



**MINISTÈRE  
DE LA TRANSITION  
ÉCOLOGIQUE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Rapport annuel 2020

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





**RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020  
AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE  
DANS LES TRANSPORTS (AQST)**

Octobre 2021

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

Directeur de la publication : Alain Sauvant  
Rédacteur en chef : Philippe Caron  
Secrétariat de rédaction : Marie-Anne Moreau  
Conception-réalisation : **CITIZEN**PRESS

[www.citizen-press.fr](http://www.citizen-press.fr)

Tél. : 01 77 45 86 86

Crédits photographiques : Alexis Lecomte,  
AQST, D. Valente-Terra, Gilles Rolle/REA,  
Gettyimages, DR, Gael Kazaz.

Impression : Frazier, Paris.



CONSEIL GÉNÉRAL DE  
L'ENVIRONNEMENT ET DU  
DÉVELOPPEMENT DURABLE

EVALUER  
CONSULTER  
INSPECTER

## Assurer la continuité des transports



**JEAN-BAPTISTE DJEBBARI**

Ministre délégué auprès de la ministre de la Transition écologique, chargé des transports

**A**ucune autorité organisatrice de mobilité, aucune entreprise de transport, aucun territoire n'aura été épargné par la crise sanitaire. Aussi inédite que brutale, elle a affecté tous les modes de transport, et ses conséquences économiques et sociales ne s'effaceront pas d'elles-mêmes. Nous serons là, comme nous l'avons été jusqu'à présent.

Il fallait empêcher notre pays de s'effondrer ; assurer la continuité des transports y a contribué. Par nos efforts collectifs, nous avons préservé une certaine qualité de service dans les transports, en maintenant tout simplement

L'objectif n'est pas seulement de redresser notre économie, mais de préparer l'avenir du pays. Celui-ci passe par un meilleur service rendu aux usagers.

un service. Les opérateurs se sont mobilisés avec la plus grande réactivité pour s'adapter aux règles sanitaires et permettre aux personnes et aux biens de circuler. A leurs côtés, le Gouvernement s'est immédiatement engagé pour les aider à faire face à la baisse drastique de fréquentation. En outre, plus de 11 milliards d'euros du plan de relance

viennent accélérer des projets en cours et accompagner le développement de nouvelles offres de mobilité, dont près d'1,2 milliard dédié

aux mobilités du quotidien. L'objectif n'est pas seulement de redresser notre économie, mais de préparer l'avenir du pays. Celui-ci passe par un meilleur service rendu aux usagers.

Réduire l'impact carbone des transports participe de cette amélioration. Parce qu'ils sont responsables de 30 % des émissions de gaz à effet de serre, certains considèrent que leur seul moyen de ne plus polluer serait de ne plus exister. Je suis de ceux qui pensent qu'il existe une autre voie. Plutôt que d'y renoncer, nous devons les transformer : développer ceux qui polluent le moins, décarboner ceux qui polluent le plus. Ainsi, la transition écologique ne se fera pas au détriment des voyageurs et de leurs libertés. Les acteurs des transports y prennent d'ores et déjà leur part, et les transports collectifs font partie de la solution.

Je sais la vitalité du dialogue qu'anime l'Autorité de la qualité de service dans les transports entre les entreprises, les autorités organisatrices de mobilité et les associations de voyageurs, chacun ayant à cœur d'apporter des réponses concrètes à nos concitoyens. Les nombreuses études de l'AQST témoignent des progrès qu'il nous reste à accomplir, mais aussi de notre volonté partagée d'avancer. Nous saurons répondre à l'exigence d'efficacité que nous adressent les Français : nous le leur devons. ●

3

## ÉDITORIAL

Jean-Baptiste Djebbari, ministre délégué auprès de la ministre de la Transition écologique, chargé des transports

4

## PRÉSENTATION DE L'AQST

Le mot d'Alain Sauvart, directeur de l'AQST

Les missions de l'AQST

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

En chiffres

10

## LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN

Le point de vue d'Alain Bazot  
Président de l'UFC-Que Choisir

Les trains express régionaux

Le point de vue de Stéphanie Jegu  
(Union des transports publics et ferroviaires-UTP) et de Mounia Moudjed  
(Groupement des autorités responsables de transport-GART)

Les Transilien et les RER

18

## LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

Les transports aériens

Les TGV

Les trains Intercités

Les services autocars en services librement organisés

L'impact de la crise sanitaire sur le niveau d'offre et la qualité de service

36

## CONTRIBUTIONS ET ÉTUDES SUR LES TRANSPORTS PUBLICS

Le volet de la qualité de service des enquêtes statistiques de l'ART dans les modes ferroviaires et autocar

Les enjeux de mobilité demain  
Jean Coldefy, directeur du programme mobilité 3.0 chez ATEC ITS France

Lisibilité des tarifs et conditions associées (interurbain)

Les conditions de vente et la Covid-19 : un état des lieux en octobre 2020

Mesure participative de la qualité de service dans les transports

50

## EN CHIFFRES

L'AQST sur Internet

Le mot de...

# Malgré la crise sanitaire, l'amélioration de la qualité de service dans les transports reste encore plus indispensable



**ALAIN SAUVANT**

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

**L**a crise sanitaire a fortement marqué le transport public de voyageurs au cours de l'année 2020 et la date de sa fin ne semble malheureusement pas encore connue à ce jour. Malgré les importants efforts des autorités organisatrices, des opérateurs de transport et de leurs personnels, cette crise n'aura pas été sans conséquences sur la qualité de service pour les voyageurs.

On aimerait se réjouir de l'embellie de la ponctualité des principaux modes de transport au cours de l'année 2020. Mais on ne peut donc pas exclure qu'elle ne soit que conjoncturelle, les réductions de fréquence ayant probablement facilité un meilleur rattrapage des situations perturbées, et donc que le retour à la normale bute à nouveau sur les tensions sur la capacité.

Peut-être y aura-t-il demain un peu moins d'inconfort aux heures de pointe sur les lignes les plus chargées si les souplesses dans l'organisation du travail ou dans l'étalement des pointes devaient demeurer quelque peu. Si les nouvelles pistes cyclables ou les nouveaux services de mobilité pouvaient également y contribuer, même modestement, ce serait bien sûr tant mieux aussi.

Mais il ne faut probablement pas en attendre des miracles en termes de désaturation, dans la mesure où ces évolutions ne peuvent concerner qu'une minorité des utilisateurs et ce seulement quelques jours par semaine tout au plus. En outre, s'il en résultait à terme davantage d'étalement urbain, des risques de surcharge de certaines lignes ne sont pas à exclure, notamment périurbaines les plus lointaines, dont la ponctualité est souvent déjà fragile.

Les transports de la vie quotidienne ont également été impactés, avec des limitations de fréquence ou d'amplitude journalière préjudiciables surtout aux voyageurs en heures creuses ou des contraintes d'usage pesant sur la pointe. Les voyages interurbains et internationaux ont été rendus encore plus incertains. Même si ces incertitudes pouvaient trouver une justification sanitaire impérieuse, elles ont abouti à des pertes économiques inédites pour les opérateurs et autorités publiques, mais aussi pour les voyageurs. S'il faut saluer les plus importants transporteurs qui ont assoupli leurs conditions d'échange et de remboursement, il demeure de trop nombreux voyageurs des autres transporteurs n'ayant pas pu faire valoir leurs droits du fait de l'engorgement de l'après-vente et de certains services de médiation.

Pour les autres dimensions de la qualité de service, par exemple l'amélioration des fréquences, des amplitudes, des possibilités de correspondance, de l'accessibilité, de l'information ou bien de la sûreté, on ne voit pas très bien comment la crise sanitaire pourrait apporter des améliorations structurelles.

Malgré un contexte global délicat du fait de la croissance de l'endettement public, le transport collectif n'a jamais été aussi essentiel, car les solutions au renforcement de l'urgence climatique et environnementale et au besoin de progrès de la qualité de la vie pour tous passent inévitablement dans une large mesure par la meilleure satisfaction des besoins de ses utilisateurs. Il faudra donc trouver dans le dialogue des solutions innovantes car l'amélioration de la qualité de service du transport public est encore plus impérieuse. ●

## LES MISSIONS DE L'AQST

Créée en 2012 au sein du conseil général de l'Environnement et du Développement durable (CGEDD), l'Autorité de la qualité de services 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 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.

### 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.

### Le rôle de la réunion sur la qualité de service dans les transports

L'AQST continue d'assurer le secrétariat de la réunion de la qualité de service dans les transports, qui est placée à ses côtés. Elle est composée de représentants de tous les modes de transport. Elle comprend, outre des personnalités qualifiées, trois collègues :

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

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

L'AQST présente 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 sur la qualité de service dans les transports.

### Les principaux indicateurs suivis par l'AQST en 2020

		% annulation 2020	% retard 2020	
Aérien	Intérieur	1.0 %	9.9 %	
	Moyen-courrier	1.2 %	12.5 %	
	Long-courrier	0.5 %	17.4 %	
Ferroviaire	Longue distance	International	5.0 %	12.8 %
		TGV	5.2 %	12.4 %
	TET	2.6 %	18.1 %	
	Régional	TER	2.1 %	7.4 %
Autocars SLO		0.5 %	10.2 %	

Les normes de mesures figurent dans le bilan détaillé de la qualité de service 2020. Pour en savoir plus : [www.qualitetransports.gouv.fr/bilan-2020-de-la-qualite-de-service-des-transports-a417.html](http://www.qualitetransports.gouv.fr/bilan-2020-de-la-qualite-de-service-des-transports-a417.html)

Après une année 2019 marquée par les répercussions des grèves nationales contre la réforme des régimes de retraites, l'année 2020 a été marquée par la poursuite de ce mouvement social en janvier 2020. La crise sanitaire mondiale de la Covid-19 reste toutefois l'élément le plus marquant de l'année. L'impact sur les transports de voyageurs des mesures adoptées pour lutter contre la propagation du virus en France s'est particulièrement fait sentir lors des deux périodes de confinement national du 17 mars au 11 mai 2020, puis du 30 octobre au 15 décembre 2020. Elles ont entraîné l'effondrement du trafic des modes aérien et ferroviaire (offre comme demande) et ont nécessité la mise en place de

plans de transport adaptés par les différents services ferroviaires de voyageurs.

#### • Annulations

Dans un contexte très particulier en 2020, la régularité (annulations) de l'ensemble des modes de transport étudiés – à l'exception des vols intérieurs (France métropolitaine) – s'est dégradée par rapport à l'année 2019. L'ampleur de la dégradation a toutefois été variable selon les modes et services. Les nombreuses annulations de l'année s'ajoutent aux très nombreuses déprogrammations de vols et de circulations de trains liées à la grève en janvier et à la crise sanitaire à partir de la mi-mars. En aérien, la hausse du taux d'annulation a été très légère, et plus prononcée pour les vols moyen-courriers (+0,3 point), le secteur aérien ayant surtout subi des déprogrammations de vols. En ferroviaire longue distance, la dégradation de la régularité (annulations) pour l'année 2020 est très marquée pour les TGV (+2,9 points) et les liaisons internationales (+2,5 points). La dégradation est moins prononcée pour les services Intercités (+0,6 point). Les services régionaux TER connaissent en revanche une baisse du taux d'annulations (moins prononcée toutefois) à 2,1 % (contre 2,3 % en 2019).

#### • Retards

Dans le contexte spécifique de la crise sanitaire, les indicateurs de ponctualité illustrent principalement les performances en dehors des deux périodes de confinement national du 17 mars au 11 mai 2020 puis du 30 octobre au 15 décembre 2020, avec une surpondération du 1<sup>er</sup> trimestre pour le mode aérien dont le trafic (demande) n'a repris que de façon limitée à partir du mois de juin.

En aérien, la ponctualité s'améliore très nettement en 2020 avec la chute drastique du trafic (demande) : +6 points pour les vols intérieurs et long-courriers, et +10 points pour les vols moyen-courriers du trafic.

En ferroviaire, la ponctualité des services TGV et internationaux s'est améliorée en 2020, sans atteindre toutefois les niveaux de la période 2012-2016. La ponctualité des services Intercités s'est en revanche fortement dégradée (environ +5 points de retard). Les services TER améliorent leur meilleur résultat en termes de ponctualité depuis 2013, déjà établi l'année précédente.

En Île-de-France, la ponctualité voyageurs s'améliore en 2020 (hors mois de janvier, avril et mai 2020), atteignant 91 % en moyenne pondérée du trafic par ligne pour l'ensemble des lignes RER et Transilien. Le niveau de ponctualité établit son meilleur résultat depuis 2013. Cette performance s'explique pour partie par l'amélioration continue de la ponctualité du RER A – ligne la plus fréquentée du réseau francilien – suite à une redéfinition des horaires en décembre 2017. Autre facteur notable : l'amélioration de la ponctualité d'autres lignes en 2020 dans un contexte de baisse de la

fréquentation et parfois d'adaptation de l'offre. En effet, une majorité des lignes a connu des améliorations en 2020 (hors mois de janvier, avril et mai non pris en compte par l'indicateur de ponctualité voyageurs suivi par Île-de-France Mobilités en 2020). On peut notamment retenir les améliorations des lignes RER A, C et D, et Transilien lignes P et R. Il reste que le niveau de ponctualité de la ligne RER B demeure préoccupant en 2020.



## 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.

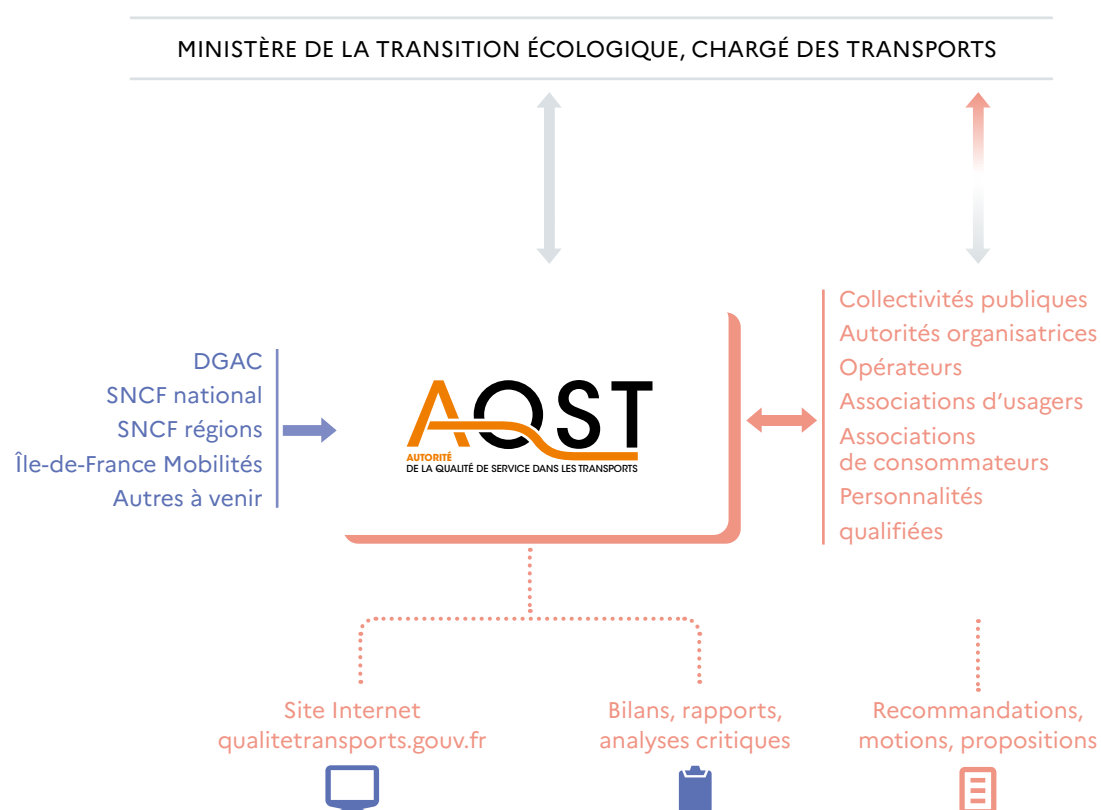
## SENSIBILISER

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

## PROPOSER

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

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



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





# EN CHIFFRES

TRAINS RÉGIONAUX

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

TRANSILIEN

**8** lignes

RER

**5** lignes



## NOMBRE DE LIAISONS PAR MOIS

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

- Vols : **106** intérieur, **286** international, **10** outre-mer
- Trains : **24** Intercités, **107** TGV, **16** international



## NOMBRE DE COMPAGNIES

- Pour les vols : **7** intérieur, **55** international, **5** outre-mer
- Pour les trains : **1** Intercités, **1** TGV, **1** international



## NOMBRE DE PAYS CONCERNÉS

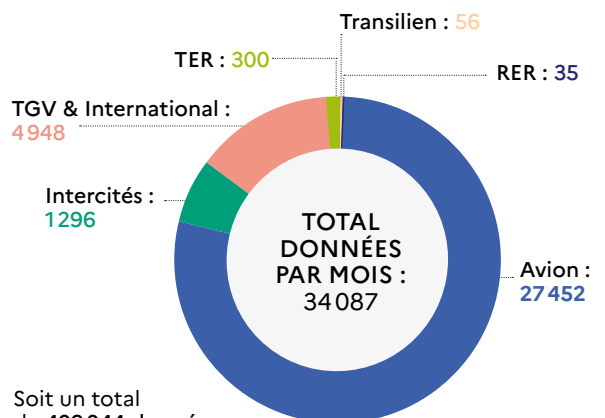
- Pour les vols : **45** pays
- Pour les trains : **5** pays



## NOMBRE D'AÉROPORTS

- **23** intérieur, **94** international et **6** outre-mer

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



Soit un total de **409 044** données pour l'année 2020



Grand Est  
ALSACE CHAMPAGNE ARDENNE LORRAINE

# 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

# « TER : aller vers une "nouvelle donne" grâce à la qualité de service »



**ALAIN BAZOT**

Président de l'UFC-Que Choisir

**N**ous fêtons l'année prochaine les vingt ans de la réforme de « régionalisation » des TER. Alors que les conseils régionaux viennent d'être renouvelés, c'est l'heure du bilan. Il fait apparaître deux périodes bien distinctes. À une première « décennie dorée » (2002-2012), qui a vu la fréquentation augmenter de 55 %, a succédé une « décennie perdue » où la fréquentation a stagné, et dont il devient

L'UFC-Que Choisir appelle les conseils régionaux nouvellement élus à mettre en place une « nouvelle donne » du train régional. Avec un objectif : augmenter de moitié la fréquentation des TER d'ici à 2030

urgent de s'extraire. Il faut dire que la performance des trains régionaux, ces dernières années, reste un point noir. En 2019, donc avant la pandémie de Covid-19, les usagers ont ainsi eu à supporter près d'un train sur dix supprimé (9,7 %), en cumulant les trains annulés et les trains déprogrammés. Et quand le départ était pris, l'heure d'arrivée n'était pas garantie, avec un taux de retard de 10 % (au seuil

de cinq minutes). En résumé : près d'un TER sur cinq n'a pas satisfait aux attentes minimales et légitimes des voyageurs, à savoir : avoir circulé, et être arrivé à l'heure. Pour un abonné, cela signifie près de dix incidents par mois; de quoi dissuader même les meilleures volontés de mobilité durable!

