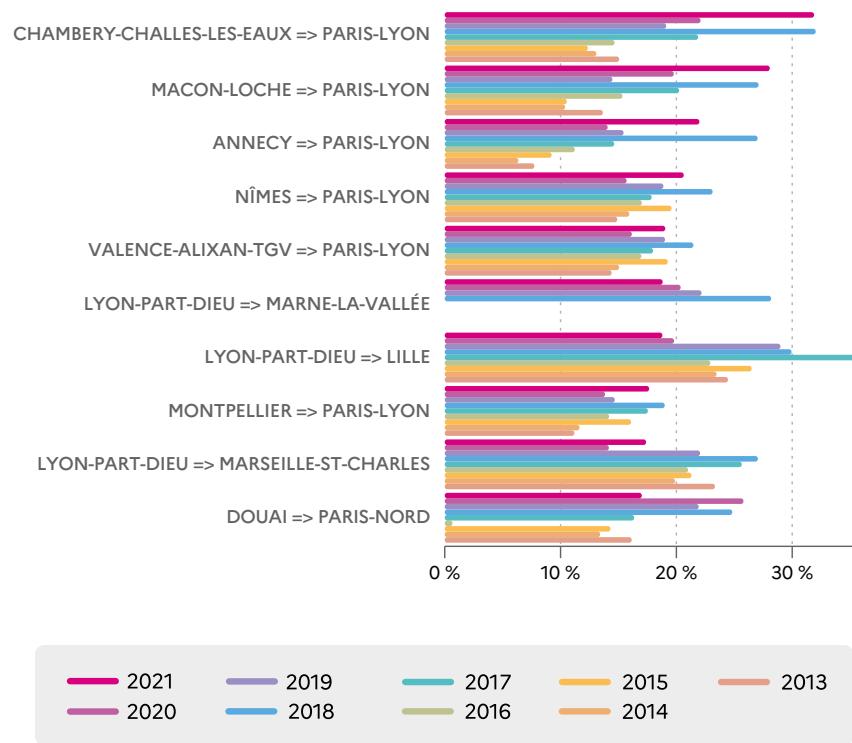
## L'analyse des données

## LES PLUS FORTS TAUX D'ANNULATION DES TGV

Les plus forts taux d'annulation observés en 2021 concernent des liaisons ayant été grandement impactées par les annulations liées au troisième confinement (partiel du 19 mars au 3 avril, et national du 3 avril au 3 mai 2021). Seules des liaisons des axes Sud-Est et Nord sont présentes dans le panel. Compte tenu du contexte défavorable de l'année 2021, comme en 2020, les dix liaisons dépassent le seuil de 5 % d'annulation.



## Les transports longue distance

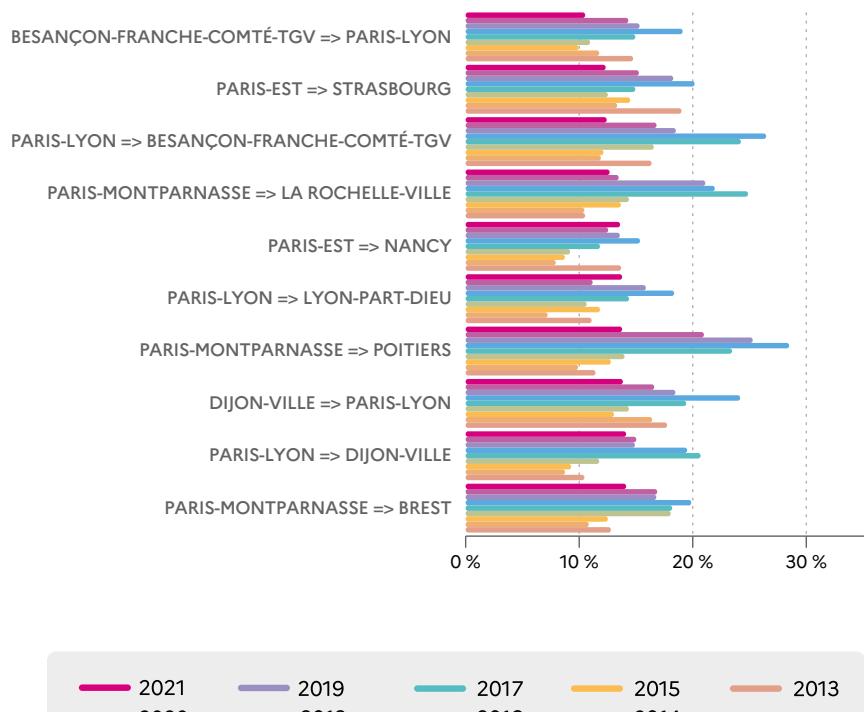


### LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES TGV

Les liaisons affichant les plus forts taux de retard sont principalement celles pour lesquelles ce taux était élevé en dehors de la période de confinement, où l'offre de TGV a été réduite. En effet, le taux de retard présenté dans ce bilan est une moyenne sur l'ensemble de l'année.

Les plus forts taux de retard des liaisons TGV concernent majoritairement des liaisons à destination des gares parisiennes où la densité et la diversité des circulations peuvent être à l'origine de perturbations importantes.

Sur l'axe TGV Sud-Est, les circulations ont notamment été impactées par les dégradations d'infrastructures liées aux intempéries intenses et à des inondations locales (dans le Gard le 14 septembre, en région Paca du 2 au 4 octobre), des incidents d'ampleur (actes de malveillance, graves accidents de personnes, pannes de matériel roulant) ainsi que par la grève SNCF du 17 décembre.



### LES PLUS FAIBLES TAUX DE RETARD DES TGV

En 2021, les liaisons les plus ponctuelles concernent des liaisons ayant subi peu de retards en dehors de la période de confinement local puis national. Une majorité de ces liaisons sont radiales dans le sens Paris -> province. Un grand nombre d'entre elles affichent des temps de trajet plus courts que la moyenne des liaisons TGV – comme celles desservant les régions Grand Est et Bourgogne-Franche-Comté – et sont donc exposées moins longtemps au risque de subir un retard.

On remarque également la présence de liaisons dont les taux de retard étaient plus élevés au cours des années pré-crise sanitaire, comme les liaisons Paris-Gare de Lyon -> Besançon, Paris-Montparnasse -> La Rochelle et Paris-Montparnasse -> Poitiers.

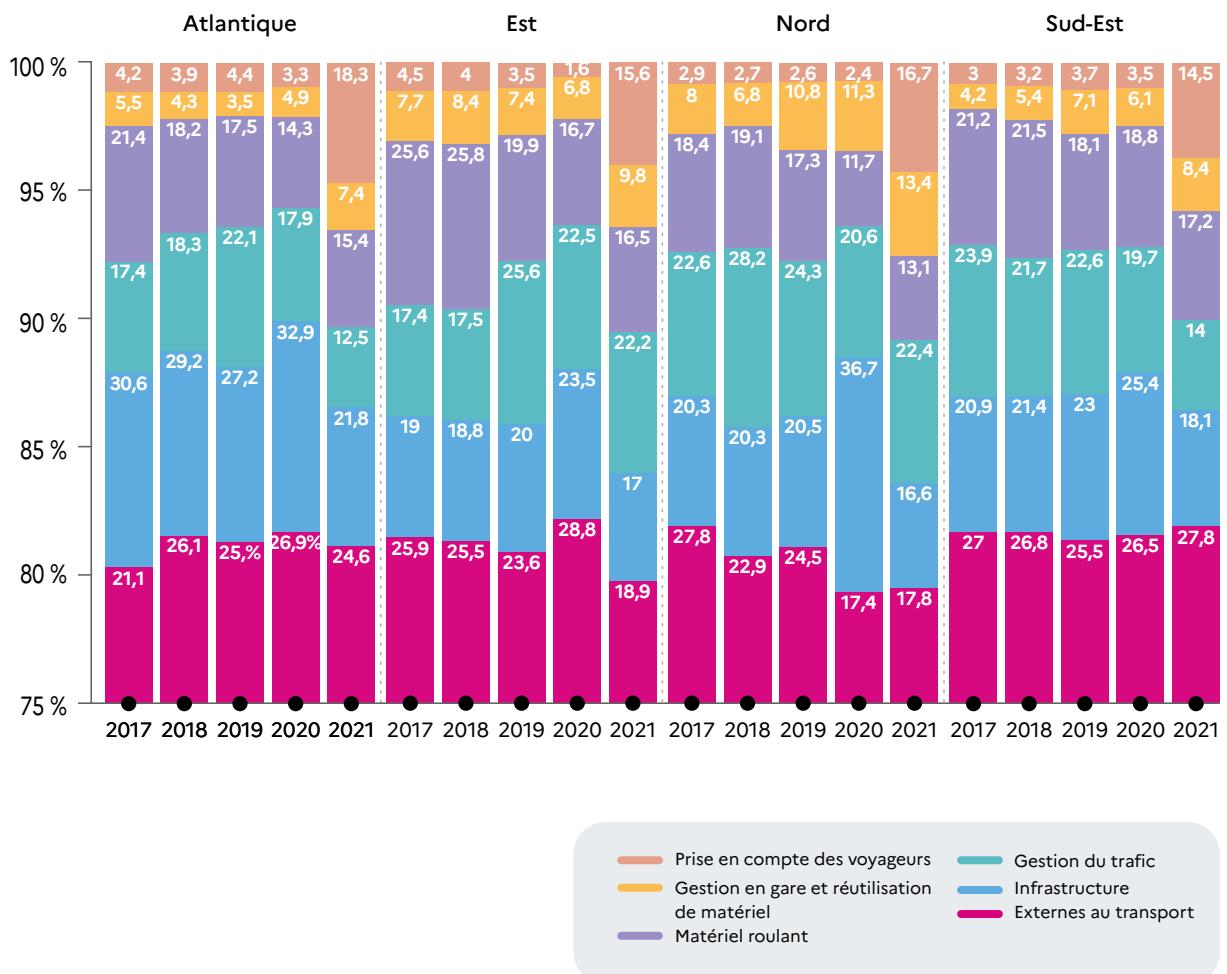
## RÉPARTITION DES CAUSES DE RETARD DES TGV PAR AXE

En 2021, on constate une forte hausse de la proportion des retards liés à la « prise en compte des voyageurs » pour l'ensemble des axes TGV. Elle atteint son niveau le plus élevé depuis 2016 pour chacun des axes. Ce résultat semble a priori paradoxal, puisque la fréquentation des trains a baissé en 2021 par rapport à la période pré-crise sanitaire, en particulier pendant le troisième confinement national. Une hypothèse envisageable serait que l'opérateur TGV a essayé de maintenir des correspondances malgré les suppressions de trains. Cela l'a conduit à retarder d'autres trains pour un motif de prise en compte des voyageurs.

On observe également une hausse des retards pour causes « gestion en gare et réutilisation de matériel » pour l'ensemble des axes. Ce phénomène s'explique peut-être pour partie par des retards liés aux contrôles du passe sanitaire en gare et sur les quais. Dans une moindre mesure, on peut aussi mentionner le contrôle des attestations de déplacement pendant le troisième confinement national.

La cause « gestion du trafic » a fortement baissé (près de 5 points) sur les axes Atlantique et Sud-Est.