Deux leçons semblent pouvoir être tirées de cette dynamique cassée des trains régionaux. D'une part, il existe bien une appétence des

voyageurs pour les TER : lorsque le réseau s'étend, lorsque la fréquence augmente, lorsque les trains sont modernisés, comme cela fut le cas massivement durant la décennie 2002-2012, les voyageurs répondent présents. D'autre part, un plafond de fréquentation semble atteint, qu'il ne sera pas possible de briser sans un sursaut dans la qualité de service.

C'est pourquoi l'UFC-Que Choisir appelle les conseils régionaux nouvellement élus à mettre en place une « nouvelle donne » du train régional. Avec un objectif : augmenter de moitié la fréquentation des TER d'ici à 2030. Un vœu pieux? Pas selon nous! L'objectif est réaliste et atteignable. Réaliste, car les capacités sont déjà là : le taux d'occupation moyen est de 27 %, de quoi laisser de la place aux nouveaux convertis. Atteignable, car la fréquentation est aujourd'hui faible : les trains régionaux représentent 1,5 % des kilomètres parcourus par les Français (tous modes confondus), contre 3,6 % en Allemagne. On peut, et on doit faire mieux! La planète nous remerciera : remplir cet objectif économiserait près d'un million de tonnes de CO<sub>2</sub> par an, l'équivalent des émissions transports de 460 000 Français.

Voilà l'objectif. Mais comment l'atteindre?

Il faut améliorer enfin la fiabilité des TER, en augmentant fortement les pénalités en cas de service dégradé. Il faut faciliter l'intermodalité entre le vélo et le train, pour permettre des trajets écologiques de bout en bout. Il faut aussi inclure dans toutes les conventions TER des dispositifs d'indemnisation des abonnés, en cas de difficultés récurrentes. En bref : miser sur la qualité de service, si l'on veut que les usagers soient... transportés! ●

## LES TRAINS EXPRESS RÉGIONAUX

À la suite du découpage régional instauré par la loi NOTRe\*, 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.

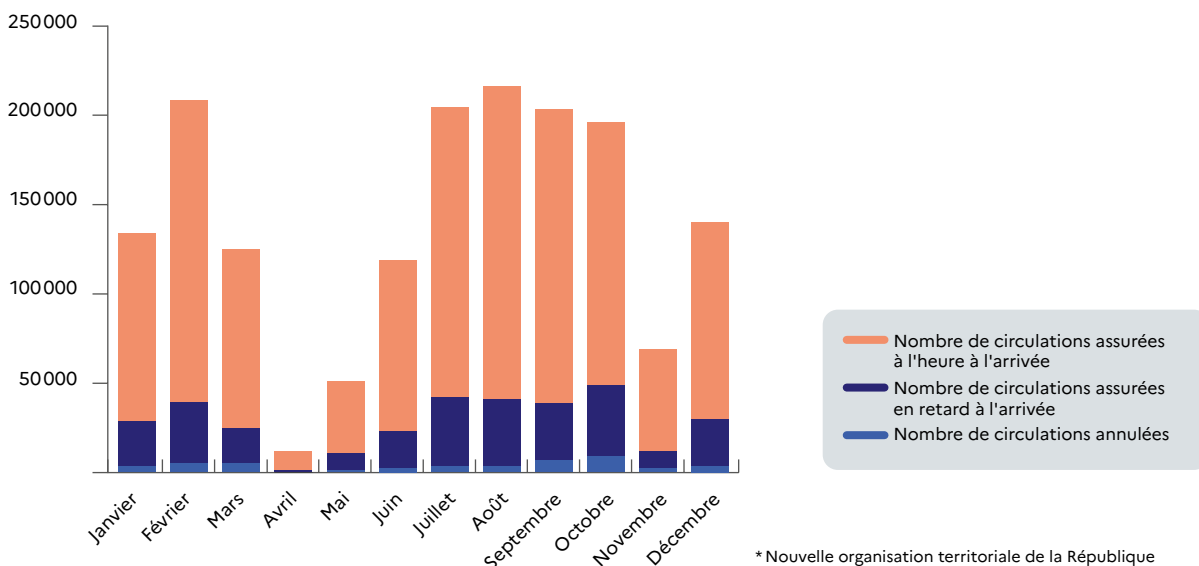
En 2020, l'AQST a donc suivi la ponctualité et la régularité des trains express régionaux de onze régions conventionnées, selon le découpage postérieur à la réforme territoriale.

### Les données clés

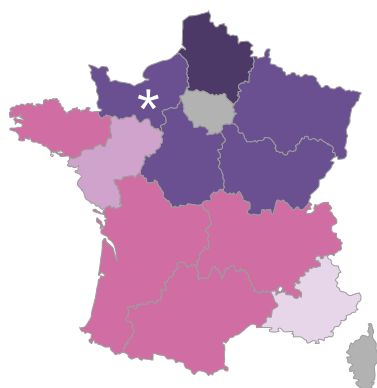
Sans atteindre ses performances des années 2015-2017, le taux d'annulation des services TER à l'échelle nationale s'est légèrement amélioré en 2020. Une amélioration d'autant plus notable qu'elle est intervenue dans un contexte défavorable : le mouvement social contre la réforme des retraites au mois de janvier et, à partir de mi-mars, l'épidémie de Covid-19 en France. Le taux d'annulation atteint 2,1 % (contre 2,3 % en 2019). Le taux de retard poursuit sa décroissance à 7,4 % (contre 7,8 % en 2019). La ponctualité améliore son meilleur résultat depuis 2013, établi

l'année précédente, même si l'offre de TER a fortement chuté au cours d'une partie de l'année à cause des conséquences de la crise sanitaire. Les répercussions de la grève contre la réforme des retraites au mois de janvier, puis des mesures sanitaires pour lutter contre l'épidémie de Covid-19 au printemps 2020, puis de novembre à mi-décembre, ont engendré de très nombreuses déprogrammations de TER, visibles par différence sur le graphique ci-dessous. Des plans de transport adaptés ont été mis en place lors des deux périodes de confinement national.

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

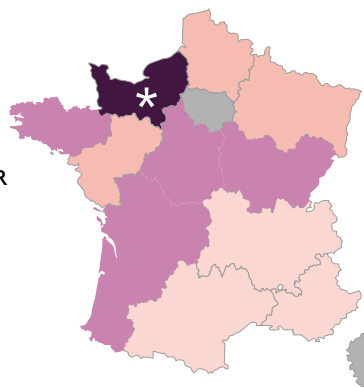


\* Nouvelle organisation territoriale de la République



### ÉVOLUTION 2019-2020 DU TAUX D'ANNULATION DES TER

- Non applicable
- -1,24 % / -1,00 %
- -1,00 % / -0,50 %
- -0,50 % / 0,00 %
- 0,00 % / 0,50 %
- 0,50 % / 0,50 %



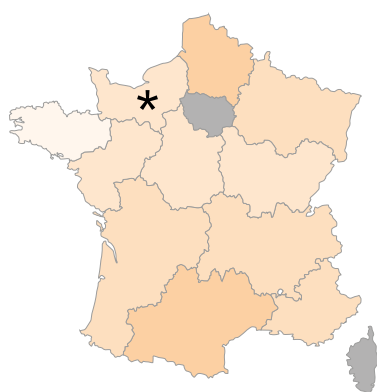
### ÉVOLUTION 2019-2020 DU TAUX DE RETARD DES TER

- Non applicable
- -1,69 % / -1,00 %
- -1,00 % / 0,00 %
- 0,00 % / 1,00 %
- 1,00 % / 4,27 %
- 4,27 % / 4,27 %

La carte ci-dessus illustre l'évolution du taux d'annulation des TER régionaux en 2020 par rapport au niveau de 2019.

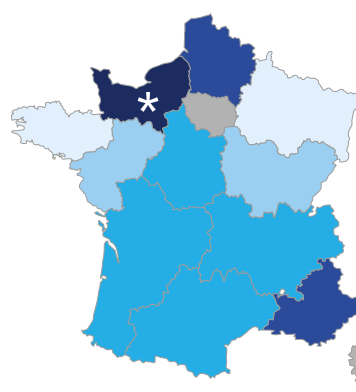
Ainsi, on constate une baisse des taux d'annulation pour les régions de la moitié sud du pays ainsi que pour les régions de la façade atlantique. À l'inverse, la région Hauts-de-France a connu la plus forte dégradation du taux d'annulation (+0,5 %). Dans la continuité de l'année 2019, la région Sud PACA présente l'amélioration la plus forte du taux d'annulation entre l'année 2019 et l'année 2020 (+1,2 %).

Concernant les taux de retard, on constate une très nette dégradation pour la région Normandie, dont de nombreux TER ont été retardés en janvier du fait de la grève contre la réforme des retraites et de divers travaux. Par ailleurs, l'intégration au 1<sup>er</sup> janvier 2020 d'anciennes lignes Intercités de l'axe « Normandie » dans le périmètre des TER normands a mécaniquement engendré une dégradation de leur indicateur de ponctualité. En effet, les retards enregistrés sur ces lignes TER sont plus fréquents que sur les anciennes lignes déjà dans le périmètre des TER de la région Normandie. Les améliorations les plus marquées ont été obtenues par les régions Auvergne-Rhône-Alpes (-1,7 %), Occitanie (-1,5 %) et Sud PACA (-1,2 %), dans la continuité de leurs progrès de l'année 2019.



### TAUX D'ANNULATION DES TER EN 2020

- Non applicable
- 1,12 % / 1,15 %
- 1,50 % / 2,00 %
- 2,00 % / 2,50 %
- 2,50 % / 2,80 %



### TAUX DE RETARD DES TER EN 2020

- Non applicable
- 4,31 % / 5,00 %
- 5,00 % / 7,00 %
- 7,00 % / 9,00 %
- 9,00 % / 10,00 %
- 10,00 % / 10,58 %

Les cartes ci-dessus représentent les taux d'annulation et de retard des TER régionaux pour l'année 2020. Elles illustrent la disparité des résultats selon les régions. En effet, le taux d'annulation le plus faible est de 1,1 % en Bretagne tandis qu'il atteint 2,8 % dans les Hauts-de-France. La régularité (annulations) des services TER des Hauts-de-France s'est dégradée en février avec les événements météorologiques, et notamment les conséquences de la tempête Ciara des 9 et 10 février, puis en mars et en octobre lors de la mise en place des deux périodes de confinement national.

De même, concernant les retards, la Bretagne affiche le plus faible taux avec 4,3 % de trajets concernés, contre 10,6 % pour la région Normandie. La ponctualité des TER normands s'est fortement dégradée en janvier (16,7 %) en partie suite au mouvement social, mais également à cause de nombreux ralentissements pour travaux. Cette dégradation de l'indicateur TER s'explique aussi par l'intégration d'anciennes lignes Intercités de l'axe « Normandie » dans le périmètre des TER normands au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

NB : la carte n'inclut ni l'Île-de-France ni la Corse où ne circulent pas de TER.

\*L'intégration d'anciennes lignes Intercités en janvier 2020 par les TER de la région Normandie a contribué au niveau de leurs taux de retard et d'annulation en 2020.

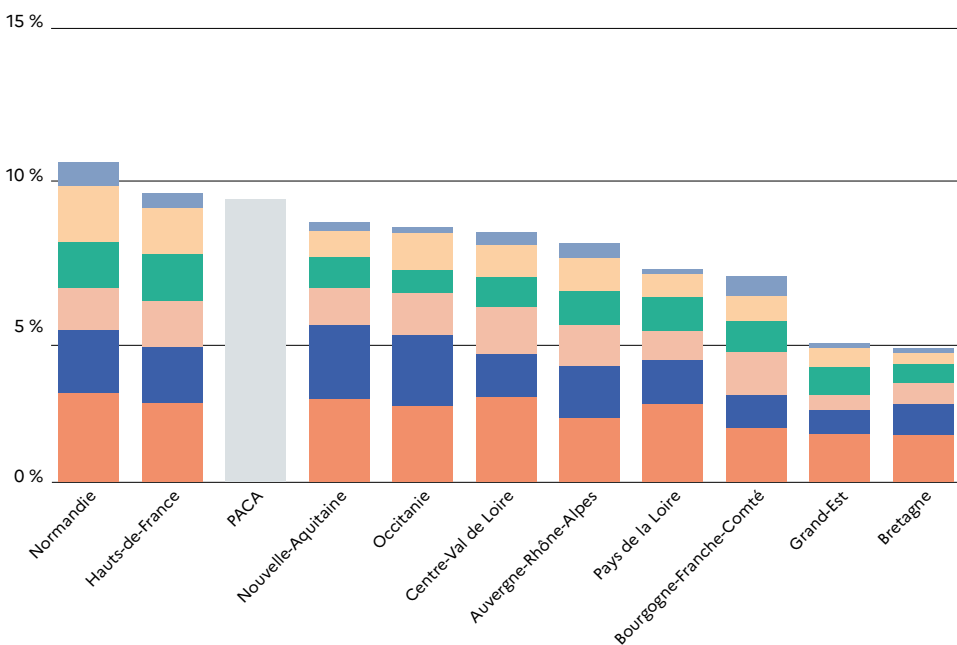
## Analyse des causes de perturbations

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

La répartition entre les causes de retard des TER est globalement restée stable par rapport à l'année 2019. Les causes « externes au transport » représentent encore davantage les causes de retard prépondérantes – notamment en répercussion de la grève contre la réforme des retraites, et de l'épidémie de Covid-19 – puisqu'elles représentent 30,4 % de l'ensemble des causes de retard au

niveau national. Elles sont suivies par les causes « infrastructure » (en hausse à 20,7 %), « gestion du trafic » (en baisse à 16,2 %), « transporteur ou matériel roulant » (en légère hausse à 14,9 %), « gestion en gare et réutilisation de matériel » (en hausse à 13,0 %), et « prise en compte des voyageurs » (en nette baisse à 5,2 %).

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



La répartition des causes selon les régions révèle des disparités. Il est par ailleurs intéressant de noter que les meilleurs résultats (Bretagne, Grand-Est) interviennent, comme chaque année, lorsque toutes les causes de retard sont maîtrisées, et que le succès est donc conditionné par des efforts dans tous les domaines.

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

### LEXIQUE

#### Prise en compte des voyageurs

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

#### Gestion en gare et réutilisation de matériel

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

#### Matériel roulant

Cette famille concerne le matériel moteur et le matériel remorqué.

#### Infrastructure

Cette famille concerne la maintenance et les travaux.

#### 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.

# LA CRISE SANITAIRE ET SON IMPACT SUR LES DÉMARCHES DE QUALITÉ DE SERVICE

**La crise sanitaire liée à la Covid-19 de 2020, dont les effets se feront encore sentir les années suivantes, n'est pas sans effets sur les autorités organisatrices de la mobilité (AOM) et les opérateurs de transport. Cette crise s'est notamment soldée par des conséquences importantes sur l'organisation et le niveau d'offre de service des réseaux urbains de transport public, mais aussi par des impacts économiques et financiers sans précédent, en particulier une baisse importante du nombre de voyageurs, et donc des recettes tarifaires, mais aussi sur le versement mobilité.**

## Capacités d'adaptation des services

Durant cette crise, les AOM et leurs opérateurs ont fait preuve d'une grande capacité d'adaptation et de résilience afin de répondre aux enjeux de distanciation sociale et de gestes barrières, en mettant en place l'ensemble des dispositifs nécessaires. Par exemple, afin de garantir la sécurité sanitaire des usagers et des personnels et respecter les différents protocoles sanitaires en vigueur, des actions lourdes en termes de nettoyage et de désinfection des véhicules, des points d'arrêt et stations, de l'information voyageur... ont été opérées, avec une présence humaine renforcée sur les différents réseaux de transport public.