Parallèlement, les retards liés aux « Infrastructures » ont nettement baissé pour l'ensemble des axes TGV. La baisse la plus prononcée concerne l'axe Nord.



**Les transports longue distance**

# LES TRAINS INTERCITÉS



## Les données clés

Concernant les liaisons Intercités, on n'observe pas de pic majeur des annulations sur l'année 2021. Les mesures liées à la crise sanitaire semblent donc s'être principalement traduites par des déprogrammations liées à l'adaptation du plan de transport, signalées avant le seuil de prise en compte. Ces déprogrammations sont ainsi à distinguer des annulations, qui interviennent la veille de l'horaire prévu, à 16 heures.

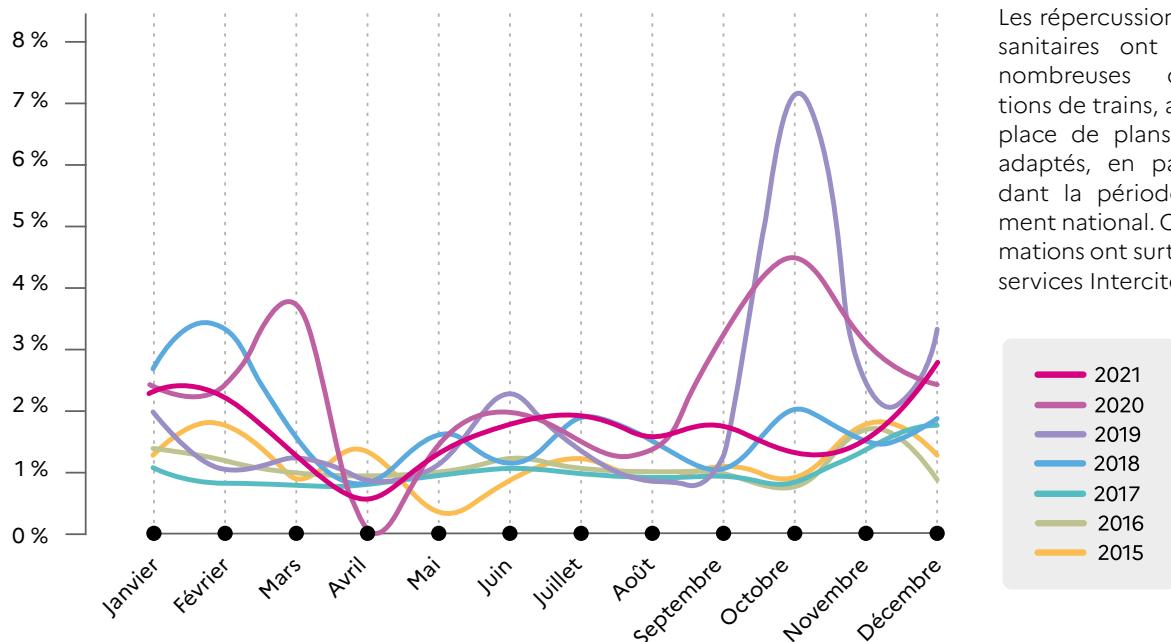
On remarque ainsi une baisse du taux d'annulation au mois d'avril, pendant le confinement national.

Les taux d'annulation les plus élevés sont intervenus aux mois de janvier, février et décembre 2021. Les annulations du début d'année proviennent pour moitié des conséquences des inondations qui ont frappé le Sud-Ouest de la France à partir du 31 décembre 2020, puis du 31 janvier au 5 février 2021.

Ces événements météorologiques ont été accompagnés d'accidents de personnes sur la ligne Toulouse-Hendaye et d'avaries du matériel sur les dessertes Nantes-Bordeaux, Paris-Clermont et Bordeaux-Marseille.

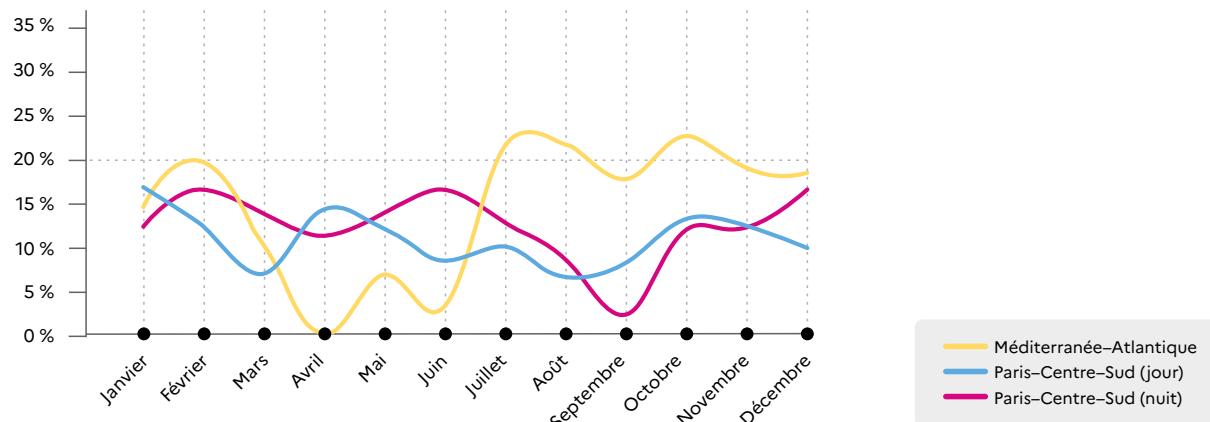
La grève SNCF du 17 au 19 décembre a également engendré de nombreuses annulations de trains Intercités.

ÉVOLUTION MENSUELLE DU % D'ANNULATION DES LIGNES INTERCITÉS

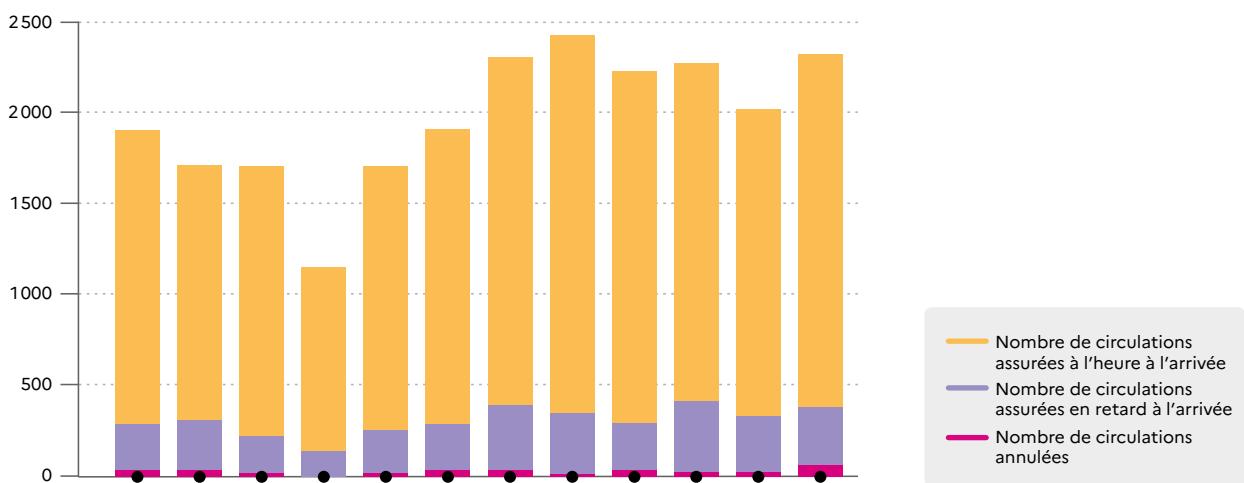


Les répercussions des mesures sanitaires ont engendré de nombreuses déprogrammations de trains, avec la mise en place de plans de transport adaptés, en particulier pendant la période de confinement national. Ces déprogrammations ont surtout affecté les services Intercités.

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

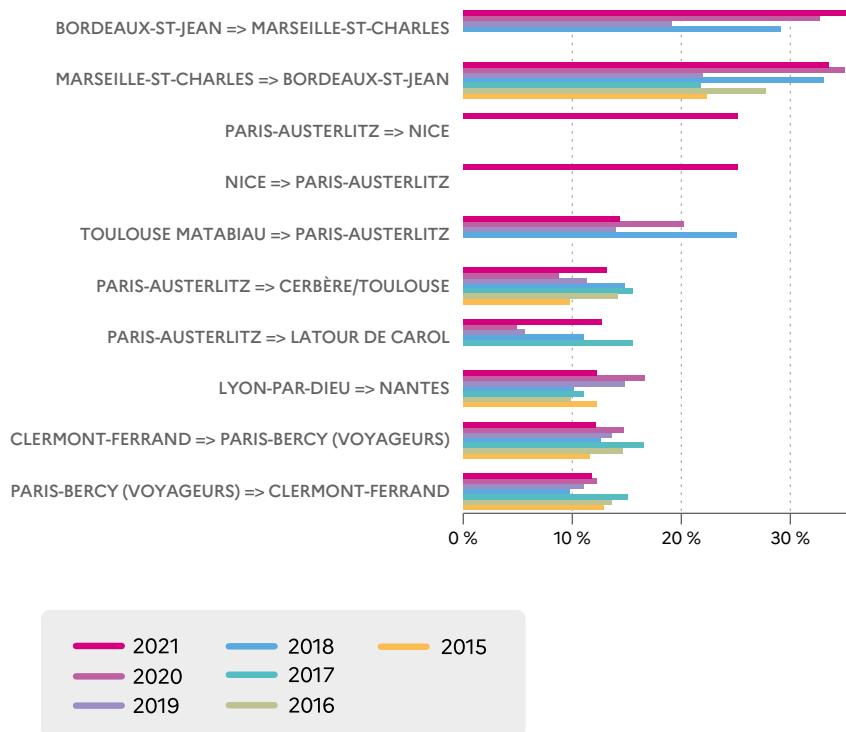


### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CIRCULATIONS INTERCITÉS ANNULÉES (J-1 À 16 HEURES), ASSURÉES À L'HEURE ET ASSURÉES EN RETARD EN 2021



Concernant les services Intercités, l'évolution mensuelle de la ponctualité par axe montre un taux de retard élevé pour l'axe « Méditerranée-Atlantique » en février, ainsi qu'au cours de chacun des mois du second semestre 2021. Le taux de retard de cet axe dépasse le seuil préoccupant de 20 % de retards au cours des mois de février, juillet, août et octobre, avec notamment, comme les années précédentes, de mauvais résultats de ponctualité sur la ligne Bordeaux-Marseille.