## Impacts de la crise sur les engagements et les mesures de qualité de service

Les dispositifs de qualité de service quant à eux, souvent traduits dans les contrats de délégation de service public, ont été également impactés, et ont nécessité de régulières adaptations de définition, de mesures, notamment durant les différentes périodes de confinement, de déconfinement, de couvre-feux selon les orientations (ou obligations) prises à l'échelle gouvernementale (adaptation de l'offre de transport public en journée, en nuit, arrêt de la vente de titres à bord des véhicules, mise en place d'un dispositif séparant le conducteur et les passagers, etc.). De ce point de vue, plusieurs stratégies locales ont été mises en place par les réseaux de transport avec des démarches adaptées au contexte sanitaire. Si certains réseaux ont neutralisé les mesures de qualité de service et le suivi des différents critères durant toute la période 2020 (tout en neutralisant les engagements contractuels lorsqu'ils existent), d'autres les ont adaptés au fur et à mesure. Certains critères de qualité, comme la vente à bord des véhicules, l'accueil conducteur et son information envers le voyageur, le taux de charge ou la régularité

## STÉPHANIE JEGU

Chargée de mission technique urbain, Union des transports publics et ferroviaires (UTP)

## MOUNIA MOUDJED

Chargée de mission auprès du directeur général du Groupement des autorités responsables de transport (GART)

ponctualité, n'ont pu être suivis car biaisés. De la même manière, le critère de l'accueil clientèle en agence commerciale a nécessité des adaptations avec, pour certains réseaux, des mécanismes de neutralisation des engagements contractuels, tout en sachant que les AOM et opérateurs ont renforcé la présence humaine aux arrêts, sur les quais, etc. pour informer et sensibiliser les usagers sur les mesures sanitaires en vigueur et l'importance du respect des gestes barrières (port du masque, distanciation sociale, information sur l'évolution momentanée de l'offre de service, etc.).

Par ailleurs, les réseaux de transport ont dû revoir, sur 2020, la périodicité de certaines enquêtes annuelles habituellement menées, telles que les enquêtes de satisfaction ou les enquêtes fraude.

Tout comme la gestion de la crise sanitaire elle-même, des échanges et un dialogue permanent ont eu lieu entre l'AOM et son opérateur de transport public sur les démarches de qualité de service et leur adaptation sur le terrain pour à la fois répondre aux mesures mises en place à l'échelle nationale tout en gardant à l'esprit la sécurité des usagers. En fonction du réseau et du type de contrat en place, les engagements financiers liés aux démarches de qualité de service (systèmes de bonus-malus notamment) ont également fait l'objet d'adaptations locales.

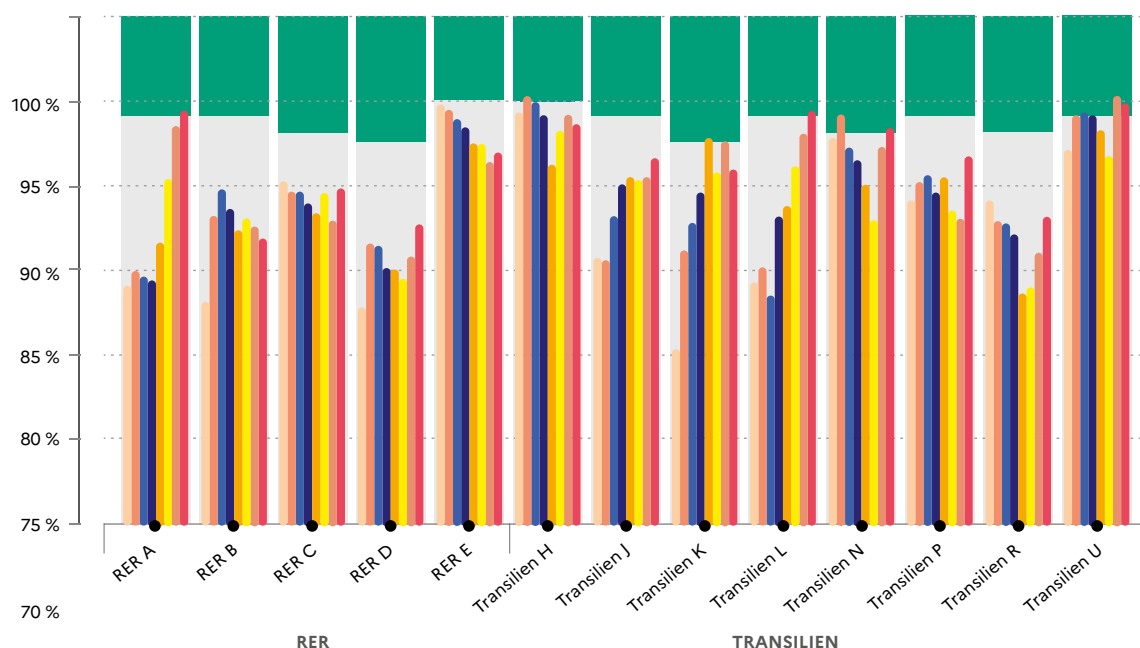
## Qu'en sera-t-il pour 2021 ?

Sur l'année 2021 en cours, les réseaux de transport public sont revenus aux démarches de qualité de service telles qu'elles étaient prévues avant la crise sanitaire sans nécessairement apporter de modifications ou d'adaptations dans le cadre d'avenants notamment, sauf à ce que ce soit dans le cadre de prolongation de contrats. Ce contexte sanitaire sans précédent aura des impacts à moyen et à long terme sur les habitudes de déplacement des usagers ainsi que sur la fréquentation des réseaux de transport avec la mise en place du télétravail par exemple. Tout l'enjeu aujourd'hui, pour les réseaux de transport, est de regagner la confiance des usagers des transports publics tout en poursuivant les efforts en matière de qualité de service rendu.

## LES TRANSILIEN ET LES RER

### Les données clés

PONCTUALITÉ VOYAGEURS DES LIGNES RER ET TRANSILIEN DE 2013 À 2020



En 2020, la ponctualité voyageurs s’améliore (hors janvier, avril et mai 2020), atteignant 91 % en moyenne pondérée du trafic par ligne pour l’ensemble des lignes RER et Transilien. Le niveau de ponctualité établit son meilleur résultat depuis 2013. Cette tendance s’explique pour partie par l’amélioration continue de la ponctualité du RER A – ligne la plus fréquentée du réseau francilien – suite à une redéfinition des horaires en décembre 2017, mais aussi par l’amélioration de la ponctualité d’autres lignes en 2020 dans un contexte de baisse de la fréquentation et parfois d’adaptation de l’offre. Dans le détail, une majorité des lignes a connu des améliorations en 2020 (hors mois de janvier, avril et mai, non pris en compte par l’indicateur de ponctualité voyageurs suivi par

Île-de-France Mobilités en 2020). On peut notamment retenir les améliorations des lignes RER A, C et D, et Transilien lignes P et R. Néanmoins, le niveau de ponctualité de la ligne RER B reste préoccupant en 2020. Malgré des améliorations notables pour les lignes C et D, les niveaux de ponctualité des différentes lignes de RER à l’exception de la ligne RER A demeurent éloignés de plus de 3 points des objectifs contractuels fixés par Île-de-France Mobilités. En particulier, les performances de la ligne RER B sont les plus éloignées de l’objectif de ponctualité (7,3 points). En revanche, les lignes RER A, et Transilien L, N et U atteignent en 2020 les objectifs de ponctualité définis dans les contrats qui lient l’autorité organisatrice aux opérateurs de transport.

- 2020\*
- 2019
- 2018
- 2017
- 2016
- 2015
- 2014
- 2013
- Objectif contractuel

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



# 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. 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, en cas d'incident important, il est généralement plus difficile de « rattraper » l'effet d'un retard se propageant d'un train au suivant.

On notera que la fréquentation moyenne de voyageurs est celle d'une période de référence antérieure. Du fait de la crise sanitaire, les trafics

voyageurs (demande) de 2020 de certaines lignes ont, à certaines périodes, été plus faibles et l'offre a pu être adaptée y compris pendant les mois pris en compte.

Ainsi les lignes RER D et surtout B, cumulent fort trafic et faible taux de ponctualité.

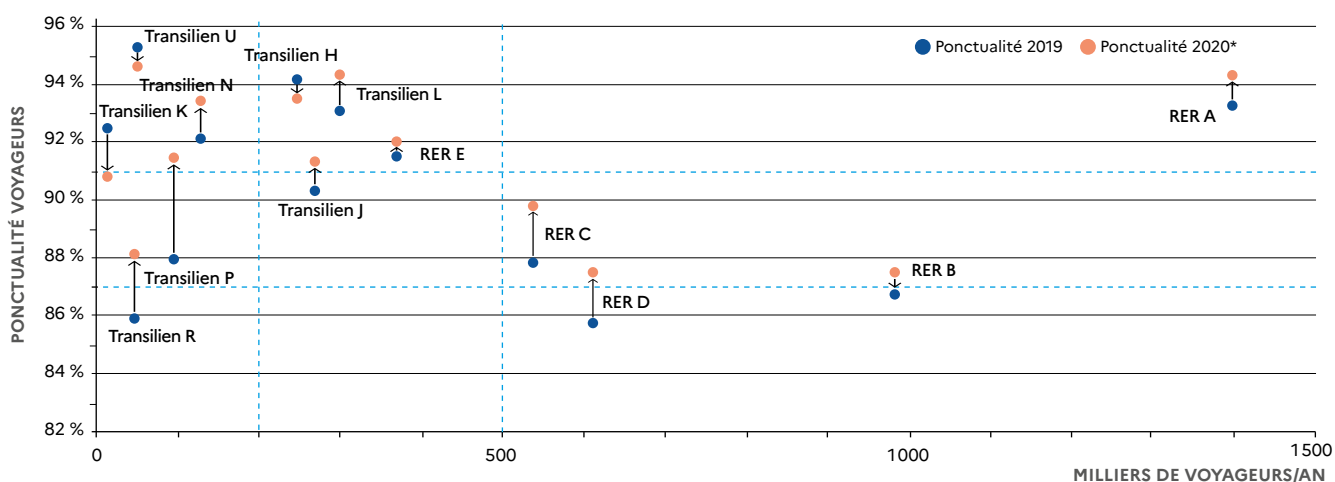
Elles apparaissent donc comme les plus préoccupantes, malgré des améliorations notables en 2020 pour les RER C et D.

À noter également les améliorations des lignes Transilien P et R en 2020, qui pourraient avoir tiré profit de la baisse de la fréquentation.

À l'issue de l'année 2020, les niveaux de ponctualité voyageurs des lignes RER A, Transilien L, N et U – qui dépassent 93 % – atteignent les objectifs contractuels définis par Île-de-France Mobilités. En revanche, ceux affichés par les RER B et D sont préoccupants.

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.

## ÉVOLUTION 2018-2020 DE LA PONCTUALITÉ DES LIGNES RER ET TRANSILIEN SELON LEUR FRÉQUENTATION



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





# 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 services librement organisés (source : ART – Autorité de régulation des transports).

# LES TRANSPORTS AÉRIENS

En 2020, la pandémie de Covid-19 a très fortement perturbé le trafic aérien (demande de passagers). Le trafic résiduel apprécié sur la période de mi-mars à décembre 2020 ne s'élève qu'à 17 %. En conséquence, le trafic enregistré au 1<sup>er</sup> trimestre (période pré-Covid) représente à lui seul plus de 50 % du trafic annuel. De ce fait, la comparaison annuelle des indicateurs présentés n'est pas pertinente en tant que telle.

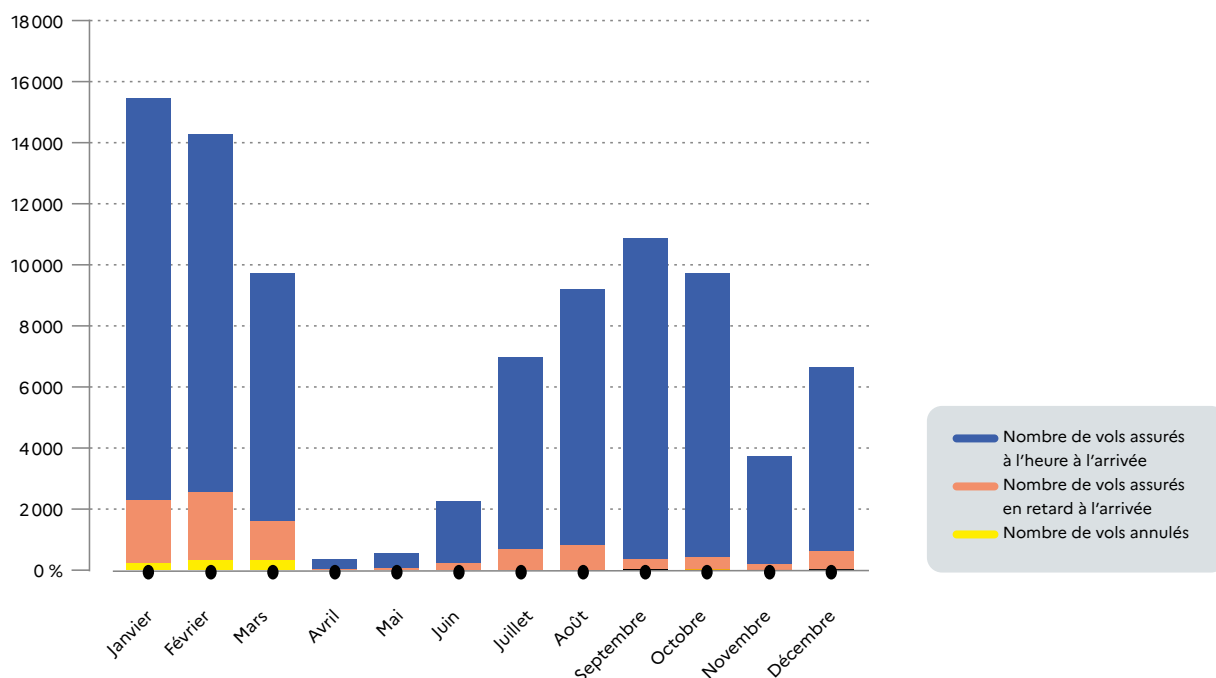
## Les données clés

Les mesures sanitaires ont engendré de très nombreuses déprogrammations de vols, visibles par différence sur le graphique ci-dessous.

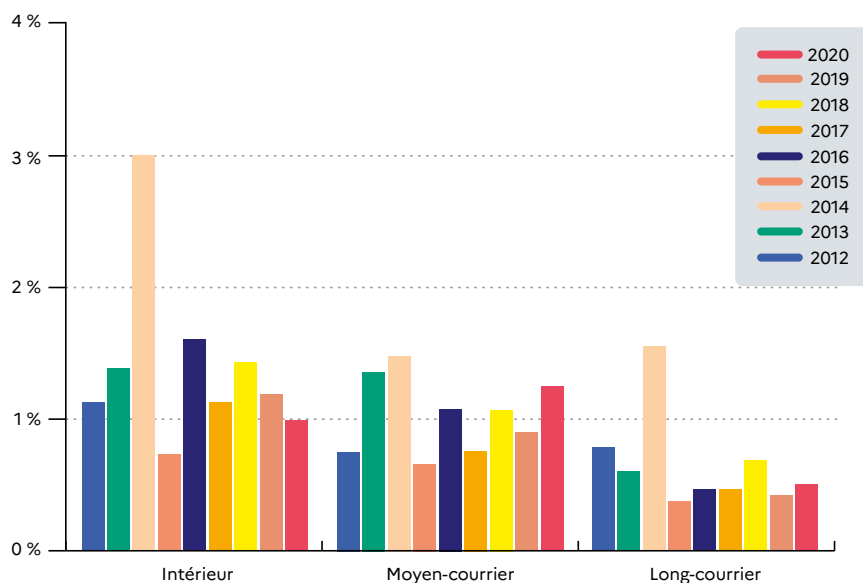
La proportion des vols annulés a légèrement augmenté en 2020 par rapport au niveau de 2019 pour les vols moyen et long-courriers (outre-mer inclus), parallèlement à de nombreuses déprogrammations pour l'ensemble

des catégories de vols. La hausse du taux d'annulation a été plus prononcée pour les vols moyen-courriers. Pour ces deux catégories, la hausse du taux d'annulation s'explique probablement en majeure partie par les annulations liées à la crise sanitaire de la Covid-19. En revanche, le taux d'annulation a très légèrement baissé pour les vols intérieurs (France métropolitaine) en 2020.

### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE VOLS INTÉRIEURS ANNULÉS (J-3), ASSURÉS À L'HEURE ET ASSURÉS EN RETARD À L'ARRIVÉE EN 2020

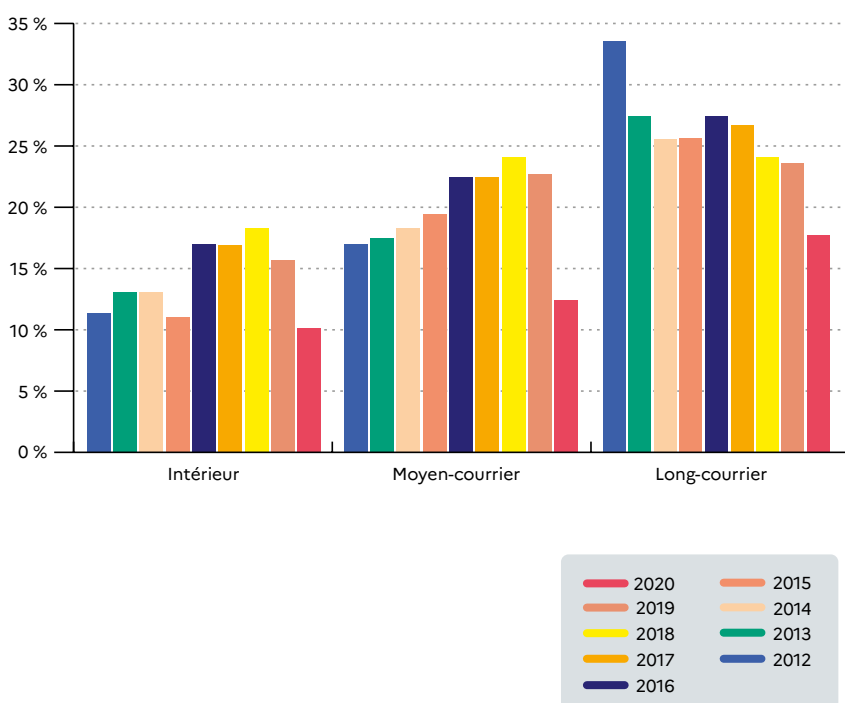


## ÉVOLUTION DES TAUX D'ANNULATION DU SECTEUR AÉRIEN (%) ENTRE 2012 ET 2020



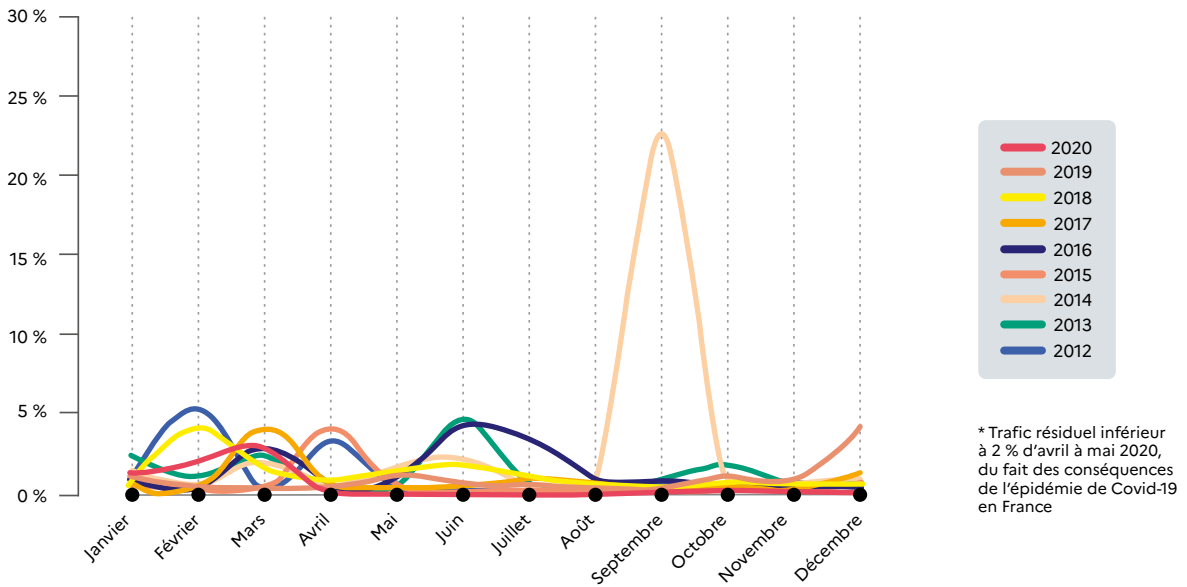
Avec un niveau de trafic (offre) exceptionnellement faible en 2020 du fait de la crise sanitaire, la ponctualité s'est nettement améliorée, atteignant son meilleur niveau depuis 2012 pour l'ensemble des catégories de vols. Les retards liés à l'enchaînement des vols, la gestion de la navigation aérienne, l'organisation des vols par les compagnies, la sécurité et le transit des voyageurs dans les aéroports, sont en effet moins fréquents en moyenne lorsque le trafic s'effondre. On note toutefois que la ponctualité obtenue pour les vols intérieurs (France métropolitaine) est très proche de celle atteinte en 2012 et en 2015 où le programme de vols était proche de la normale.

## ÉVOLUTION DES TAUX DE RETARD À L'ARRIVÉE DU SECTEUR AÉRIEN (%) ENTRE 2012 ET 2020



Le taux de retard à l'arrivée de l'ensemble des catégories de vols a fortement chuté, parallèlement au niveau de trafic en avril 2020. Il a légèrement remonté en mai et juin, sans atteindre les niveaux des années précédentes. Au cours des mois suivants, le taux de retard a baissé, restant nettement inférieur aux niveaux des années précédentes. L'hypothèse est la suivante : l'amélioration de la ponctualité s'explique par la baisse du nombre des retards liés à l'enchaînement des vols, la navigation aérienne, l'organisation des vols par les compagnies et la sécurité et le transit des voyageurs dans les aéroports. Or, ces causes de retard représentent ensemble la majorité des causes.

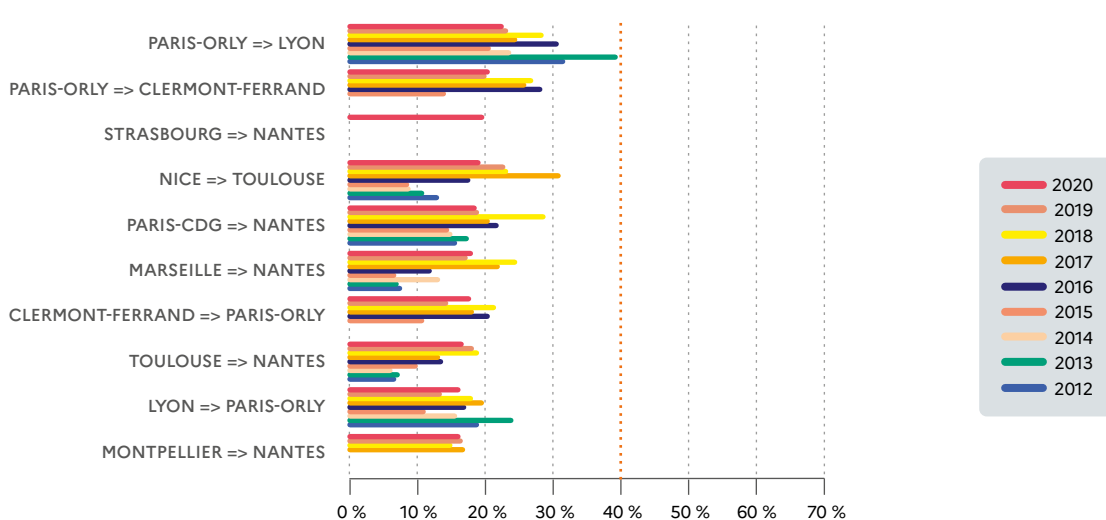
## ÉVOLUTION EN % D'ANNULATION DES VOLS INTÉRIEURS\*



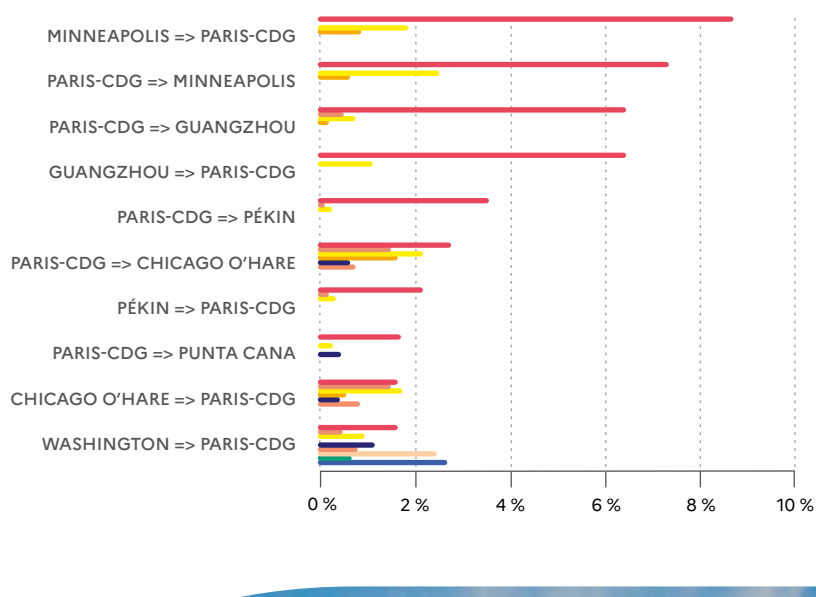
## L'analyse des données

Le caractère atypique de l'année 2020 est visible à travers le graphique ci-dessous, dans la mesure où les liaisons intérieures les moins ponctuelles concernent une majorité de liaisons transversales reliant des aéroports de province, contrairement aux années précédentes où les liaisons radiales (ayant pour origine ou destination l'un des aéroports parisiens) étaient majoritaires dans le panel.

## LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES VOLS INTÉRIEURS



## LES PLUS FORTS TAUX D'ANNULATION DES VOLS LONG-COURRIERS



Les lignes qui affichent les plus forts taux d'annulation sont celles qui ont été les plus fortement impactées par la pandémie de Covid-19. Il s'agit, en particulier, des liaisons avec les métropoles chinoises de Pékin et Guangzhou, dont de nombreux vols ont été annulés dès février 2020 et des liaisons avec des métropoles américaines touchées par une vague épidémique à la fin mars, comme Minneapolis.



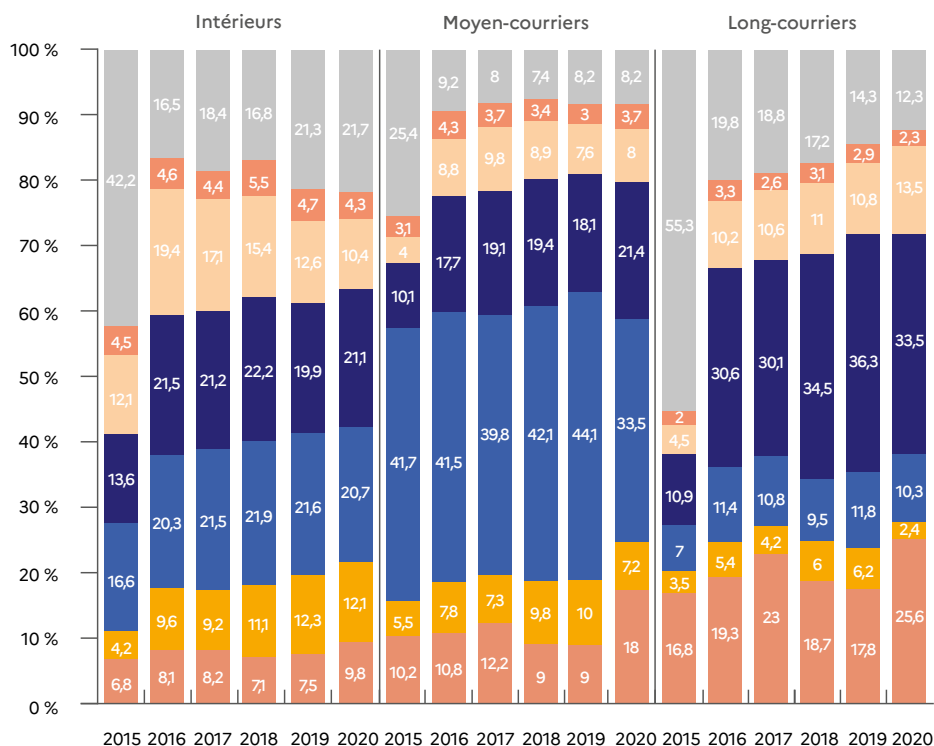
Depuis le début de l'année 2016, un important travail de recueil des données a été réalisé par la DGAC afin de compléter le renseignement des causes des retards. En effet, le volume des causes non renseignées de retard des vols au départ a diminué d'environ 15-40 % selon les catégories de vols.

Du fait de la chute drastique du trafic aérien (offre des vols domestiques comme internationaux) à partir de la mi-mars 2020, l'indicateur présentant les proportions des retards liés aux différents types de causes

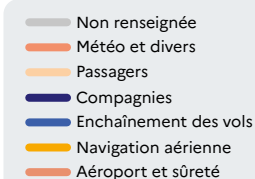
surpondère la répartition des retards par cause du 1<sup>er</sup> trimestre 2020.

On observe que les causes « aéroport et sûreté » ont nettement augmenté en 2020 pour les vols moyen et long-courriers (et dans une moindre mesure pour les vols intérieurs également) à cause du renforcement des contrôles aux frontières (contrôles des visas, autres contrôles à l'enregistrement ou à l'embarquement) et des mesures sanitaires dans les aéroports (tests de dépistage, prise de la température, distanciation sociale, etc.).

## RÉPARTITION DES CAUSES DE RETARD AU DÉPART ENTRE 2015 ET 2020



Si la cause « enchaînement des vols » représente toujours la première cause des retards pour les vols moyen-courriers à l'issue de l'année 2020, sa proportion a significativement baissé par rapport au niveau de 2019. Cette tendance s'explique par la chute du trafic qui s'est traduite par un net recul des retards liés aux situations de congestion ou d'engorgement du trafic. Malgré une baisse en 2020, la cause « compagnies » constitue toujours la première cause de retards des vols long-courriers. La cause « navigation aérienne » a nettement baissé en 2020 pour cette catégorie, pour des raisons similaires à celles citées pour expliquer la baisse de la cause « enchaînement des vols ».







# LES TGV

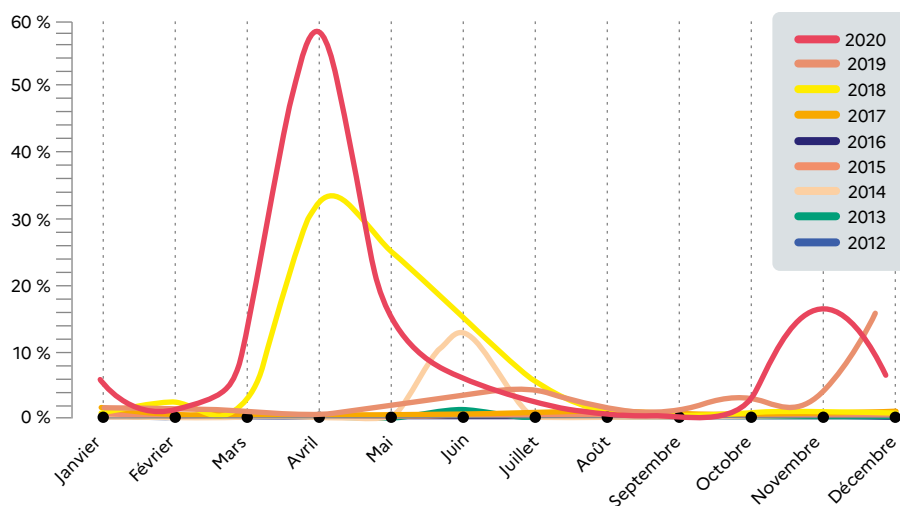
L'année 2020 dans le secteur ferroviaire a été marquée par la grève nationale interprofessionnelle contre la réforme des retraites au mois de janvier – qui a conduit à la mise en place dans les services ferroviaires de plans de transport adaptés – puis par l'impact

des mesures sanitaires adoptées à partir de la mi-mars 2020 pour lutter contre l'épidémie de Covid-19, dont notamment le confinement national du 17 mars au 11 mai 2020, puis le deuxième confinement national du 30 octobre au 15 décembre 2020.

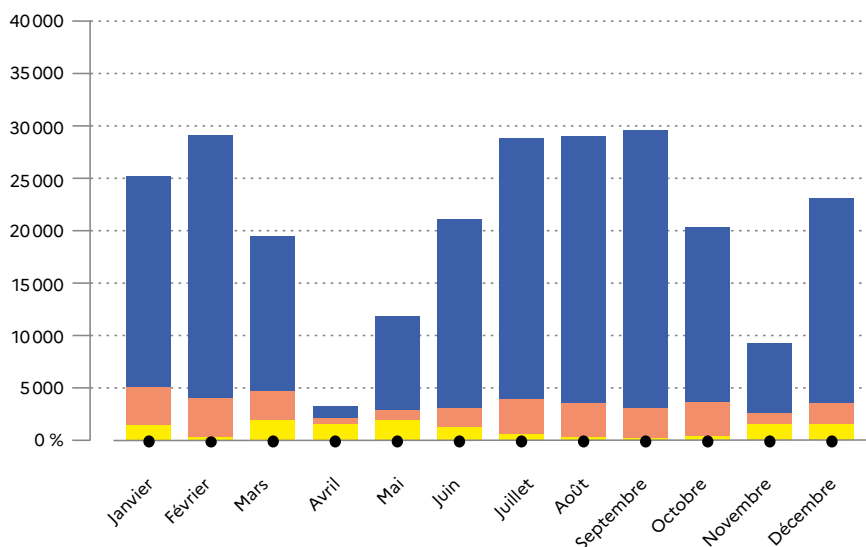
## Les données clés

L'étude de l'évolution mensuelle du taux d'annulation des TGV montre un pic exceptionnel au mois d'avril, période qui correspond au premier confinement national, et dans une moindre mesure au mois de novembre, pendant le deuxième confinement national. Le taux d'annulation des mois de mars, mai, octobre et décembre sont également élevés. Ces mois coïncident avec le début et la fin des deux périodes de confinement, marquées par la mise en place de plans de transport adaptés.

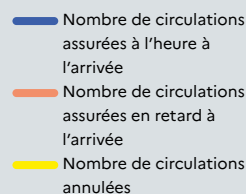
ÉVOLUTION MENSUELLE DU % D'ANNULATION DES TGV DE 2012 À 2020



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CIRCULATIONS TGV ANNULÉES (J-3), ASSURÉES À L'HEURE ET ASSURÉES EN RETARD À L'ARRIVÉE EN 2020



Les répercussions des mesures sanitaires ont engendré de très nombreuses déprogrammations de trains, visibles par différence sur le graphique ci-dessous, avec la mise en place de plans de transport adaptés, en particulier pendant les deux périodes de confinement.