## Les transports longue distance



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

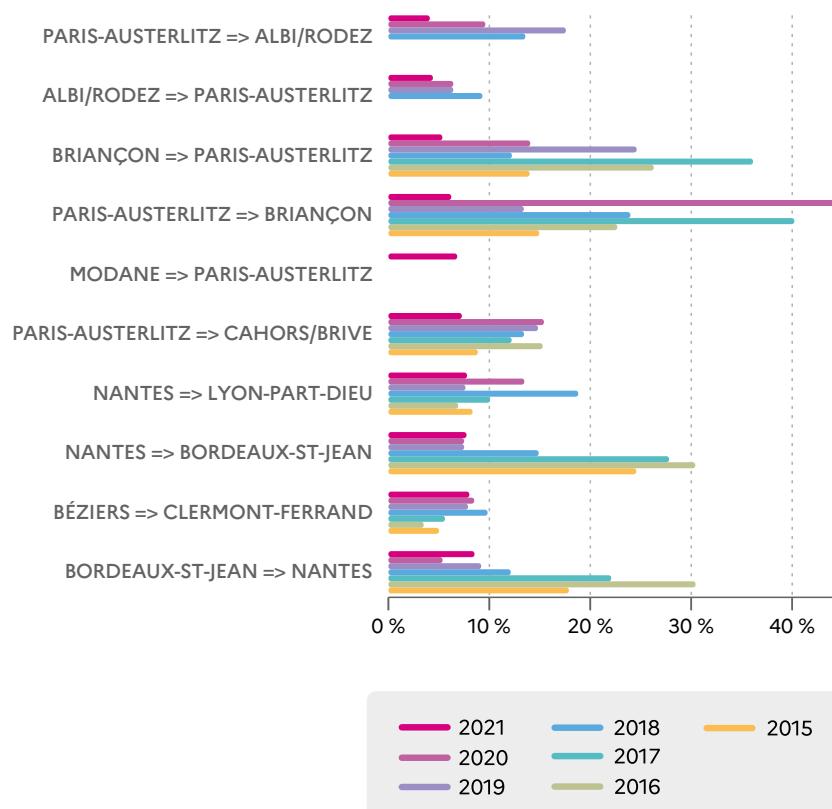
En 2021, les plus forts taux de retard des liaisons Intercités concernent en majorité des longues liaisons radiales (au départ ou à destination de Paris). À l'issue de l'année 2021, la ponctualité de la liaison Marseille -> Bordeaux affiche toujours des taux de retard préoccupants (plus d'un train sur trois en retard) dans les deux sens de circulation. La liaison Paris-Austerlitz -> Nice, remise en service le 20 mai 2021 dans le cadre du plan de relance gouvernemental, affiche un taux de retard préoccupant de 25 % dans les deux sens de circulation à l'issue de l'année 2021. Sa ponctualité a notamment pu être impactée par les intempéries majeures accompagnées d'inondations locales en région Sud PACA du 2 au 4 octobre, ainsi que par la panne d'un TER en gare de Cuers (Var) le 16 novembre, ayant conduit l'opérateur à faire circuler des trains dans les deux sens sur une seule voie sur la ligne de Marseille-Saint-Charles à Vintimille (Italie) jusqu'au lendemain.



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

Depuis 2019, la proportion des causes liées aux infrastructures ferroviaires a nettement augmenté pour les axes « Méditerranée-Atlantique » et « Paris Centre-Sud ». Cette augmentation résulte de la multiplication des zones de travaux de régénération conjuguée à des limitations temporaires de vitesse sur certains tronçons. Les restitutions tardives de certains de ces travaux ont aussi contribué à ce type de causes.

Dans le même temps, la part des retards liés à la « gestion du trafic » a baissé par rapport au niveau de 2019. C'est le cas pour l'axe « Paris Centre-Sud », suite à la réduction de l'offre dans le contexte de la crise sanitaire, notamment lors du confinement national. Les retards liés à la prise en compte des voyageurs sont également en nette diminution en 2021, probablement en lien avec la baisse de fréquentation. Observés sur le réseau TGV, les retards liés au maintien des correspondances dans un contexte de suppressions de trains ne concernent donc pas les trains Intercités. De telles opérations d'exploitation en mode dégradé sont peut-être plus rares pour l'activité Intercités.



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

Les liaisons Intercités les plus ponctuelles en 2021 sont pour partie des liaisons de nuit dont la ponctualité s'est améliorée depuis 2019, comme la liaison Paris-Austerlitz -> Briançon. À noter cependant que l'offre Intercités de nuit avait été interrompue de la mi-mars 2020 et jusqu'à la fin du mois de juillet 2020 dans le contexte de la crise sanitaire. À noter également que la liaison Paris -> Briançon a été remplacée par la liaison Modane -> Paris Gare d'Austerlitz à partir du 15 mars 2021 – et jusqu'au 11 décembre 2021 – en raison d'importants travaux d'infrastructures sur la ligne Livron (Drôme) -> Aspres-sur-Buëch (Hautes-Alpes). Sur la période, des autocars de correspondance ont assuré la desserte des gares de Briançon (Hautes-Alpes) jusqu'à Embrun (Hautes-Alpes), par le Nord. À l'ouest d'Embrun, les autres gares habituellement desservies par le train de nuit, de Crest (Drôme) à Chorges (Hautes-Alpes) en passant notamment par Gap (Hautes-Alpes), étaient provisoirement reliées à Paris par un service autocar de nuit. Quatre liaisons de jour représentées dans ce panel relient des villes de province. Les interactions entre les réseaux y sont en effet moins nombreuses en journée qu'en région parisienne, compte tenu de l'intensité de trafic transitant par Paris. Cela peut expliquer pour partie la meilleure ponctualité de ces liaisons.



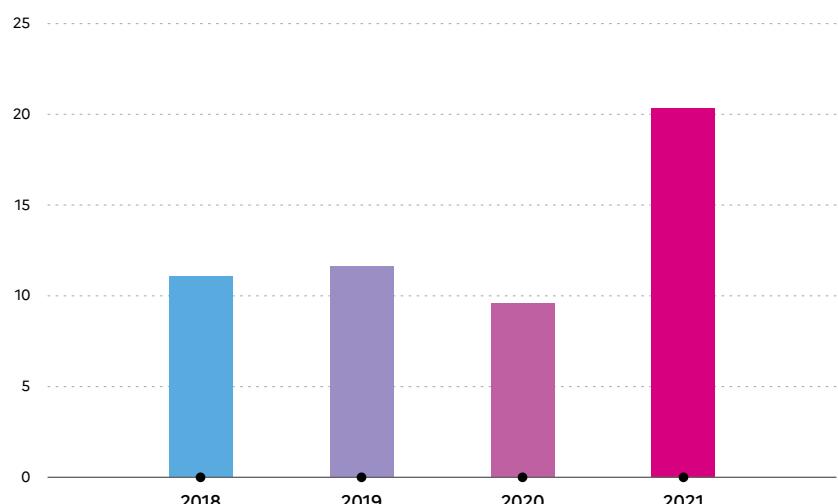


## LES AUTOCARS EN SERVICE LIBREMENT ORGANISÉ



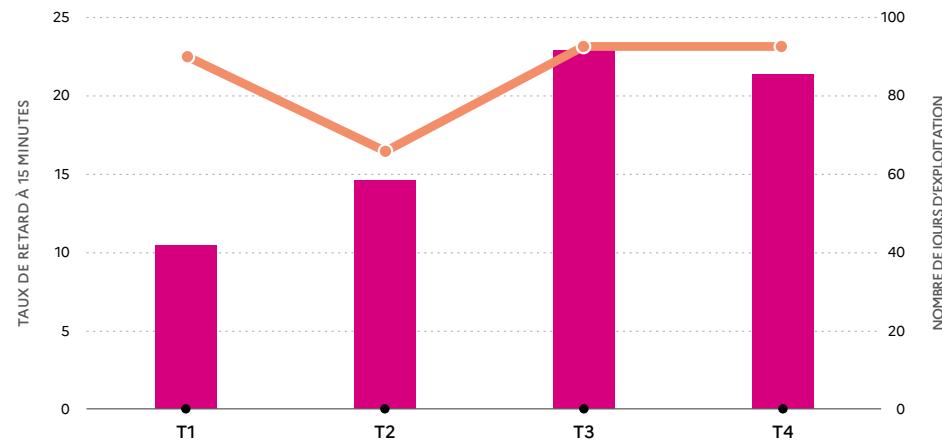
La loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques a autorisé en août 2015 la circulation d'autocars longue distance dits en « services librement organisés » (SLO). La loi a confié à l'Autorité de régulation des transports (ART) le soin d'administrer des enquêtes obligatoires auprès des opérateurs pour observer le fonctionnement de ce marché; la ponctualité des autocars SLO en est l'une des composantes. Sur la base des données transmises par les opérateurs, cette enquête de l'ART montre que la ponctualité des services autocars SLO s'est nettement dégradée en 2021 par rapport à 2020 (et les années antérieures). À titre d'exemple, le taux de retard à 15 minutes passe de 9,7 % en 2020 à 20,4 % en 2021.

### TAUX DE RETARD À 15 MINUTES



## Les transports longue distance

## TAUX DE RETARD EN 2021, ÉVOLUTION PAR TRIMESTRE



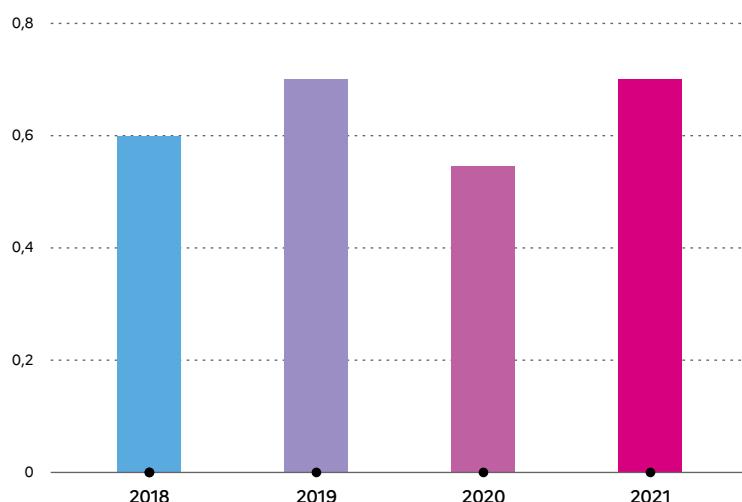
L'année 2021 est marquée par une véritable césure entre le premier et le second semestre.

Dans le détail, le premier trimestre 2021 est celui qui enregistre un taux de retard faible à 10,5 %. Il est suivi en cela par le deuxième trimestre, à 14,8 %. L'hypothèse la plus probable est liée aux conséquences de la crise sanitaire : plusieurs opérateurs n'ont pas fait circuler leurs autocars au cours de tout ou partie du premier semestre 2021. Il en va notamment ainsi pour BlaBlaCar, qui a suspendu ses activités autocars du 29 octobre 2020 jusqu'au 12 mai 2021, laissant FlixBus comme seul opérateur national actif au premier trimestre 2021. L'activité des services librement organisés d'autocars (SLO) restait alors très limitée par rapport à ce qui pouvait être observé avant la crise sanitaire. Les opérateurs ont ainsi desservi respectivement 118 et 173 villes françaises

aux premier et deuxième trimestres 2021, et commercialisé 653 et 1138 liaisons sur ces mêmes périodes. Des valeurs proches de celles observées en 2015 et 2016 lors de la libéralisation du marché (source : ART).

Le second semestre constitue quant à lui un point de bascule très net pour la dégradation de la ponctualité qui atteint 22,9 % au troisième trimestre et 21,4 % au quatrième trimestre. Un chiffre à corrélérer avec le nombre de jours d'exploitation (92 au troisième trimestre et au quatrième trimestre) signe un retour à l'état nominal, les volumes de voyageurs et de circulations étant potentiellement facteurs de retard. Le second semestre 2021, semblant s'inscrire dans une dynamique retrouvée, s'accompagne également d'une détérioration de la ponctualité.