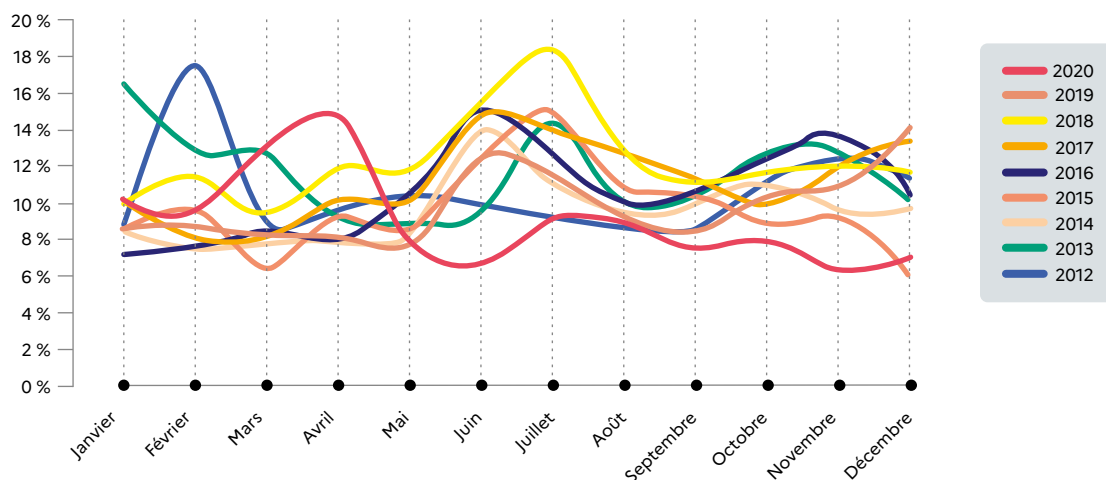


# LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

Malgré une offre résiduelle de l'ordre de 10 % pour les services TGV, le taux de retard a augmenté significativement au mois d'avril 2020, sans doute du fait des contraintes sanitaires (désinfection du matériel roulant, distanciation sociale sur les quais et dans les trains). Il convient également de noter le contexte lié à la mise en œuvre de « TGV médicalisés » pour transporter les patients dans des régions moins touchées par l'épidémie de Covid-19.

En revanche, l'effet de saisonnalité habituellement observé au mois de juin n'a pas eu lieu, la fréquentation des trains ayant été considérablement réduite dans le contexte de la crise sanitaire. La ponctualité des TGV a été meilleure que les années précédentes à partir du mois de mai, bénéficiant probablement pour partie d'une gestion opérationnelle facilitée par la baisse du trafic.

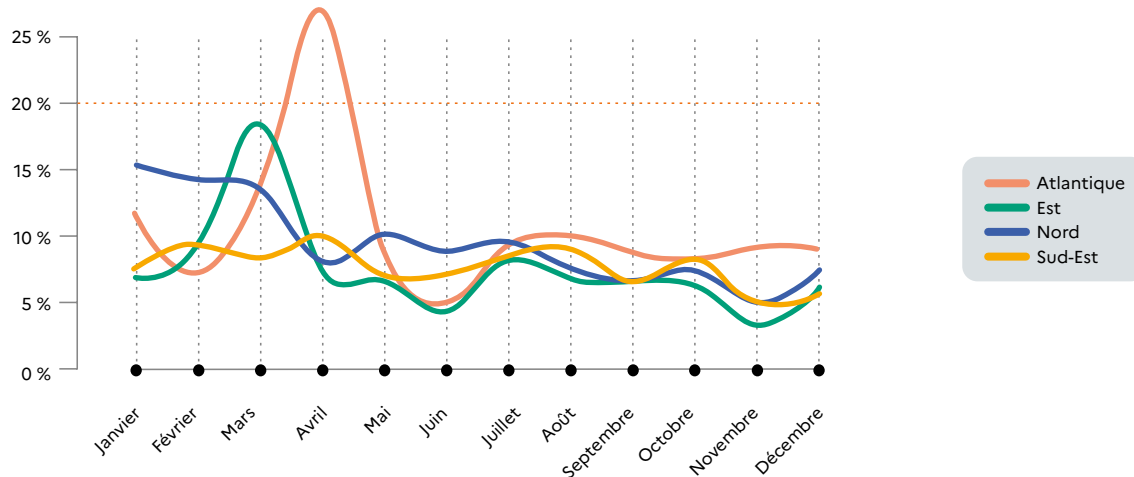
## ÉVOLUTION MENSUELLE DU % DE RETARD COMPOSITE DES TGV DE 2012 À 2020



Le détail de l'évolution mensuelle du taux de retard composite des TGV par axe permet de constater que la ponctualité de l'axe Est s'est dégradée au mois de mars, probablement en lien avec le déraillement d'un TGV Strasbourg-Paris le 5 mars 2020. Cet accident a conduit les autorités à dévier la circulation dans les deux sens sur la ligne concernée,

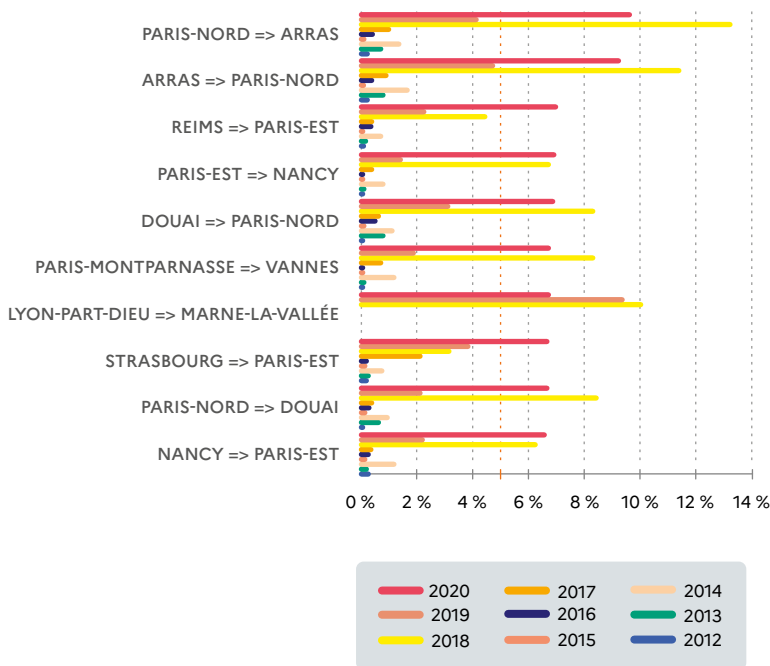
engendrant de nombreux retards sur deux journées. On note également qu'au mois d'avril, pendant le premier confinement national, le taux de retard de l'axe Atlantique a fortement augmenté. Ce pic pourrait être lié à la circulation exceptionnelle de « TGV médicalisés » à destination de la Nouvelle-Aquitaine et de la Bretagne.

## ÉVOLUTION MENSUELLE DU % DE RETARD COMPOSITE DES TGV PAR AXE EN 2020



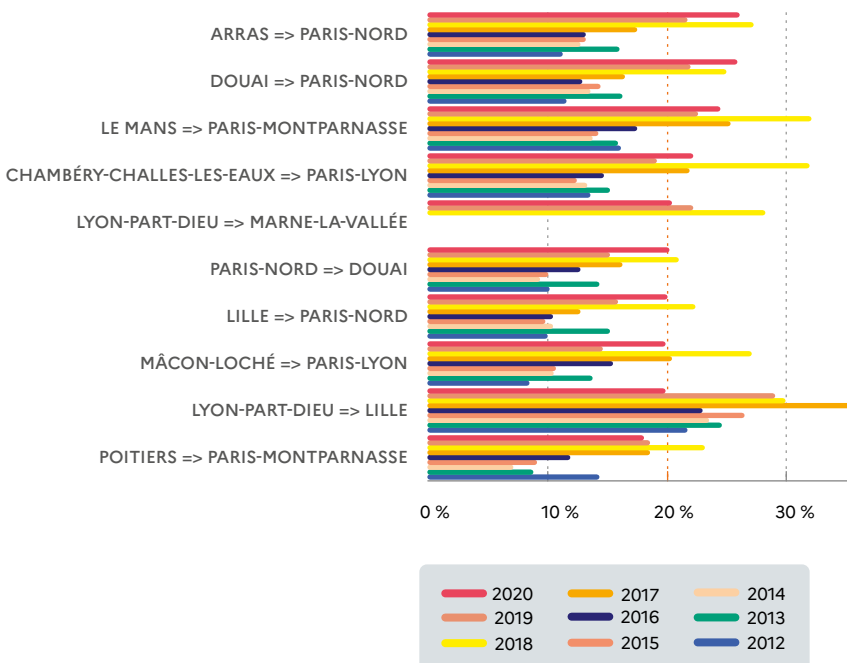
# L'analyse des données

## LES PLUS FORTS TAUX D'ANNULATION DES TGV DE 2012 À 2020



Les plus forts taux d'annulation observés pour l'année 2020 concernent des liaisons ayant été grandement impactées par la grève contre la réforme des retraites au mois de janvier et/ou par les annulations liées à l'épidémie de Covid-19 à partir de la mi-mars 2020. Les liaisons de l'axe Nord, affectées par le mouvement social en janvier et par les événements climatiques au mois de février, sont fortement représentées (4/10). C'est également le cas des liaisons de l'axe Est (4/10), en partie du fait de la précocité et de l'intensité de la première vague épidémique en région Grand Est. Compte tenu du contexte très défavorable de l'année 2020, les dix liaisons dépassent le seuil de 5 % d'annulation.

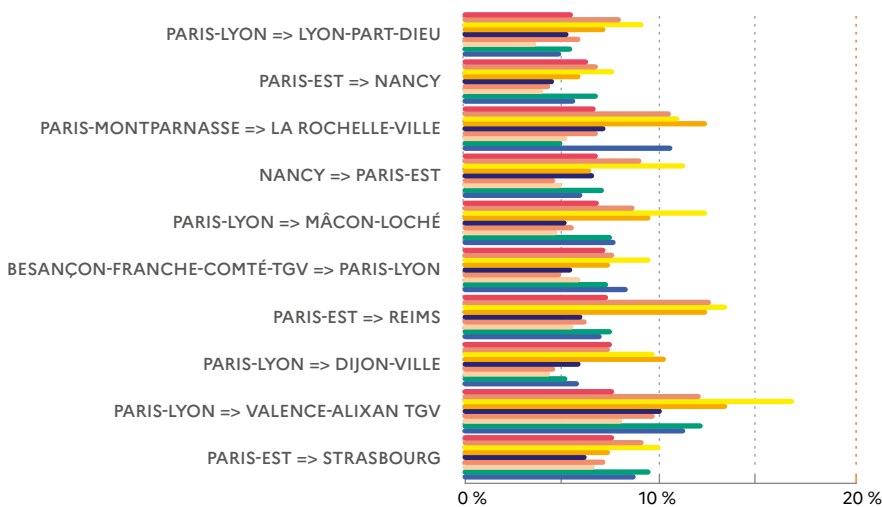
## LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES TGV DE 2012 À 2020



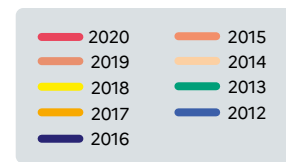
Les liaisons affichant les plus forts taux de retard à l'issue de l'année 2020 sont principalement des liaisons pour lesquelles ce taux était élevé en dehors des deux périodes de confinement durant lesquelles l'offre de TGV a été considérablement réduite. En effet, le taux de retard présenté dans ce bilan est une moyenne sur l'ensemble de l'année. Les liaisons de l'axe Nord sont particulièrement représentées parmi les liaisons TGV les moins ponctuelles en 2020. Les plus forts taux de retard des liaisons TGV concernent par ailleurs majoritairement des liaisons à destination des gares parisiennes où la densité et la diversité des circulations peuvent être à l'origine d'importantes perturbations. Les niveaux de retards des liaisons les moins ponctuelles sont en hausse par rapport à ceux de 2019 dans le contexte défavorable de l'année 2020 marqué par la grève contre la réforme des retraites et les conséquences de l'épidémie de Covid-19.

# LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

## LES PLUS FAIBLES TAUX DE RETARD DES TGV DE 2012 À 2020



En 2020, les liaisons les plus ponctuelles concernent des liaisons ayant subi peu de retards en dehors des périodes de confinement national. On note la présence de liaisons dont les taux de retard étaient plus élevés au cours des dernières années, comme les liaisons Paris-Montparnasse => La Rochelle, Paris-Gare de l'Est => Reims, et Paris-Gare de Lyon => Valence.



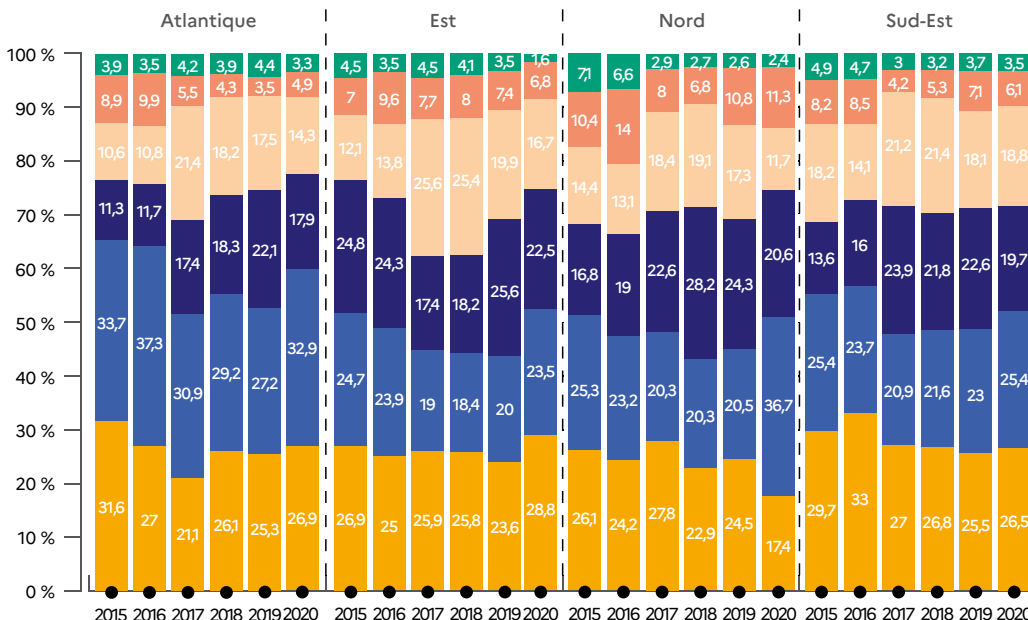
On constate une forte hausse de la proportion des retards liés aux infrastructures pour les axes Atlantique et surtout Nord, et dans une moindre mesure pour l'axe Sud-Est.

Parallèlement, la cause « gestion du trafic » a baissé pour l'ensemble des axes TGV. Ce recul correspond à la mise en place des plans de transport adaptés et les réductions de l'offre TGV à partir de la mi-mars (mois de mars à juin, puis de novembre à décembre) et lors des périodes de confinement national. En effet, la gestion du trafic est facilitée lorsque celui-ci baisse.

Les encombrements de trains diminuent au niveau des nœuds ferroviaires, de même que le risque de propagation des retards du premier train retardé aux trains suivants.

Les retards pour causes « externes au transport » sur l'axe Est ont augmenté au mois de mars, probablement à cause des conséquences de l'épidémie de Covid-19. La région Grand Est a en effet été la première et la plus durement touchée, un rassemblement à Mulhouse du 17 au 21 février ayant donné naissance à l'un des premiers foyers de l'épidémie en France.

## RÉPARTITION DES CAUSES DE RETARD PAR AXE DES TGV DE 2015 À 2020



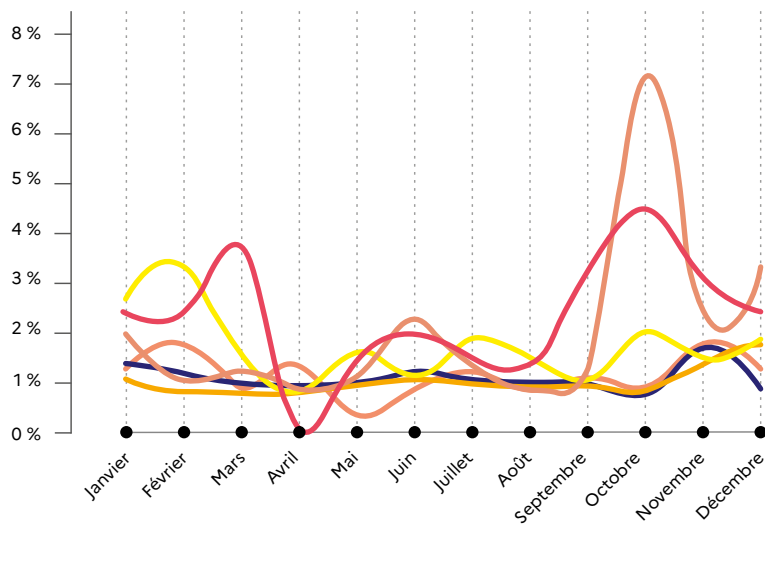
VOIR ÉGALEMENT LE LEXIQUE P. 14



# LES TRAINS INTERCITÉS

## Les données clés

### ÉVOLUTION MENSUELLE DU % D'ANNULATION DES LIGNES INTERCITÉS



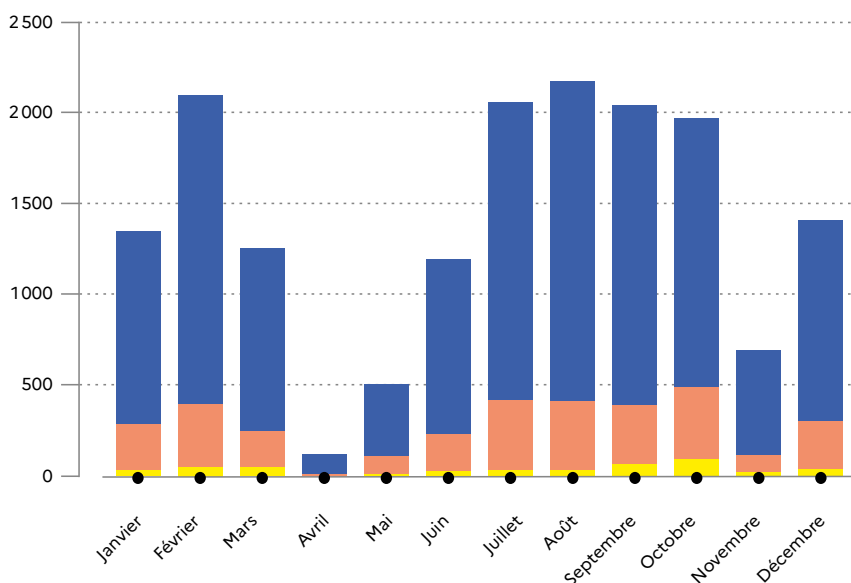
L'évolution mensuelle du taux d'annulation des liaisons Intercités en 2020 permet de constater un pic au mois de mars, consécutif aux aléas climatiques et aux annulations liées à la crise sanitaire.

Au mois d'avril, le taux d'annulation des Intercités est nul, alors qu'il était très élevé pour les TGV. Davantage de trains Intercités (94 % contre 89 % pour les TGV) ont en effet été déprogrammés avant le seuil de prise en compte des annulations.

Le taux d'annulation des trains Intercités a ensuite fortement augmenté à partir du mois de septembre et a connu un pic

au mois d'octobre, qui s'explique pour partie par les répercussions de la tempête Barbara (20 et 21 octobre) des Pyrénées jusqu'en Rhône-Alpes.

### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CIRCULATIONS INTERCITÉS ANNULÉES (J-1 À 16 H), ASSURÉES À L'HEURE ET ASSURÉES EN RETARD À L'ARRIVÉE EN 2020



À partir de la mi-mars 2020, la crise sanitaire a également engendré de très nombreuses déprogrammations de trains en décembre, visibles par différence sur le graphique ci-contre.

- Nombre de circulations assurées à l'heure à l'arrivée
- Nombre de circulations assurées en retard à l'arrivée
- Nombre de circulations annulées

L'évolution mensuelle de la ponctualité des trains Intercités par axe<sup>1</sup> pour l'année 2020 montre d'importantes dégradations sur l'axe Méditerranée-Atlantique en janvier et en mai.

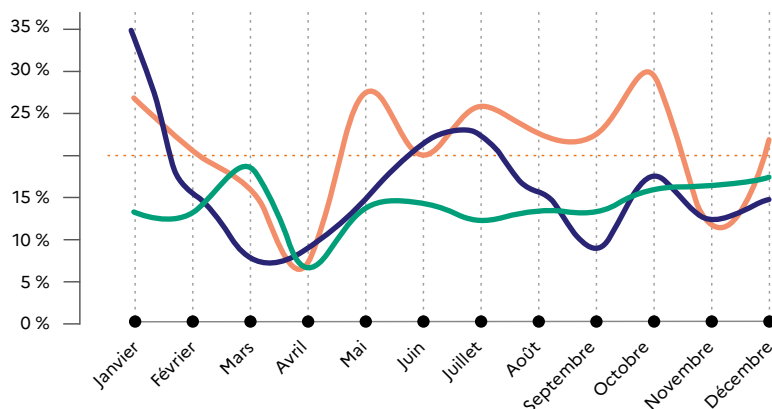
Au-delà des retards liés à la grève contre la réforme des retraites, la dégradation du mois de janvier peut pour partie s'expliquer par la rupture d'une caténaire survenue le 5 janvier à 8 heures à hauteur de Tonneins. Cet incident a provoqué l'immobilisation sur la voie d'un train Bordeaux-Marseille et l'interruption de la circulation sur la ligne jusqu'à 17 heures.

Outre les retards liés aux conséquences des mesures sanitaires après le confinement national, la dégradation

du mois de mai pour l'axe Méditerranée-Atlantique s'explique probablement pour partie par l'impact des intempéries qui ont touché l'Aude les 11 et 12 mai 2020. On peut observer que le taux de retard sur l'axe Méditerranée-Atlantique a dépassé le taux préoccupant de 20 % pendant 6 mois consécutifs de mai à octobre, notamment du fait des mauvais résultats de la ligne Bordeaux-Marseille.

Le niveau élevé du taux de retard de l'axe Paris-Centre-Sud au mois de décembre 2020 s'explique notamment par les répercussions de la chute d'une poutre en béton sur les voies du RER C près de la gare d'Austerlitz survenue le mardi 1<sup>er</sup> décembre 2020.

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

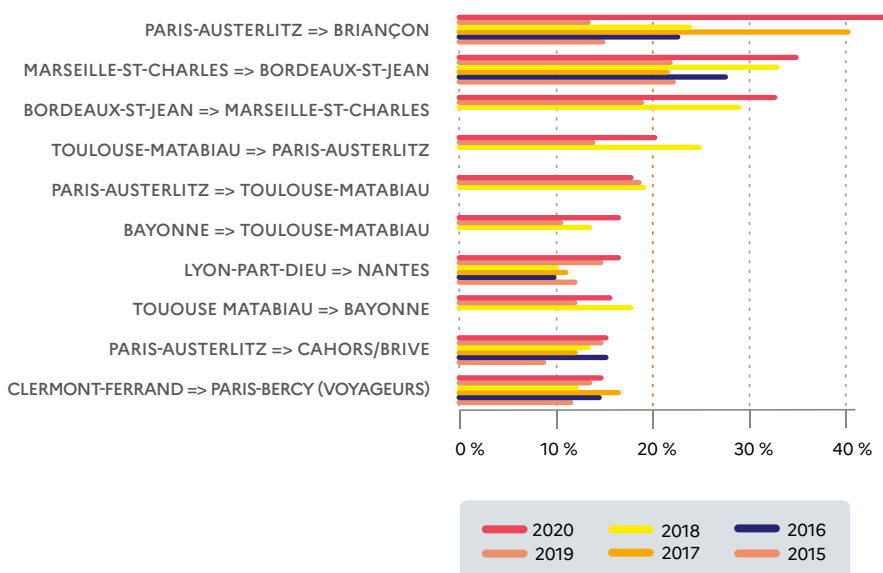


1. L'évolution du taux de retards des services de nuit sur l'axe Paris-Centre-Sud n'est pas présentée compte tenu de l'arrêt du trafic du 17 mars jusqu'à la fin du mois de juillet dans le contexte du premier confinement national en France, puis de la mise en place de mesures sanitaires spécifiques.

— Méditerranée-Atlantique  
— Paris-Centre-Sud (jour)  
— Paris-Centre-Sud (nuit)

## L'analyse des données

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

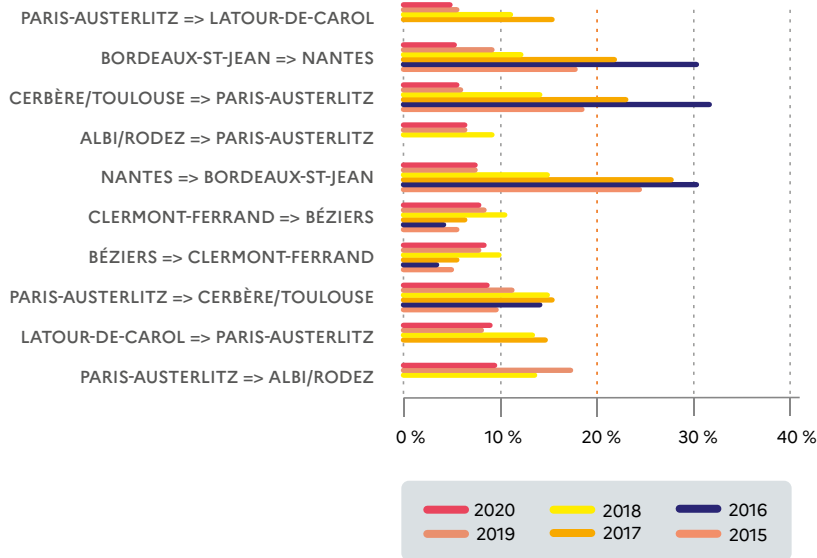


Pour l'année 2020, les plus forts taux de retard des liaisons Intercités concernent en partie des longues liaisons radiales (au départ ou à destination de Paris). La liaison de nuit Briançon => Paris Gare d'Austerlitz affiche le niveau de retard le plus élevé (dépassant 40 %), selon les mêmes réserves que précédemment.

En 2020, quatre liaisons Intercités affichent des taux de retard dépassant le seuil préoccupant de 20 %, contre deux liaisons l'année précédente.

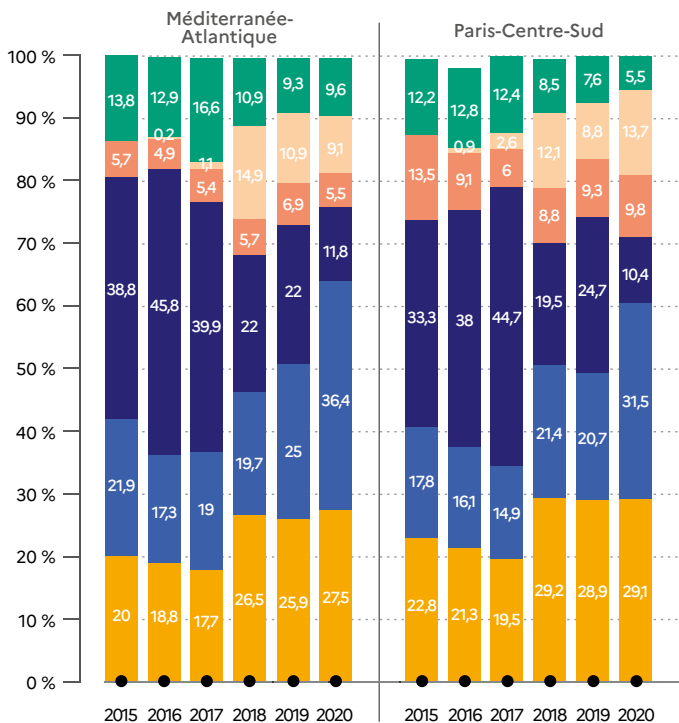
La ponctualité de la ligne Marseille-Bordeaux, qui affichait déjà des taux de retard préoccupants les années précédentes, s'est dégradée. Sur cette ligne, plus d'un train Intercités sur trois présente un retard supérieur à 15 minutes.

## LES PLUS FAIBLES TAUX DE RETARD DES LIGNES INTERCITÉS



Les liaisons Intercités les plus ponctuelles en 2020 sont en majorité des liaisons de nuit. Leur ponctualité s'est améliorée dans la continuité de l'année 2019, à l'instar de la liaison Paris-Gare d'Austerlitz => Latour de Carol. À noter cependant que l'offre Intercités de nuit a été interrompue à partir de la mi-mars 2020 et au-delà jusqu'à la fin du mois de juillet dans le contexte du confinement national. Les 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 du trafic transitant par Paris. Ceci peut expliquer pour partie la meilleure ponctualité de ces liaisons.

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



Sur les axes Méditerranée-Atlantique et Paris-Centre-Sud, la proportion des causes liées aux infrastructures ferroviaires a nettement augmenté en 2020 par rapport à l'année 2019. Ce phénomène est en premier lieu lié à l'aléa climatique : le matériel a subi des dégradations suite aux intempéries (avec parfois des inondations locales) et aux deux vagues de fortes chaleurs de l'été. Par ailleurs, certains travaux d'entretien ont été livrés en retard (notamment sur l'axe Paris-Centre-Sud) en raison de la crise sanitaire. Dans le même temps, la part des retards liés à la « gestion du trafic » a très fortement baissé, en lien avec la réduction de l'offre dans le contexte de la crise sanitaire, qui a limité le phénomène de congestion du réseau.

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

# LES AUTOCARS EN SERVICES LIBREMENT ORGANISÉS

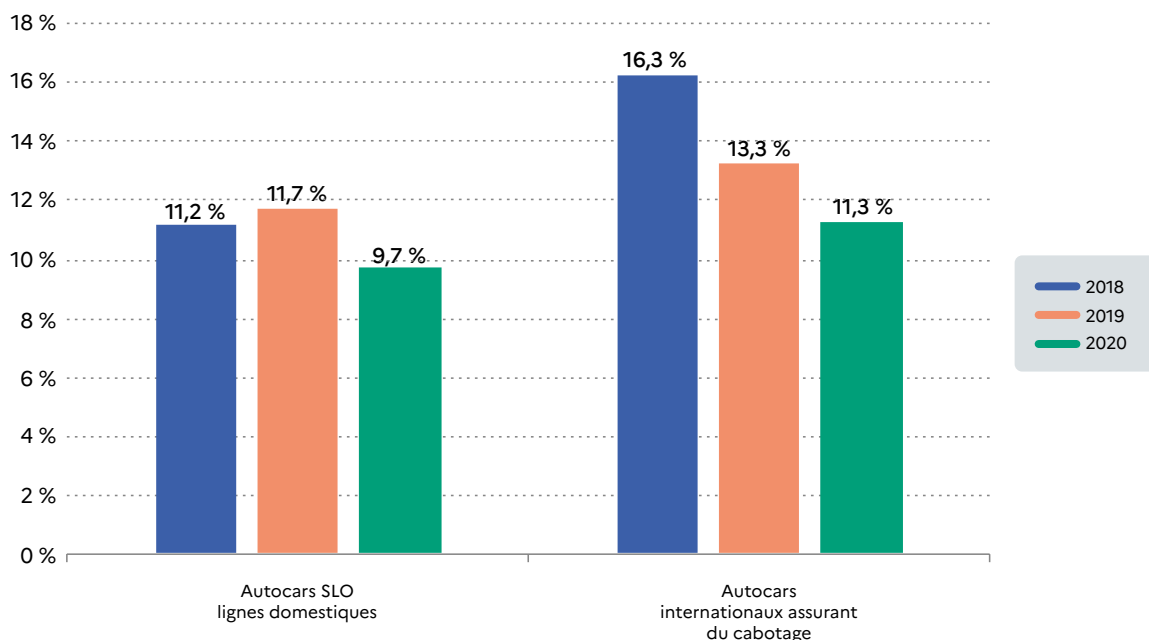
## Éléments relatifs à la ponctualité

La loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques a autorisé en août 2015 la circulation d'autocars longue distance dits en « services librement organisés » (SLO). La loi a confié à l'Autorité de régulation des transports (ART)<sup>1</sup> le soin d'administrer des enquêtes obligatoires auprès des opérateurs pour observer le fonctionnement de ce marché; la ponctualité des autocars SLO en est 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

améliorée pour les lignes domestiques en 2020 par rapport à 2019 – avec toutefois une forte chute du trafic liée à la crise sanitaire – le taux de retard à 15 minutes passant de 11,7 % à 10,2 %. Le taux de retard des lignes internationales qui réalisent du cabotage<sup>2</sup> a également diminué (11,3 % en 2020 contre 13,3 % en 2019) dans le contexte particulier de l'année 2020.

1. Source ART, rapport annuel 2018 sur le marché du transport par autocar et les gares routières.  
2. Transport entre deux points du territoire français.

### TAUX DE RETARD À 15 MINUTES

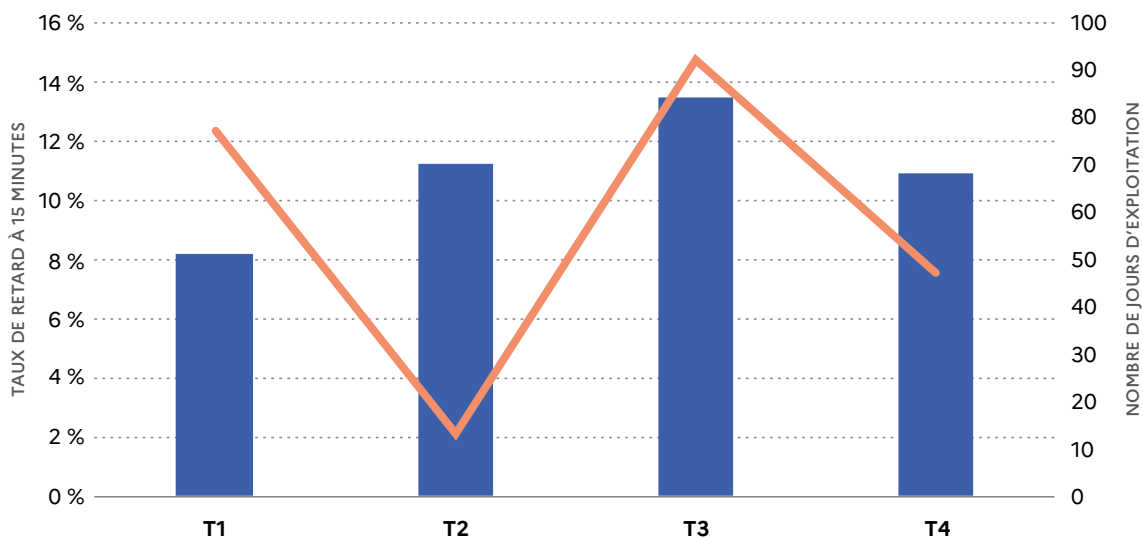


Dans le détail, le 1<sup>er</sup> trimestre 2020 s'est accompagné d'un haut niveau de ponctualité des services autocars SLO (toutes lignes confondues). La ponctualité s'est ensuite dégradée à partir du 2<sup>e</sup> trimestre lors duquel le nombre de jours d'exploitation a été très réduit du fait du premier confinement national en France jusqu'au 11 mai

2020, comme le montre la courbe du graphique ci-après. Lors du 4<sup>e</sup> trimestre, le nombre de jours d'exploitation s'est de nouveau contracté avec le deuxième confinement national entre le 30 octobre et le 15 décembre 2020, mais moins fortement que lors du premier confinement.