## TAUX D'ANNULATION



En 2021, le taux d'annulation des lignes des services autocars SLO a connu également une légère dégradation de 0,55 % à 0,7 %. Celle-ci peut s'expliquer par une année 2020 frappée de plein fouet par la crise sanitaire, qui a neutralisé l'activité de transport de voyageurs.

# CONTRIBUTIONS ET ÉTUDES DE L'AQST



**Au-delà de ses travaux d'analyse de la qualité de service dans les transports, l'AQST collecte et pilote des contributions et des études sur des thématiques ciblées.**

## POINT DE VUE

**FABIEN COULY**

Directeur de l'observatoire  
des marchés de l'Autorité  
de régulation des transports  
(ART)

# Les éclairages complémentaires de l'ART sur la qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs

**L'**Autorité de régulation des transports (ART) publie des rapports sur le marché du transport ferroviaire, qui apportent un éclairage complémentaire aux études de l'AQST sur la qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs, au travers d'une observation de l'offre disponible (fréquence et nombre de trains, sièges disponibles), de la ponctualité (retards à différents seuils, passagers retardés, etc.) et de la vitesse moyenne des circulations. L'ART a ainsi publié :

- un bilan du marché du transport ferroviaire en 2020<sup>1</sup>, au mois de février 2022, dont le chapitre 7 traite de la qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs;
- les premiers chiffres 2021 du marché du transport ferroviaire<sup>2</sup>, au mois de juillet 2022, qui présentent, notamment, des indicateurs relatifs à l'offre et à la fréquentation des services voyageurs, ainsi que leur ponctualité (taux de retard au terminus des trains).

S'agissant de l'observation de l'offre disponible, ces publications mettent en évidence qu'après une diminution de 21 % (en trains.km) du fait de la crise sanitaire en 2020, l'offre domestique a retrouvé, en 2021, un niveau proche de celui de 2019 (-6 % en trains.km), particulièrement depuis l'été 2021. En revanche, la fréquentation ferroviaire voyageurs est restée inférieure au niveau observé avant la crise sanitaire de 2020.

**S'agissant de la ponctualité :**

– Le taux de ponctualité des trains au terminus a poursuivi, en 2021, son amélioration pour l'ensemble des activités, atteignant près de 91 %, contre 89 % en 2020. Le taux de

« déprogrammations » de trains (annulations de circulations avant J-1 16 heures) a par ailleurs retrouvé, en 2021, son niveau de 2019 (9 %), malgré un pic, en avril, à 20 % des circulations initialement programmées, du fait du troisième confinement.

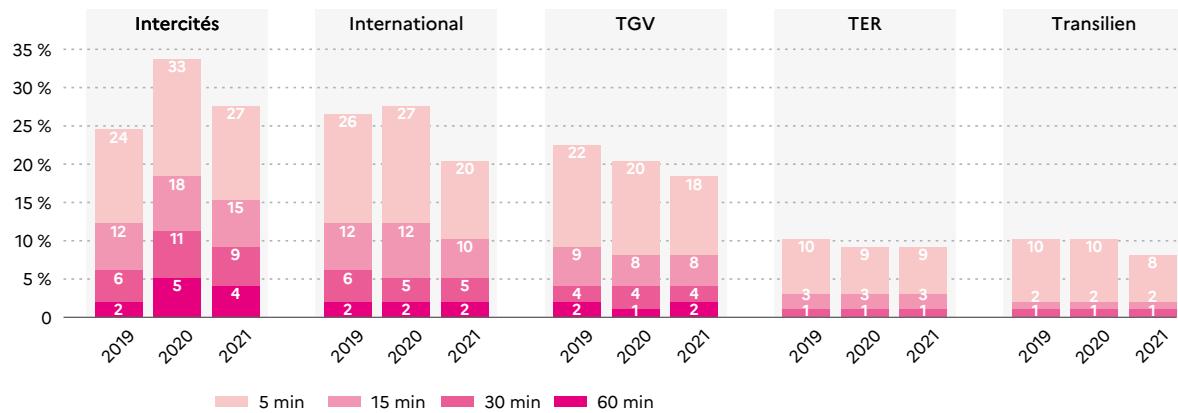
– Le taux de ponctualité des passagers (90,7 %) s'est amélioré, en 2020, pour la plupart des activités, principalement du fait de l'amélioration du taux de ponctualité des trains au terminus. Les transports à longue distance (TGV domestiques et trains internationaux) ont notamment connu, en 2020, une baisse du taux de retard de leurs passagers, même si 80 % d'entre eux n'ont droit à aucune indemnisation du fait d'un retard inférieur à 30 minutes.

Enfin, s'agissant de la vitesse moyenne des circulations, si celle-ci a augmenté, entre 2015 et 2020, de 50 km/h entre Paris et Rennes et de 60 km/h entre Paris et Bordeaux, permettant aux voyageurs un temps de trajet plus court grâce aux nouvelles lignes à grande vitesse, ce constat n'est toutefois pas général, la vitesse moyenne entre Paris et Lille ayant notamment diminué de 20 km/h. En ce qui concerne les trajets réalisés en train Intercités, les vitesses moyennes sont restées stables à l'exception des liaisons vers la Normandie, aujourd'hui assurées par des TER, qui ont vu leur vitesse moyenne diminuer de 10 km/h sur la même période. ●

1. [www.autorite-transports.fr/wp-content/uploads/2022/02/marche-transport-ferroviaire-en-2020.pdf](http://www.autorite-transports.fr/wp-content/uploads/2022/02/marche-transport-ferroviaire-en-2020.pdf)

2. [www.autorite-transports.fr/wp-content/uploads/2022/07/art\\_bilan-ferroviaire-2021-premiers-chiffres.pdf](http://www.autorite-transports.fr/wp-content/uploads/2022/07/art_bilan-ferroviaire-2021-premiers-chiffres.pdf)

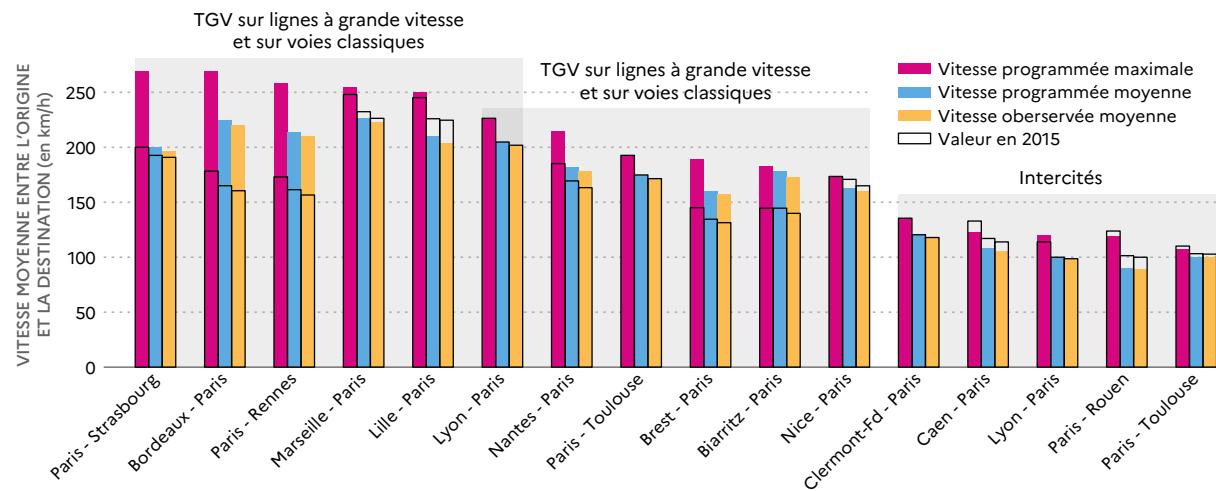
## TAUX DE RETARD AU TERMINUS DES TRAINS PAR ACTIVITÉS ET PAR SEUIL



Note de lecture : en 2020 pour l'activité train Intercités, 33% des trains ont plus de 5 minutes de retard, 18% des trains ont plus de 15 minutes de retard (15% des trains ont entre 5 minutes et 15 minutes de retard et 18% des trains ont plus de 15 minutes de retard : au total 33% des trains ont ainsi un retard supérieur à 5 minutes), 11% des trains ont plus de 30 minutes de retard et 5% des trains qui plus de 60 minutes de retard

Source : ART d'après SNCF Réseau

## VITESSES PROGRAMMÉES MAXIMALE ET MOYENNE, ET VITESSE OBSERVÉE MOYENNE EN 2020 SUR UN PANEL DE LIAISON FERROVIAIRE EFFECTUÉES EN TGV OU EN INTERCITÉS



Note de lecture : La vitesse programmée maximale correspond à la vitesse moyenne (arrêts intermédiaires compris) de la circulation la plus rapide entre l'origine et la destination dans le plan de transport. La vitesse programmée moyenne correspond à la vitesse moyenne des circulations entre l'origine et la destination dans le plan de transport. La vitesse observée moyenne correspond à la vitesse moyenne des circulations réalisées entre l'origine et la destination.

Source : ART d'après SNCF Réseau (Infocentre Circulation)



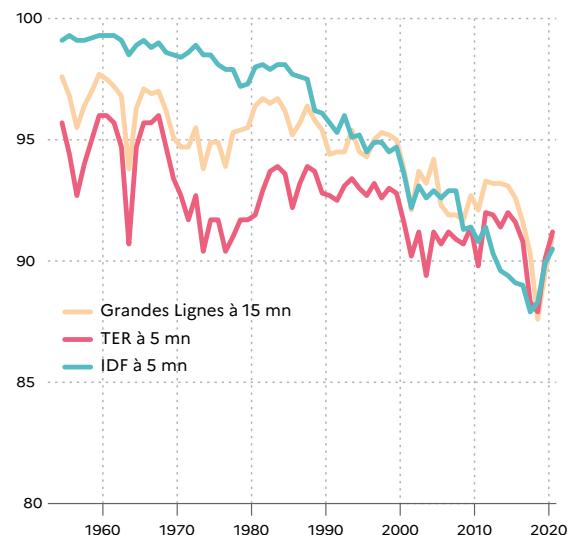
## LES ÉTUDES DE L'AQST



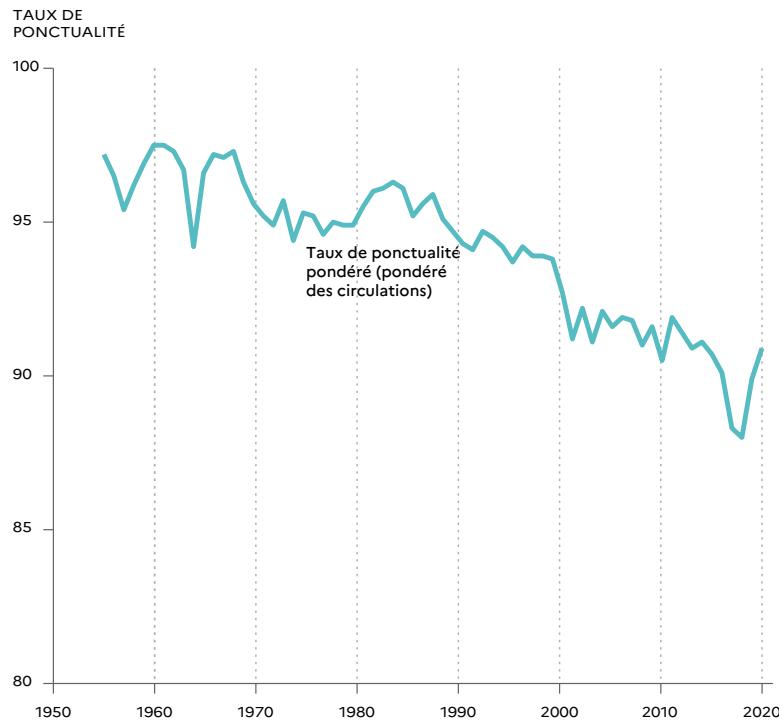
### ÉTUDE ÉCONOMÉTRIQUE SUR DES DÉTERMINANTS DE LA PONCTUALITÉ DES TRAINS DE VOYAGEURS EN FRANCE DEPUIS 1954

L'AQST a publié une étude économétrique sur différents déterminants de la ponctualité des trains de voyageurs en France depuis 1954 pour les trains de grandes lignes, les TER et les Transilien afin d'apprécier sur une période longue l'évolution de la qualité de service.

#### PONCTUALITÉ DES TRAINS EN FRANCE DEPUIS 1954



Sur le fondement de plusieurs indicateurs, cette étude démontre que, depuis 1954, la ponctualité sur données brutes a connu une nette dégradation pour l'ensemble des activités ferroviaires de voyageurs.

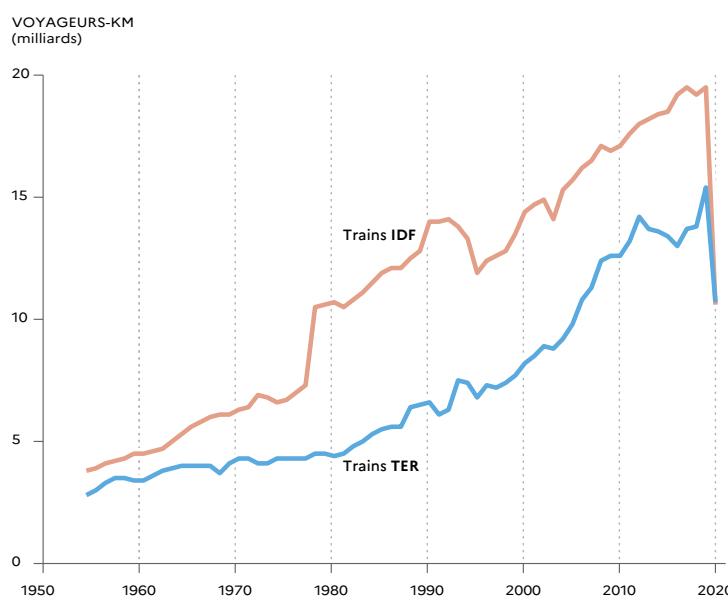


### PONCTUALITÉ GLOBALE DES TRAINS EN FRANCE DEPUIS 1954

L'AQST a également calculé un indicateur de ponctualité globale des trains de voyageurs, pondéré par le nombre de circulations par service. Il en ressort que le taux de retard des trains en France a été multiplié par 3,3 entre 1954 et 2020, avec une perte de 6 points de ponctualité.

De plus, afin de savoir si cette dégradation peut s'expliquer par l'évolution de certaines variables, l'AQST a établi des séries chronologiques depuis 1954 selon :

- les effectifs de la SNCF,
- le nombre moyen de jours de grève par agent SNCF et par an,
- l'âge moyen du matériel roulant,
- l'âge moyen des lignes ferroviaires exploitées,
- l'intensité d'utilisation de ces lignes,
- le volume de trafic voyageurs en voyageurs-kilomètres (voy-km),
- l'indicateur de fréquentation : nombre moyen de voyageurs par train (voy-km/train-km).



### ÉVOLUTION DU TRAFIC FERROVIAIRE VOYAGEURS-KILOMÈTRES EN FRANCE DEPUIS 1954

En conclusion, l'AQST retient que les modèles retenus mettent en évidence un impact significatif sur la ponctualité des trains en France du vieillissement de certaines catégories du matériel roulant<sup>1</sup> et des lignes ferroviaires les plus fréquentées du réseau ferré national<sup>2</sup> (RFN) ainsi que du niveau du trafic (voyageurs-km) et de la fréquentation des trains (notamment en Île-de-France), de l'intensification de l'utilisation des lignes ferroviaires du RFN par l'ensemble des services voyageurs de la SNCF entre 1954 et 2019<sup>3</sup>, et des mouvements sociaux. Sur le graphique ci-contre, nous constatons que le trafic voyageurs-km a été multiplié par 3,7 entre 1954 et 2019 pour les trains régionaux d'Île-de-France (actuels Transilien), et par 6,1 pour les trains régionaux de province (actuels TER).

1. Avec un vieillissement quasi linéaire du matériel moteur de 1954 à 2000, date où l'âge moyen avait atteint 27 ans, avant d'observer un rajeunissement du parc qui atteint 16 ans d'âge moyen en 2019.

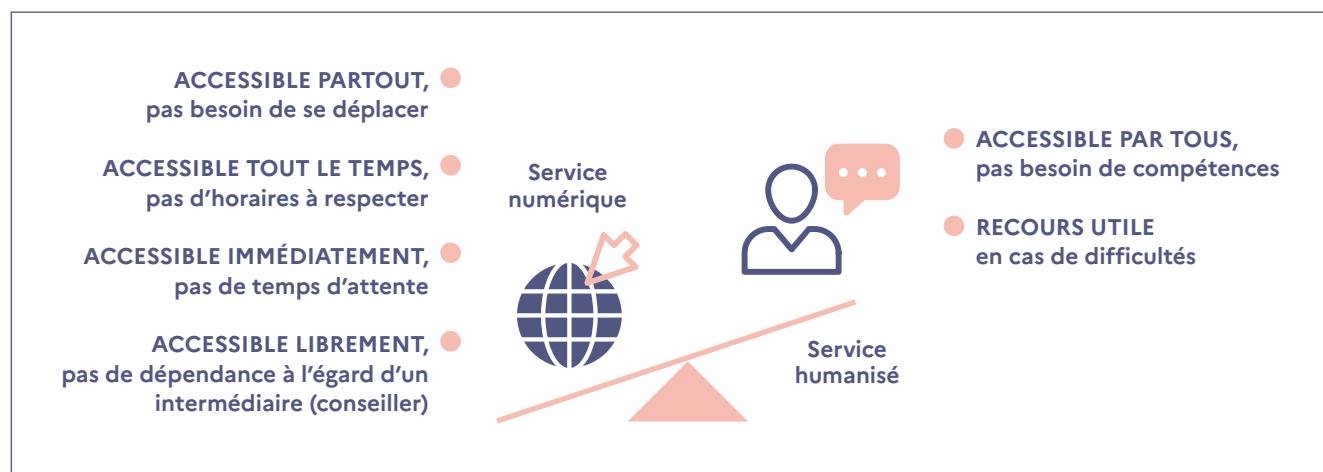
2. L'âge moyen des voies ferroviaires ayant alors atteint 33 ans, puis nous observons un – léger – effort de renouvellement des voies ferroviaires, dont l'âge moyen atteint 30 ans en 2019

3. L'intensité d'utilisation moyenne de l'ensemble des lignes exploitées du RFN a été multipliée par 2,8 de 1954 à 2019.

# LISIBILITÉ DES TARIFS ET CONDITIONS ASSOCIEES POUR LES VOYAGEURS DANS LEURS DÉPLACEMENTS INTER-URBAINS



## LA PRÉPONDÉRANCE DU NUMÉRIQUE ET L'ENJEU DE L'INFORMATION COMPLÈTE ET TRANSPARENTE



**L**e bureau d'études 6-t (spécialiste des enjeux urbains en lien avec la mobilité, les usages et les modes de vie urbains) a présenté pour le compte de l'AQST une étude sur la lisibilité des tarifs et les conditions associées pour les voyageurs dans leurs déplacements interurbains<sup>1</sup>.

**PREMIER ENSEIGNEMENT :** la notion de lisibilité ne s'entend pas d'elle-même! En effet, un grand nombre de personnes interrogées ont eu du mal à cerner cette notion, qui n'apparaît réellement que lorsqu'elles se heurtent à une difficulté. Quand tout se passe bien, la lisibilité est presque intuitive. C'est lorsqu'un problème apparaît que les usagers la touchent du doigt!

Nous avons aussi pu constater que la lisibilité perçue d'une offre dépend grandement de l'expertise d'usage que chaque voyageur interurbain a pu se forger.

Néanmoins, de manière générale, les enquêtés apparaissent relativement satisfaits de la lisibilité des tarifs et conditions associées en matière de déplacements interurbains en modes collectifs.

**DEUXIÈME ENSEIGNEMENT :** l'étude souligne la prépondérance du numérique dans la recherche et la réservation de voyages interurbains; ce secteur est marqué par une importante dématérialisation. Ce phénomène est observé égale-

ment pour les personnes les plus âgées de l'échantillon, une génération qui n'a pourtant pas « grandi » avec Internet. Le recours à un mode de réservation humanisé fait maintenant figure d'exception et se justifie principalement par des éléments spécifiques (variété des modes de paiement acceptés, conditions liées aux bagages).

**TROISIÈME ENSEIGNEMENT :** la dimension visuelle et la compréhension du texte (la dimension sémantique et syntaxique) sont des données essentielles dans la lisibilité de l'offre. D'autres éléments comme l'ergonomie ou la facilité d'utilisation et de navigation (site Internet ou application smartphone) dès l'arrivée sur l'interface concourent à faciliter la compréhension des utilisateurs.

**QUATRIÈME ENSEIGNEMENT :** la lisibilité de l'offre repose essentiellement sur les éléments propres au voyage tels que les points de départ et d'arrivée, le prix (les usagers notent l'importance de connaître au plus tôt le prix définitif qu'ils devront payer), les dates et les horaires, qui sont des éléments incontournables de l'offre pour l'ensemble des usagers interrogés. Les usagers sont d'ailleurs extrêmement soucieux de ne pas être pollués par un surplus d'informations et, à ce sujet, prennent rarement connaissance des conditions générales de vente.

1. Cette étude se fonde sur un panel de 20 enquêtés incluant une variété de zones de résidence, l'offre de transports collectifs interurbains pouvant ainsi varier selon les territoires. Les enquêtés ont été recrutés aussi bien en Île-de-France que dans de grandes ou moyennes agglomérations hors Île-de-France, ou dans des zones rurales.



**L'enquête a enfin permis de dégager certaines propositions visant à améliorer la lisibilité de l'offre de transports.** Certains enquêtés se sont ainsi prononcés pour des tableaux des tarifs au mois qui leur permettront de mieux apprécier la fluctuation des prix. D'autres ont mis en avant, notamment pour le covoiturage interurbain, de pouvoir

consulter les avis sur les conducteurs avant de réserver un trajet avec ce mode, réduisant l'incertitude concernant la qualité future de la prestation. D'autres, enfin, ont réclamé un meilleur accompagnement des opérateurs, en matière d'informations, en cas de problèmes, se trouvant souvent fort démunis dans les situations perturbées.