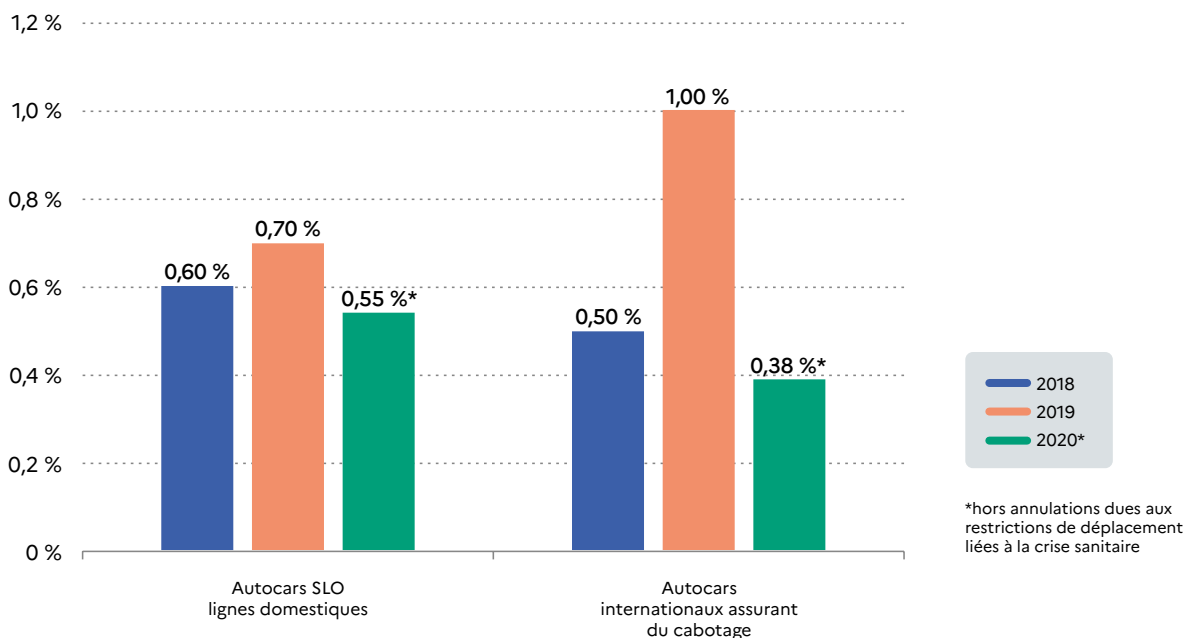
## ÉVOLUTION TRIMESTRIELLE DU TAUX DE RETARD DES SERVICES AUTOCARS SLO EN 2020



En 2020, le taux d'annulation des lignes domestiques des services autocars SLO – **hors annulations dues aux restrictions de déplacement liées à la crise sanitaire en 2020** – a connu une

amélioration. Il atteint ainsi 0,5 % contre 0,7 % en 2019. L'amélioration est plus prononcée pour les lignes internationales dont le taux d'annulation passe à 0,4 % contre 1 % en 2019.

## TAUX D'ANNULATION



# L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE SUR LE NIVEAU D'OFFRE ET LA QUALITÉ DE SERVICE

**Les mesures sanitaires adoptées en France ont engendré des chutes brutales et très prononcées des volumes de trafic (offre) des différents modes de transport à partir du 17 mars 2020, date du début du confinement et de l'application en France de diverses mesures restrictives aux frontières (internes puis externes à l'espace Schengen). Ces fortes baisses du niveau de trafic ont concerné l'ensemble des modes de transport de voyageurs en France.**

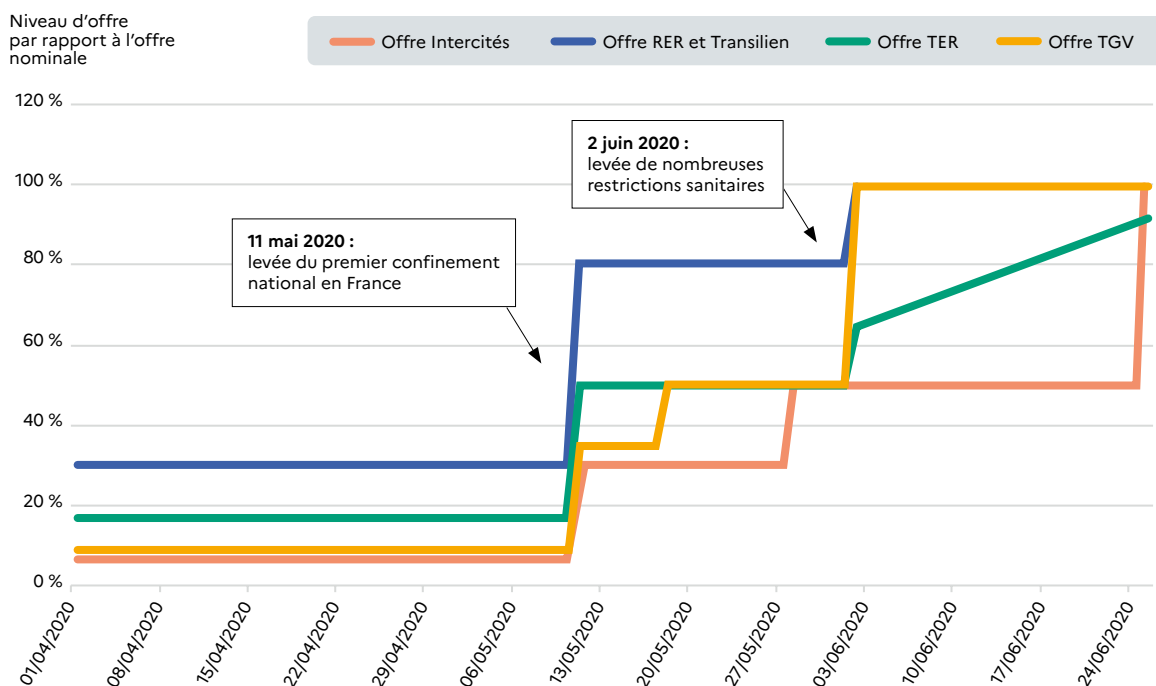
Des plans de transport adaptés (réduction de l'offre) ont été mis en place jusqu'à la mi-juin 2020 pour les modes ferroviaires. Le volume de trafic des modes aériens s'est effondré aux mois d'avril et mai 2020 par rapport aux niveaux de la même période en 2019 – avec une offre résiduelle inférieure à 5 % du niveau habituel du fait du confinement et des fermetures de frontières dans le cadre de la crise sanitaire. En effet, la majorité des pays de l'espace Schengen – dont partiellement la France – ont fermé leurs frontières, y compris intérieures, jusqu'au

15 juin. La réouverture des frontières extérieures de l'espace Schengen n'est intervenue qu'au 1<sup>er</sup> juillet 2020 avec une quinzaine d'États seulement et a continué depuis.

En conséquence, la reprise du trafic aérien au mois de juin a été très limitée, le trafic résiduel restant inférieur à 15 % de son niveau habituel. Pour les vols internationaux, le caractère très limité de la reprise du trafic aérien s'explique également par les restrictions d'entrée sur le territoire (tests, quarantaine...) et de délivrance de visas, mesures adoptées par les pays tiers pour lutter contre la propagation du virus.

Pour les modes ferroviaires, la reprise progressive du trafic lors de la levée du 1<sup>er</sup> confinement au 11 mai en France s'est effectuée dans des proportions diverses selon les types de services et les régions dans le respect des mesures sanitaires et des recommandations définies par les autorités publiques.

## ÉVOLUTION DE L'OFFRE DES SERVICES FERROVIAIRES EN FRANCE D'AVRIL À JUIN 2020 DURANT LA CRISE SANITAIRE DE COVID-19

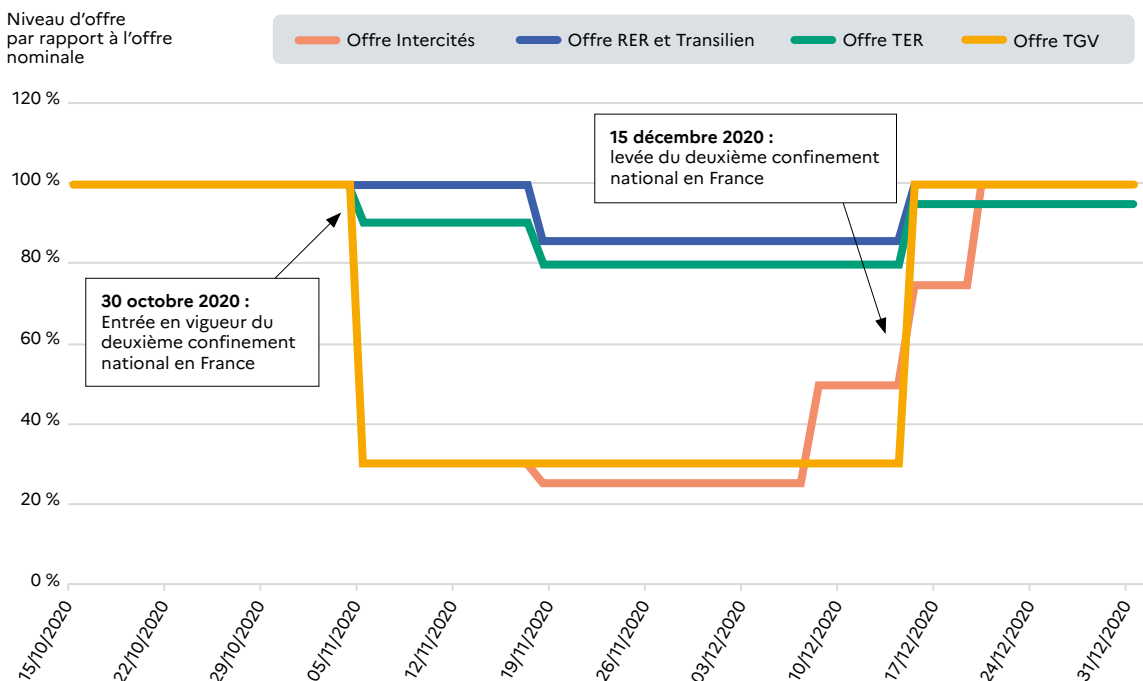


Lors du deuxième confinement, à partir du 30 octobre 2020, et jusqu'à la fin de l'année 2020 pour certains services, de nouveaux plans de transport adaptés ont été mis en place suite à la baisse de la fréquentation. Ces mesures ont concerné l'ensemble des activités ferroviaires de voyageurs. Seule exception : l'offre de RER et Transilien, maintenue à 100 % de l'offre nominale aux heures de pointe, et même en heure creuse pour les lignes RER A et B. Le volume du trafic aérien (demande de passagers) a de nouveau chuté pour tomber en novembre à 12 % du niveau de l'année précédente d'après les données de la DGAC. Un phénomène observé en dépit du fait que les frontières intérieures et extérieures de l'espace Schengen n'aient pas été refermées. Cette chute très significative de la demande de transport aérien s'explique par les restrictions de circulations instaurées au sein du territoire et dans de nombreux pays européens – dont un certain nombre

ont adopté un reconfinement local ou national au mois d'octobre ou novembre. Les mesures sanitaires imposées lors de l'entrée sur le territoire de nombreux pays ont également dissuadé les voyages aériens non prioritaires.

Lors de la levée du deuxième confinement au 15 décembre, la reprise du trafic aérien intérieur a été partielle mais plus soutenue pour le trafic avec les Départements et Territoires d'Outre-mer, probablement en raison des vacances et des fêtes de fin d'année. Pour les activités ferroviaires, la reprise progressive du trafic (offre) lors de la levée du deuxième confinement a été établie à 100 % du trafic nominal pour les trains longue distance par la SNCF. La reprise a globalement été complète et immédiate pour les trains régionaux, avec parfois une offre légèrement réduite pour certaines régions ou certaines lignes de Transilien en Île-de-France.

### ÉVOLUTION DE L'OFFRE DES SERVICES FERROVIAIRES EN FRANCE DE LA MI-OCTOBRE À FIN DÉCEMBRE 2020 DURANT LA CRISE SANITAIRE DE COVID-19



Si les baisses de trafic (offre) provoquées par la pandémie de Covid-19 ont surtout pris la forme de déprogrammations de trains et de vols, la crise sanitaire a aussi provoqué de nombreuses annulations (donc, en dessous du délai de prévenance qui les distingue des déprogrammations). Les annulations ont été particulièrement nombreuses au mois de mars 2020 du fait de l'urgence sanitaire, de la soudaineté du confinement, et d'une période de transition avant l'adoption des plans de transport caractérisés par des baisses de l'offre.

En plus des restrictions portant sur l'offre, la capacité des trains et des transports collectifs terrestres a également été réduite jusqu'au 2 juin, ceci afin

d'assurer un objectif de distanciation sociale de 1 mètre entre les voyageurs.

La crise sanitaire a également engendré des retards. Pour les modes ferroviaires, ces derniers semblent principalement liés aux contraintes de nettoyage et d'adaptation du matériel roulant (désinfection du matériel, condamnations de sièges et marquages au sol, etc.). Pour le mode aérien, des retards ont pu être ponctuellement liés à la gestion du trafic en cas d'annulations et de déprogrammations massives face à l'urgence sanitaire, au renforcement des contrôles aux frontières (ou encore aux mesures sanitaires dans les aéroports (tests de dépistage du virus, prises de température, mesures de distanciation sociale, etc.)).

# CONTRIBUTIONS ET ÉTUDES SUR LES TRANSPORTS PUBLICS

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.



## TRAINS ET AUTOBUS : LE VOLET DE LA QUALITÉ DE SERVICE DES ENQUÊTES STATISTIQUES DE L'ART

**L'Autorité de régulation des transports (ART) publie chaque année des rapports sur le marché du transport ferroviaire qui fournissent des éclairages complémentaires à ceux du bilan de l'AQST. Fabien Couly, directeur de l'observation des marchés (Études, services numériques de mobilité) de l'ART présente les principales données enregistrées en 2019 et 2020.**



**FABIEN COULY**

Directeur de l'observation des marchés de l'ART

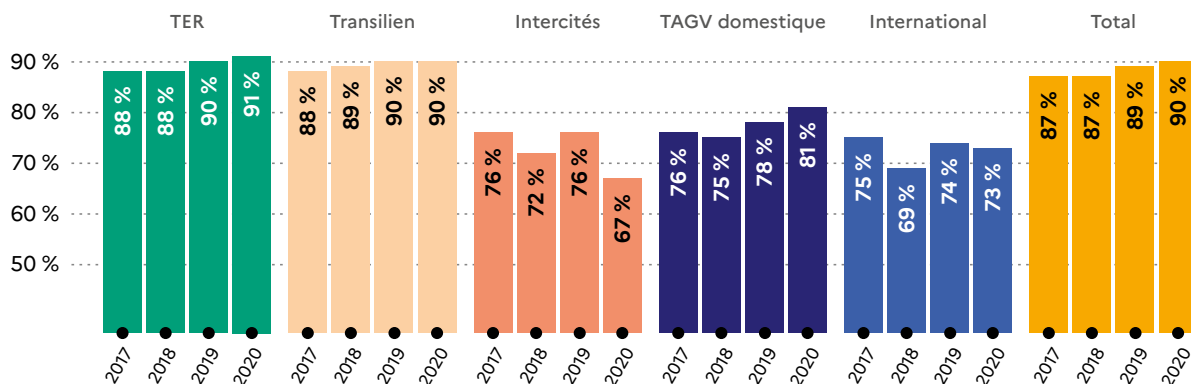
La qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs est étudiée par l'ART tant du point de vue de l'offre (fréquence et nombre de trains, sièges disponibles) que de la ponctualité (retards à différents seuils, passagers retardés...). Ses principaux enseignements pour l'année 2019 et les premiers chiffres de l'année 2020 sont les suivants :

- L'utilisation du réseau reste très hétérogène en 2019 : 38 % des lignes voient passer 90 trains par jour en moyenne (80 % des trains.km) ; inversement, 20 % des lignes voient passer moins de 10 trains par jour (1 % des trains.km). Cette répartition reste inchangée en 2020.
- Les trains grandes lignes (Intercités et trains aptes à la grande vitesse – TAGV) desservent seulement 400 des 3 000 gares en 2019. La plupart des gares (62 %) dites d'intérêt local ne représentent que 22 % des trains et 2 % de la fréquentation de voyageurs (plus de 500 gares voient passer moins de 7 trains et 15 voyageurs par jour). Lors du confinement du printemps 2020, certains jours, moins de 1 200 gares étaient régulièrement desservies ; ce nombre est ensuite revenu à son niveau habituel.
- Lorsqu'il est en concurrence avec le mode aérien, le mode ferroviaire concentre une part très dominante des fréquentations ferroviaire et aérienne cumulées : près de 90 % pour les liaisons de moins de 2 h 30, et près de 85 % de la fréquentation pour celles de moins de 4h. Cela montre la pertinence du mode ferroviaire et peut s'expliquer, pour un temps de trajet sensiblement similaire, par une qualité de service supérieure (prix, confort, fréquence et retards...).
- L'offre de transports progresse de 1,6 % en sièges.km et reste stable en trains.km. Le nombre de passagers s'élève à 1,88 milliard en 2019 pour 99 milliards de passagers.km. La fréquentation augmente de 1,6 % en passagers et de 4,7 % en passagers.km, notamment pour les TER (+10,6 % de passagers.km) et pour les TAGV domestiques (+5,7 %

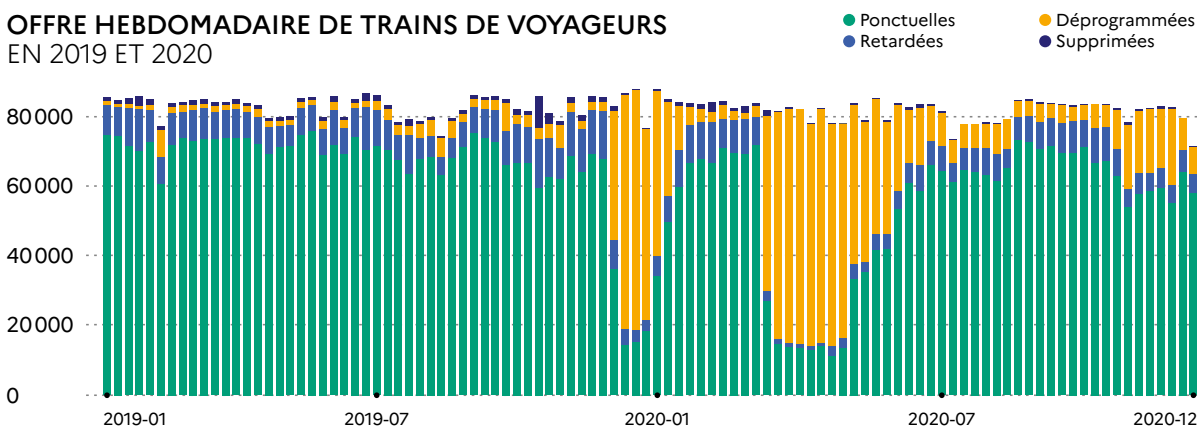
de passagers.km mais -2 % en trains.km). Contrairement à 2018, l'impact des mouvements sociaux du 4<sup>e</sup> trimestre 2019 est plus marqué sur l'offre (-25 % de trains.km) que sur la fréquentation (-15 % de passagers.km). En 2020, la fréquentation a chuté deux fois plus fortement (-42 % de passagers.km) que l'offre (-21 % de trains.km) du fait du relatif maintien de l'offre TER (-13 %) et Transilien (-10 %). Le mois d'avril 2020 a été le plus affecté par la crise sanitaire avec une fréquentation en chute de plus de 93 % par rapport à avril 2019. La reprise de l'offre entre les deux confinements et l'impact limité du confinement du mois de novembre n'ont toutefois pas permis une reprise de la fréquentation des services TER et surtout Transilien, qui est restée en dessous du niveau de 2019.