# QUALITÉ RESENTIE DU VOYAGE INTERURBAIN OU INTERNATIONAL DANS LE CONTEXTE DE LA CRISE SANITAIRE



## LA CRISE COMME ÉLÉMENT DE RUPTURE MAIS UNE ASPIRATION AU RETOUR À LA VIE D'AVANT

**D**epuis mars 2020, la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19 a bouleversé, à l'échelle mondiale, le quotidien des individus. Elle a tout particulièrement affecté leurs déplacements, aussi bien en termes de distance que de motif, de mode ou de conditions de voyage.

L'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) a ainsi souhaité étudier la qualité du voyage ressentie par les voyageurs<sup>1</sup> dans le contexte de la crise sanitaire.

Le bureau d'études 6-t (spécialiste des enjeux urbains en lien avec la mobilité, les usages et les modes de vie urbains) a présenté pour le compte de l'AQST les conclusions de son étude sur la qualité ressentie dans le contexte de la crise sanitaire. L'étude porte à la fois sur les voyages interurbains – ceux permettant de se rendre d'une agglomération à une autre et d'une portée minimale d'une centaine de kilomètres – et sur les voyages internationaux – effectués ou non à l'intérieur de l'Union européenne.

Si tous les enquêtés ont décrit une fréquence de voyages élevée (quel que soit le motif) avant le début de la crise sanitaire, **cette dernière a agi comme un véritable élément de rupture des habitudes de voyage**.

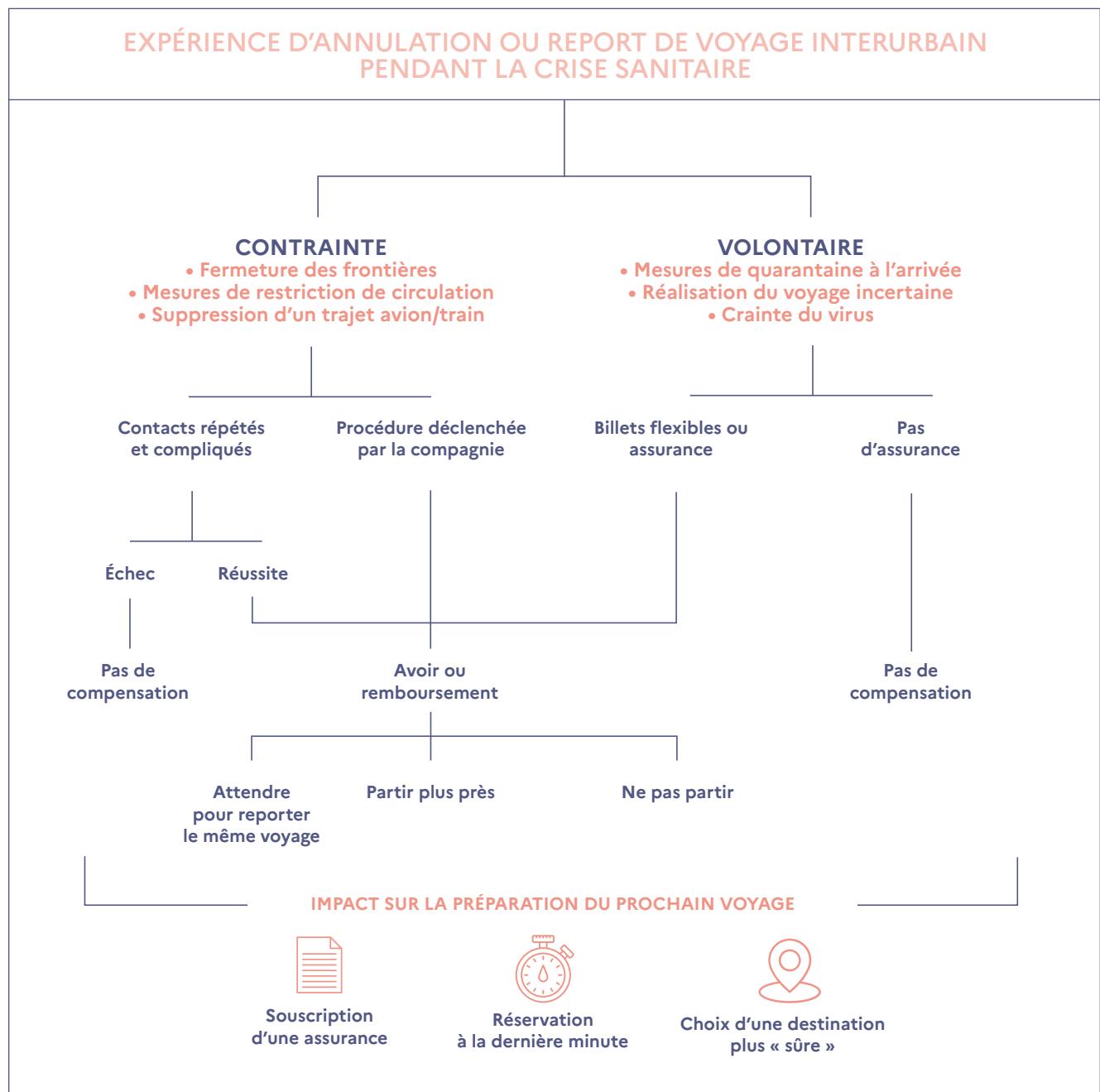
La crise sanitaire est d'ailleurs pour nombre d'entre eux associée à une expérience négative, en raison des annulations ou

des reports, ou encore parce que certains n'ont pas pu bénéficier d'un remboursement (car n'ayant pas souscrit d'assurance). D'autres ont eu les plus grandes difficultés à obtenir une compensation. **La crise a en outre modifié leurs volontés et leurs habitudes de voyage.** Certains enquêtés ont utilisé les avoirs obtenus auprès des compagnies pour réaliser un autre voyage que celui initialement prévu, notamment en faisant le choix de destinations moins lointaines (souvent en France), celles-ci étant jugées moins incertaines à la fois en ce qui concerne les restrictions et les risques sanitaires.

Notons également des cas de report modal depuis les modes collectifs vers des modes personnels (voiture, camping-car), considérés comme plus sûrs vis-à-vis du risque sanitaire.

Par ailleurs, les enquêtés témoignent de l'effort supplémentaire à accomplir dans la préparation de leurs voyages au travers d'une recherche d'information, qui peut être chronophage, afin d'être au fait des mesures en vigueur, celles-ci pouvant influencer un choix de destination (éviter les pays où des mesures d'isolement à l'arrivée sont en vigueur). Pour les voyages en France, les informations sont jugées plus facilement accessibles et compréhensibles que dans le cas de voyages à l'étranger.

1. Cette étude se fonde sur un panel de 20 enquêtés incluant une variété de zones de résidence, l'offre de transports collectifs interurbains pouvant ainsi varier selon les territoires. Les enquêtés ont été recrutés aussi bien en Île-de-France que dans de grandes ou moyennes agglomérations hors Île-de-France, ou dans des zones rurales.



**Une fois dans les gares et aéroports ou à bord des véhicules, les mesures sanitaires (distanciation, port du masque, etc.) influent de manière ambivalente sur le ressenti du confort et de la sécurité sanitaire.**

Considérées comme contraignantes, elles peuvent être associées à une perte de confort. D'autres voyageurs les considèrent néanmoins comme rassurantes. Elles sont en général acceptées comme une condition nécessaire à la réalisation du voyage. Leur pénibilité est alors relativisée aux bénéfices apportés par le voyage. La vaccination et la mise en place du passe vaccinal sont perçues comme des éléments facilitateurs des voyages : rassurants vis-à-vis d'un risque de contamination, mais aussi gage d'une plus grande

facilité à se déplacer une fois ce « sésame » obtenu. Les aléas rencontrés lors des voyages, qu'ils concernent le déplacement ou le séjour sur place, sont le plus souvent liés à des malentendus concernant les mesures en vigueur, l'information pouvant parfois être difficile d'accès ou de compréhension. L'enjeu de la disponibilité et de la clarté de l'information apparaît alors crucial.

L'étude conclut par une série de propositions concrètes afin d'améliorer les voyages en modes collectifs longue distance telles que l'harmonisation des règles entre les États ou, à défaut, la clarification des informations. La barrière de la langue pour les procédures en anglais a été mentionnée.

## MESURES SANITAIRES ET PROCÉDURES À SUIVRE LORS D'UN VOYAGE INTERURBAIN, ET RESENTEI DES VOYAGEURS

	 Recherche et réservation	 À bord des véhicules	 Sur place
Mesures sanitaires et procédures	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recherche des mesures sanitaires sur le site du gouvernement ou de la compagnie</li> <li>Souscription d'assurance annulation</li> <li>Réservations à la dernière minute</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Port du masque obligatoire</li> <li>Pas ou moins de restauration</li> <li>Désinfections des mains fréquentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tests à l'arrivée</li> <li>Quarantaine imposée</li> <li>Tests avant le départ</li> </ul>
Ressenti des voyageurs	+ chronophage + stressant + dissuasif	+ contraintes - confort + sentiment de sécurité	+ stress + cher + dissuasif

Ces souhaits d'amélioration portent surtout sur des éléments permettant de faciliter le voyage et les procédures, plutôt que sur des éléments relatifs à la sécurité sanitaire, les mesures déjà en place étant jugées suffisamment rassurantes par les voyageurs interrogés.

Notons que la qualité de service et l'accompagnement des voyageurs à bord des avions et dans les aéroports sont considérés comme meilleurs que dans les gares et les trains. Ils sont fortement appréciés.

En matière de réservation et d'annulation, la flexibilité nouvelle introduite par la crise (annulation sans frais) est

particulièrement appréciée, et tend à être considérée comme un acquis, soulevant l'enjeu commercial de sa pérennisation après la crise.

Pour ce qui est de leurs intentions de voyage à l'avenir, on note chez les enquêtés une envie de rattraper le temps perdu, de profiter de la vie après les restrictions, et donc de voyager à nouveau, comme avant.

Certains ont néanmoins évoqué une prise de conscience des impacts écologiques négatifs de l'avion.

## AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES VOYAGEURS EN PÉRIODE DE CRISE SANITAIRE



### Clarifier l'information à destination des voyageurs

Dans les transports collectifs, en général

- Donner la procédure à suivre sous forme concise et visuelle (ex. : tableau)
- Traduire toute l'information en français



### Simplifier les procédures

À l'aéroport et à bord des avions

- Faciliter l'accès aux formulaires en ligne et à leur remplissage
- Proposer des questionnaires au format papier



### Améliorer l'accompagnement des passagers

En gare et dans les trains

- Ajouter du personnel à bord des trains
- Informier davantage les passagers
- Améliorer l'hygiène des wagons et des toilettes

Harmonisation des normes et règles à suivre lorsque c'est possible  
(ex. : au sein de l'UE)

# LES DIFFÉRENCES D'USAGES DES TRANSPORTS COLLECTIFS EN SOIRÉE EN ÎLE-DE-FRANCE SELON LE GENRE

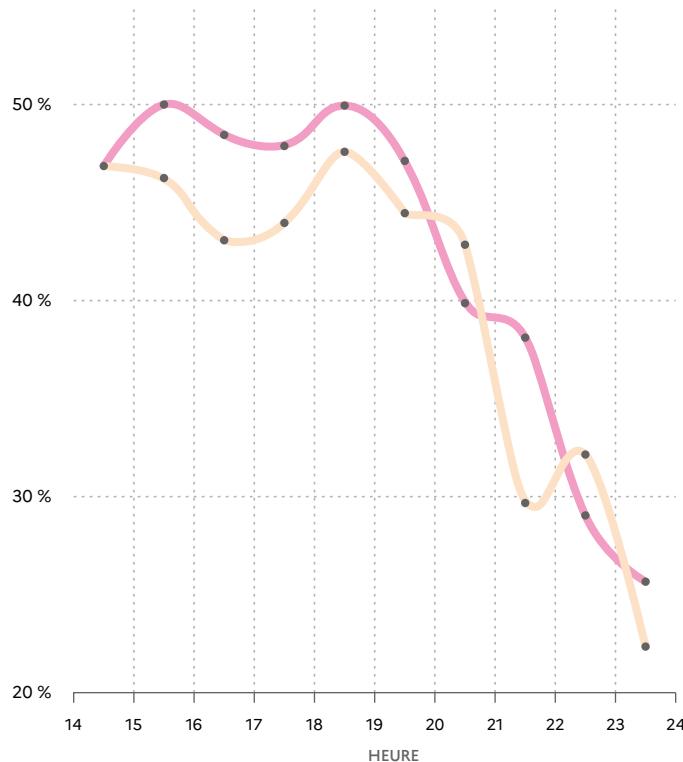


## LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS LES TRANSPORTS EN COMMUN EN ÎLE-DE-FRANCE EN SOIRÉE SELON LE GENRE

L'AQST a procédé à une étude ayant pour objectif d'apprécier le sentiment de sûreté des voyageurs tout au long de la chaîne de déplacement multimodal, comprenant le trajet terminal et les pôles multimodaux en Île-de-France. L'AQST s'est attachée très précisément à étudier la variation du pourcentage d'hommes et de femmes entre 14 heures

et minuit, afin d'avoir la variation en journée, celle du soir et de la nuit.

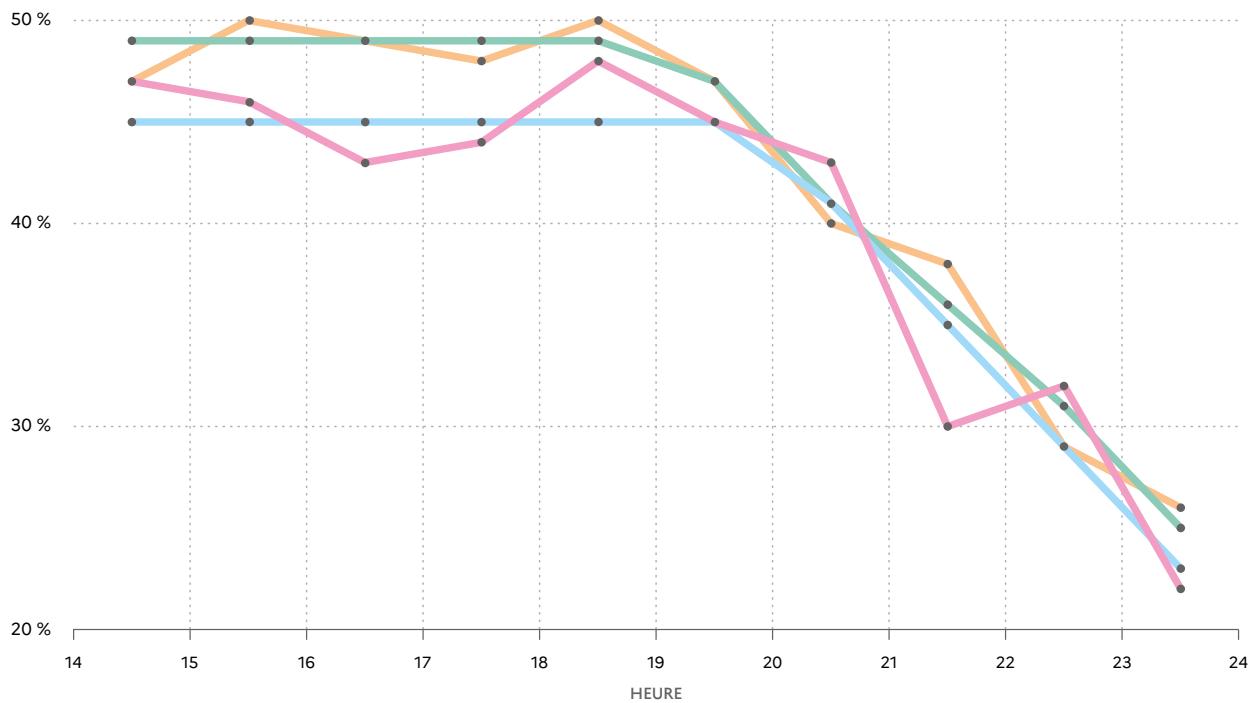
Les relevés faits ont été principalement concentrés sur le métro, le RER et le Transilien en introduisant un nouvel élément discriminant qui est celui d'une zone dite sensible ou d'une zone dite aisée.



### LA VARIATION DU POURCENTAGE DE FEMMES EN FONCTION DU SENS DE CIRCULATION

- Une évolution similaire des courbes représentant la variation du pourcentage de femmes selon le sens.
  - La courbe est constante entre 14 heures et 19 h 30 environ, puis fléchit.
- Nous constatons :
- Vers la banlieue le pourcentage de femmes stagne entre 47 % et 50 %, pour ensuite diminuer progressivement à 26 % à 23 h 30.
  - Vers Paris, la courbe oscille entre 43 % et 48 % pour ensuite diminuer à 22 % à 23 h 30.
  - Bien que les courbes aient la même allure, les valeurs montrent que le pourcentage de femmes allant vers Paris est très souvent inférieur au pourcentage de femmes allant vers la banlieue.
  - Dans tous les cas, le pourcentage de femmes présentes dans les stations est en moyenne inférieur au pourcentage d'hommes.

### LA VARIATION DU POURCENTAGE DE FEMMES PAR ZONE EN FONCTION DE L'HEURE



- Les courbes ont la même allure, à savoir une partie plus ou moins constante entre 14 heures et 19h30 puis une diminution à partir de 19h30.
- Dans les zones sensibles, dans le sens banlieue-Paris, les valeurs sont comprises entre 41 % et 45 % entre 14 heures et 19h30 puis diminuent progressivement à 20 % à 23h30.
- Dans le sens Paris-banlieue, les valeurs sont comprises entre 45 % et 50 % entre 14 heures et 19h30 puis diminuent progressivement à 28 % à 23h30.
- Dans les zones aisées, on peut voir que dans le sens banlieue-Paris, les valeurs sont comprises entre 53 % et 57 % entre 14 heures et 19h30 puis diminuent progressivement à 37 % à 23h30.
- Dans le sens Paris-banlieue, les valeurs sont comprises entre 50 % et 53 % entre 14 heures et 19h30 puis diminuent progressivement à 22 % à 23h30.
- Le pourcentage de femmes est beaucoup plus important dans les stations situées en zone aisée qu'en zone sensible, et ce à toute heure de la deuxième moitié de la journée.



# COMPARAISON DES COÛTS ET DES PERFORMANCES DE DIVERSES SOLUTIONS DE MOBILITÉ POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR)



**L'**AQST a réalisé une étude visant à comparer les coûts et performances de diverses solutions de mobilité pour les personnes à mobilité réduite. Dans ce cadre, elle a apporté une attention particulière à deux services que sont le transport à la demande (TAD) et la mise en accessibilité des équipements des transports en commun comme solutions de déplacement en partant du principe qu'il faut au moins une solution. L'enjeu est d'autant plus important que près de 1,3 million des habitants d'Île-de-France sont des personnes âgées ou des personnes en situation de handicap, soit plus d'un Francilien sur dix, et que près de 16,5 millions de personnes sont considérées comme se trouvant au-delà du seuil d'âge en bonne santé. Leur nombre passerait à 21,5 millions en 2040 et 23,2 millions en 2060, ce qui représente environ 42 % de plus entre aujourd'hui et 2060. En dépit de la loi de 2005<sup>1</sup>, à la date de mars 2019, seulement 38 % du réseau ferroviaire francilien actuel et 32 % des infrastructures du réseau de transport collectif routier sont accessibles, le schéma directeur d'accessibilité prévoyant une hausse de cette proportion allant jusqu'à 60 % d'ici à 2024.

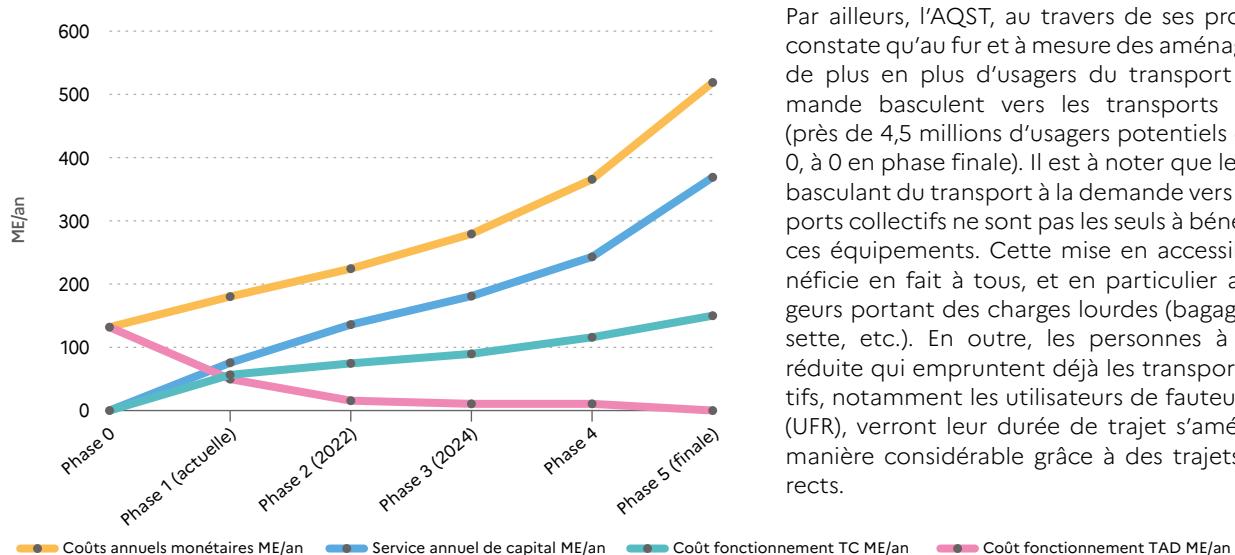
L'AQST a donc analysé différentes options en mesurant toutes les conséquences à la fois en termes d'usage comme en termes de coût de revient.

L'AQST a retenu plusieurs phases pour cette évaluation, depuis celle dite de l'état initial sans investissement (phase 0) jusqu'à la phase 5, qui est celle de l'équipement de toutes les stations de tous les modes.

Ainsi, il en ressort que la mise en accessibilité constitue un véritable effet de levier sur le volume de voyageurs. L'investissement des infrastructures (des points d'arrêt du réseau de bus francilien, des 160 gares supplémentaires du RER et Transilien et des 300 stations du métro) est particulièrement lourd, estimé à 7,9 milliards d'euros.

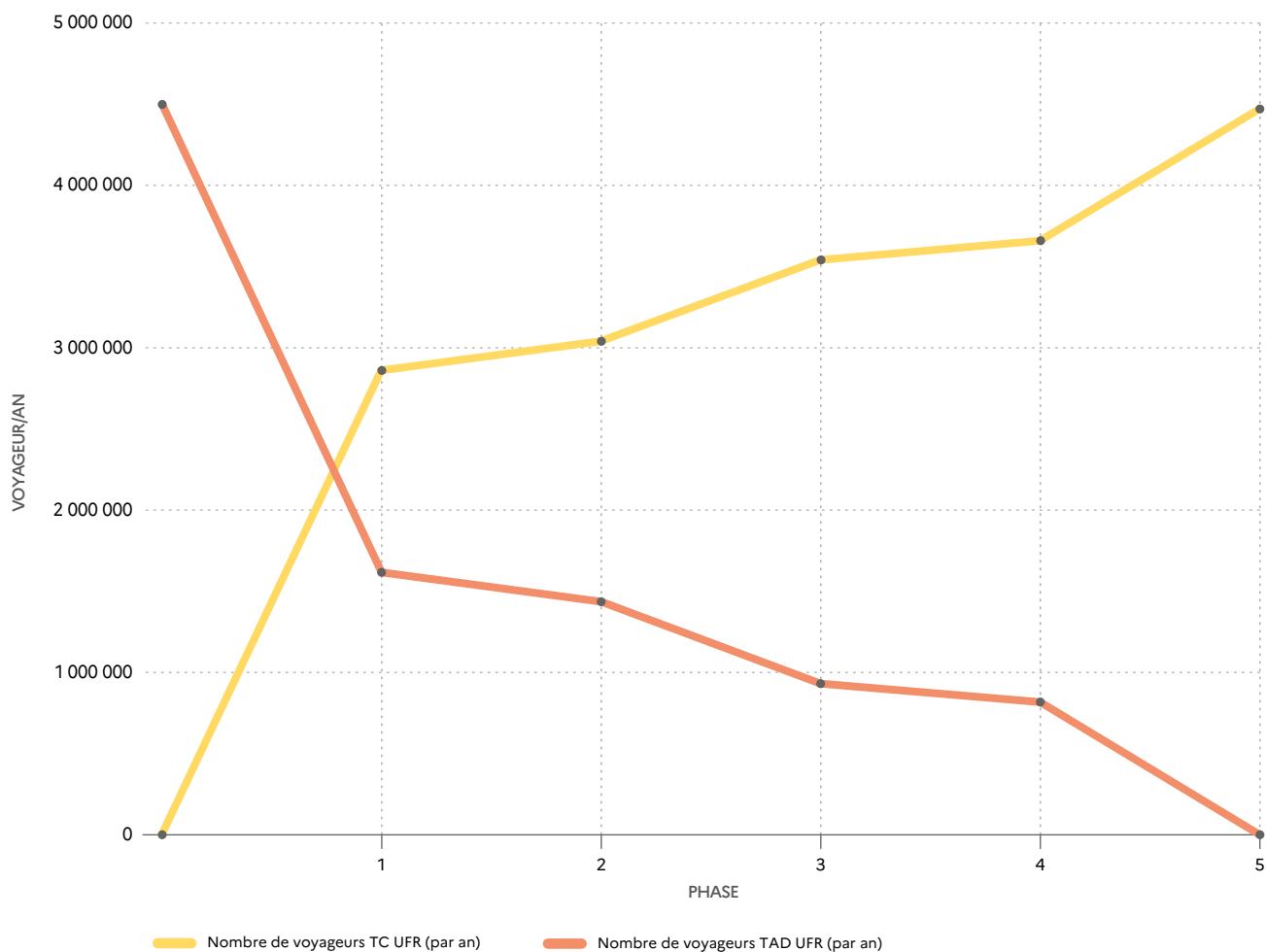
Les premières phases de l'équipement doivent donc être centrées sur des stations à fort trafic ou correspondant à un objectif d'équité territoriale ou qui peuvent être équipées à un coût modéré. En effet, les coûts globaux passent de 120 millions d'euros en phase 0 à plus de 500 millions d'euros en phase finale, ce qui démontre bien le fait que plus on équipe, plus le coût annuel sera élevé.

## DÉPENSES ANNUELLES DE L'AO POUR LES UFR



Par ailleurs, l'AQST, au travers de ses projections, constate qu'au fur et à mesure des aménagements, de plus en plus d'usagers du transport à la demande basculent vers les transports collectifs (près de 4,5 millions d'usagers potentiels en phase 0, à 0 en phase finale). Il est à noter que les usagers basculant du transport à la demande vers les transports collectifs ne sont pas les seuls à bénéficier de ces équipements. Cette mise en accessibilité bénéficie en fait à tous, et en particulier aux voyageurs portant des charges lourdes (bagages, poussette, etc.). En outre, les personnes à mobilité réduite qui empruntent déjà les transports collectifs, notamment les utilisateurs de fauteuil roulant (UFR), verront leur durée de trajet s'améliorer de manière considérable grâce à des trajets plus directs.

## ÉVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS UFR EN TRANSPORT COLLECTIF ET EN TRANSPORT À LA DEMANDE EN FONCTION DES PHASES



Par conséquent, l'AQST estime que le transport à la demande ne conserverait toute sa pertinence que pour les stations peu fréquentées, apparaissant comme un service complémentaire d'autant plus qu'il reste particulièrement onéreux. En effet, le transport à la demande peut être estimé à 8,3 millions d'euros par an, avec un coût de revient par voyageur-km 8 fois plus élevé que celui des transports publics : 2,48 euros par voyageur-km contre 0,31 euro en transports collectifs et que la tarification est grandement dissuasive. À Paris, celui-ci commence à 8,20 euros contre un minimum de 1,90 euro pour un ticket t+ ( métro, RER, tram et bus).

En conclusion, l'AQST estime que la solution la plus pertinente revient à coupler l'aménagement des infrastructures de transport et le transport à la demande de manière équi-

librée. En d'autres termes, cela consisterait d'une part à mettre aux normes les grandes stations de correspondances et les stations les plus fréquentées tout en respectant une répartition géographique plus ou moins homogène, puis d'autre part à desservir le reste du territoire francilien grâce au transport à la demande. En plus d'être moins onéreuse, cette solution permet de limiter les ruptures de charge des usagers et représente donc aussi un avantage du point de vue des usagers. Les phases ultérieures à 2024 comprenant l'équipement de stations souvent peu fréquentées présentent en effet un bilan global plutôt négatif. Bien souvent, une offre de transport à la demande serait à la fois globalement moins chère, plus rapide et plus confortable pour les usagers.

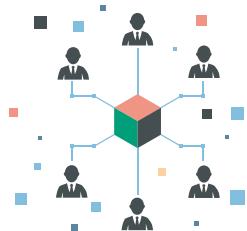
<sup>1</sup>. La loi 2005-102 concernant « l'égalité des droits et des chances, la participation à la citoyenneté des personnes handicapées », renforce les exigences en matière d'accessibilité et imposait un délai de dix ans, à compter de sa publication, au terme duquel l'ensemble des services de transport public devaient être accessibles aux personnes à mobilité réduite ainsi qu'aux personnes handicapées sauf « en cas d'impossibilité technique avérée ».

# L'AQST SUR INTERNET

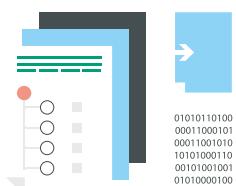
## QUELQUES CHIFFRES



**116 532**  
visites  
(soit +41,6 % par rapport à 2020)



**102 078**  
visiteurs  
(soit +43,3 % par rapport à 2020)



**157 025**  
Pages vues  
(soit +33,3 % par rapport à 2020)



## QUI SONT LES INTERNAUTES?

### L'EUROPE EST EN TÊTE DES CONTINENTS



### LES 5 PREMIERS PAYS



### LES 5 RÉGIONS LES PLUS PRÉSENTÉES



## LES 5 PIÈCES JOINTES LES PLUS TÉLÉCHARGÉES

CLICS	Clics (Ergonomie)
Comparaison européenne de la ponctualité des services ferroviaires de voyageurs en 2018, 2019 et éclairage 2020	208
Rapport annuel 2019 de l'AQST	159
Rapport annuel 2020 de l'AQST	139
Bilan 2020 de la qualité de service des transports de voyageurs en France	110
Desserte en transports collectifs en zone rurale : comparaison entre la France, l'Allemagne et l'Espagne	74

## LES 6 GRANDS CHAPITRES AYANT LE PLUS DE VISITES

CHAPITRE DE PREMIER NIVEAU	2020 (visites)	2021 (visites)
Les droits et démarches des voyageurs	57 236	89 525 +56,41 %
Le monde des transports	10 952	10 834 -1,08 %
La qualité de service	4 906	3 965 -19,18 %
Les chiffres de la ponctualité	2 367	3 228 +36,38 %
Communication	2 050	2 524 +23,12 %
L'AQST	581	729 +25,47 %

## LES 10 PAGES LES PLUS VISITÉES EN HISTOGRAMME



## LES 10 PAGES LES PLUS VISITÉES ET NOMBRE DE CHARGEMENTS

PAGES	2020 (visites)	2021 (visites)	Nombre de vues
Page d'accueil	7 118	8 864 +24,53 %	24 649
Les droits et démarches des voyageurs > Les démarches en cas de réclamation > Démarches : votre enfant voyage seul	5 118	20 351 +297,64 %	22 172
Les droits et démarches des voyageurs > Les démarches en cas de réclamation > Démarches : train > Vous voyagez en TGV, iDTGV ou Intercités. Que faire si : > Votre train est annulé	7 245	18 087 +149,65 %	19 916
Le monde des transports > Les différents types de transport	8 363	8 977 +3,92 %	10 007
Les droits et démarches des voyageurs > Les démarches en cas de réclamation > Démarches : avion > Votre compagnie aérienne vous refuse l'embarquement	4 136	8 132 +96,62 %	8 935
Les droits et démarches des voyageurs > Les démarches en cas de réclamation > Démarches : train > Vos bagages sont perdus, volés, retardés ou détériorés au cours du voyage > Conseils pratiques	3 539	5 556 +56,99 %	6 591
Les droits et démarches des voyageurs > Les textes en vigueur > Vos droits de passager aérien > Les conventions internationales	6 943	5 531 -20,34 %	6 149
Les droits et démarches des voyageurs > Les démarches en cas de réclamation > Démarches : train > À quoi avez-vous droit en cas de retard de votre train TGV ou Intercités ?	4 033	5 067 +25,64 %	5 436
Les droits et démarches des voyageurs > Les démarches en cas de réclamation > Démarches : avion > Vous voyagez en avion. Que faire si : > Vous êtes ou vous voyagez avec une personne handicapée ou à mobilité réduite	4 686	4 511 -3,73 %	5 056
Les droits et démarches des voyageurs > Les démarches en cas de réclamation > Démarches : avion > Vous voyagez en avion. Que faire si : > Votre vol est en retard au départ ou à l'arrivée	3 273	3 461 +5,74 %	3 671