- Le taux d'occupation de l'ensemble des services augmente de façon notable en 2019 et atteint 46,7 %, en hausse de 1,4 point de pourcentage sur un an. Ce taux augmente de façon marquée pour les TAGV domestiques et atteint 71 % pour les trains inOui et 78 % pour Ouigo.
- En 2019, le taux de ponctualité au seuil de cinq minutes s'améliore de 2 points. 9 % des TAGV domestiques, 12 % des Intercités et moins de 5 % des TER arrivent à leur terminus avec un retard de plus de 15 minutes ; 26,8 millions de passagers des TAGV domestiques et trains internationaux ont subi un retard de plus de 5 minutes (22,6 millions en 2017 et 26,2 millions en 2018), arrivant en moyenne avec 26 minutes de retard (24 min. en 2017 et 25 min. en 2018). Seuls 37 % des passagers des TAGV domestiques en retard de plus de 30 minutes sont indemnisés. En 2020, le taux de ponctualité au seuil de 5 minutes des services ferroviaires s'améliore d'un point. L'année 2020 se caractérise aussi par trois périodes de déprogrammations massives de circulations ferroviaires : les mouvements sociaux de début d'année, le premier confinement et, dans une moindre mesure, le deuxième confinement.

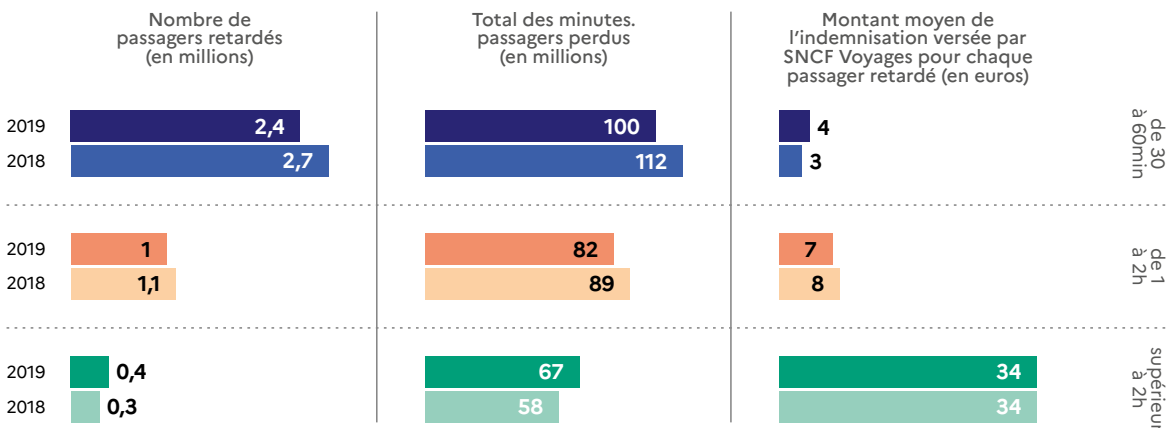
## TAUX DE PONCTUALITÉ AU TERMINUS DES TRAINS AU SEUIL DE 5 MINUTES



## OFFRE HEBDOMADAIRE DE TRAINS DE VOYAGEURS EN 2019 ET 2020



## NOMBRE DE PASSAGERS RETARDÉS DE PLUS DE 30 MINUTES SUR SERVICE TAGV DOMESTIQUE (HORS OUIGO), MINUTES PERDUES ET INDEMNISATIONS VERSÉES PAR SNCF VOYAGEURS, PAR TRANCHE DE RETARD ET PAR ANNÉE



Par ailleurs, notre rapport reprend également depuis l'an dernier les données publiées de ponctualité qui nous paraissent les plus significatives issues des publications les plus récentes de l'ART sur les autocars SLO, assorties d'une tentative de comparaison

intermodale avec l'activité ferroviaire la plus similaire (intercités) au même seuil (ou très proche), qui viennent compléter les données concernant l'ensemble des modes que l'AQST a vocation à collecter.

# LES ENJEUX DE MOBILITÉ DEMAIN

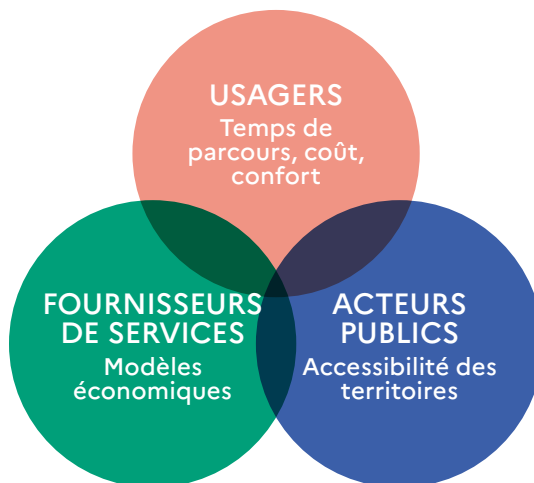


## JEAN COLDEFY

Directeur du programme mobilité 3.0 chez ATEC ITS France

Directeur du programme mobilité 3.0 chez ATEC ITS France (voir encadré p.40), Jean Coldefy dessine les pistes d'amélioration pour le transport collectif.

Selon Jean Coldefy, la politique de mobilité a pour principal objet d'assurer l'accessibilité des territoires (emplois, équipements, commerces... etc.). Cette politique est confrontée à trois principales contraintes : la limitation de l'espace public occupé par la voiture en zones denses ; la rareté des fonds publics et la nécessité de préserver la qualité de l'environnement. Dans ce contexte, la mobilité du XXI<sup>e</sup> siècle sera intelligente si elle combine enjeux publics et individuels, d'une part, et financements soutenables, d'autre part.



## Métropolisation des emplois

Jean Coldefy souligne notamment la déconnexion entre le domicile et le lieu de travail, conduisant à un besoin de mobilité en raison de l'étalement urbain lié à la métropolisation des emplois, et l'explosion des coûts immobiliers dans les centres-ville. Le phénomène constaté est donc le suivant : les emplois se concentrent dans les agglomérations, les distances entre le domicile et le travail s'allongent depuis 40 ans. « Le problème, c'est que notre système TER n'a pas accompagné cette transition démographique et avec l'émiettement urbain, souligne-t-il, c'est

par la voiture que l'accessibilité aux emplois a été gérée. » Par ailleurs, les services de mobilités sont concentrés sur les centres-ville. L'offre de transports collectifs (TC) et parking relais (P+R) est totalement sous capacitaire pour permettre aux populations des périphéries de laisser leur véhicule. Le bilan est donc implacable : en France trois personnes sur quatre utilisent leur voiture pour se rendre au travail, mais 11 % les transports en commun. Pour Jean Coldefy, il est possible d'améliorer l'offre de transports collectifs et donc de réussir le report modal.



## Deux scénarios à envisager

Les solutions à mettre en œuvre se déclinent selon deux scénarios. **Un premier scénario** aboutirait à une baisse de 30 % des flux automobiles, combinant gain de temps, d'argent et suppression des pics de pollution. **Dans ce cadre**, un premier volet d'action consisterait à agir sur l'offre. Plusieurs milliards d'euros d'investissement seraient nécessaires pour traiter les flux longs depuis l'extérieur des métropoles (Cars express, parcs relais, TER), traiter les flux moyens supérieurs à 7 km (métros, BHNS, Trams) en augmentant la vitesse commerciale et traiter les flux courts, à travers un plan vélo massif sur la première couronne et des parcs sécurisés directement connectés aux transports en commun.

Dans ce premier scénario, il s'agirait aussi d'agir sur la demande dans plusieurs directions :

- Augmentation de l'offre de logements en périphérie.

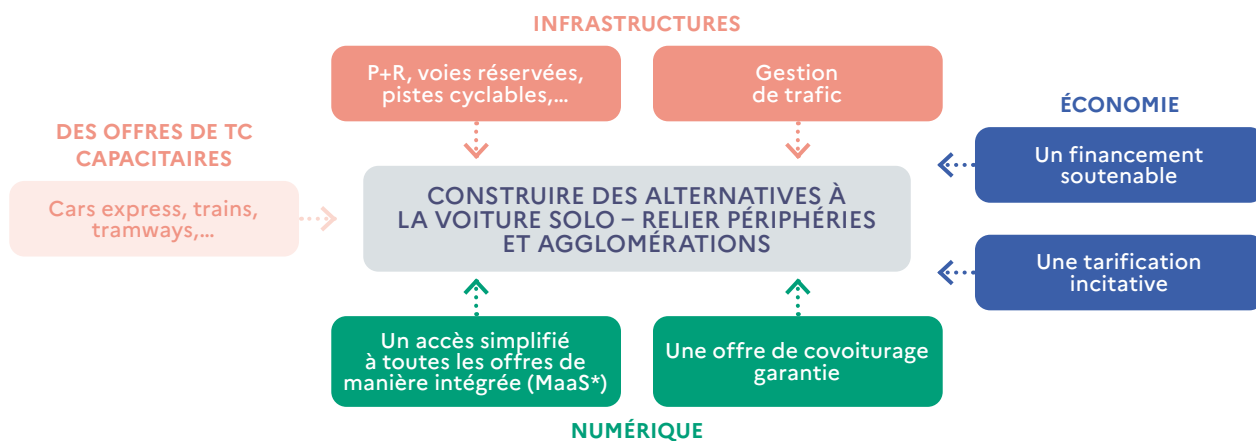
- Densification du centre des communes, en première couronne, pour que les mobilités « résidentielles » se fassent *via* la marche ou le vélo.
- Réguler les flux automobiles vers les métropoles, une fois les alternatives en place.

Reste à trancher la question du financement. Doit-il reposer sur le contribuable ou l'utilisateur ? Pour Jean Coldefy, la solution passe par la tarification à l'usage des mobilités, TC comme voiture, le tout « en ayant en tête que la voiture couvre 125 % de ses coûts en zones rurales, mais 20 % en zones urbaines ».

**Le second scénario** consisterait à se limiter à réduire les émissions des véhicules... Dans cette hypothèse, l'envahissement de l'espace public par l'automobile se poursuivrait et impliquerait une gestion de la demande par la congestion.

À l'horizon 2030, si la part du véhicule atteignait 70 %, le gain en matière d'émission de CO<sub>2</sub> atteindrait 20 %.

### AGIR SIMULTANÉMENT SUR 4 LEVIERS : LA MOBILITÉ EST UN SYSTÈME



\* Mobility as a Service

### ATEC ITS FRANCE

Créée en 1973, l'association ATEC ITS France favorise les échanges entre les professionnels de la mobilité, entreprises, acteurs publics, recherche, monde académique. Elle compte parmi ses membres des collectivités territoriales, des services de l'État, des établissements d'enseignement et de recherche, les principales entreprises et sociétés d'ingénierie du secteur de la mobilité. Par son action, l'association promeut l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les transports. Ces solutions technologiques, baptisées ITS pour Intelligent Transport Systems and Services, contribuent à l'émergence de la « mobilité intelligente ». ATEC ITS France représente également l'ensemble des acteurs concernés dans les instances internationales consacrées au développement des solutions de la mobilité intelligente. ATEC ITS France conduit l'ambitieux programme national Mobilité 3.0, qui vise à structurer les acteurs de l'écosystème, afin d'asseoir le rôle de leader de la France dans le domaine des ITS et de favoriser le développement de solutions innovantes, en France et à l'international.

<https://atec-its-france.com>



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

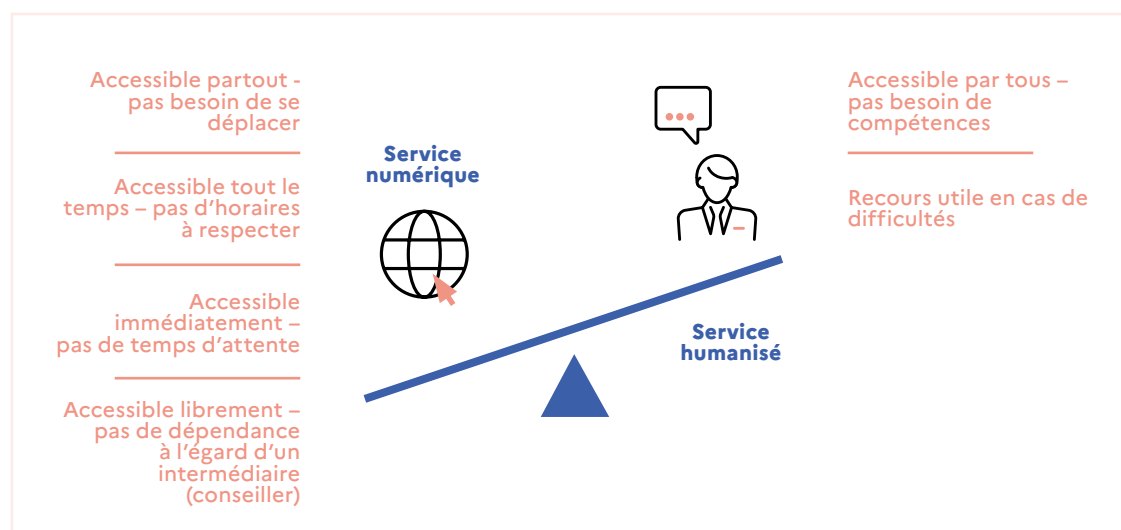
Le bureau de recherches 6t, spécialisé sur la mobilité et les modes de vie (<https://6-t.co/>) a présenté pour le compte de l'AQST les conclusions de son enquête, fondée sur des entretiens semi-directifs auprès de vingt personnes à l'échelle nationale (afin de démontrer une diversité des pratiques sans prétendre toutefois à l'exhaustivité).

Cette enquête analyse la lisibilité perçue des tarifs et conditions associées aux offres de transport collectif interurbain pour les voyageurs :

- En comprenant la façon dont les usagers s'informent sur les tarifs et conditions de voyage et réservent leurs trajets interurbains;
- En cernant les différents déterminants de la lisibilité d'une offre;

- En identifiant et qualifiant les difficultés de compréhension et les facteurs de confusion concernant les tarifs des offres et les conditions qui y sont associées;
- En esquissant des solutions ou bonnes pratiques à mettre en œuvre afin d'assurer ou d'améliorer la lisibilité de l'offre de transport collectif interurbain.

L'un des principaux éléments que l'enquête a permis de faire ressortir **est la très grande place du numérique dans la recherche et la réservation de voyages interurbains**, ce secteur ayant connu une importante dématérialisation, même pour les personnes les plus âgées de l'échantillon qui n'ont pas grandi avec Internet.



En savoir plus : <http://aqst.application.i2/lisibilite-des-tarifs-et-conditions-associees-pour-a405.html>

## 1. LES MÉCANISMES DÉVELOPPÉS PAR LES USAGERS LORS DE LA RECHERCHE D'INFORMATION, DE LA SÉLECTION ET DE LA RÉSERVATION D'UN VOYAGE INTERURBAIN

Certains enquêtés ont tendance à se tourner directement, comme par habitude, vers des offres ou vers des opérateurs qu'ils connaissent déjà, même si l'évolution et les mises à jour des interfaces numériques exigent de la part des usagers qu'ils renouvellent régulièrement leurs efforts d'acculturation. Des changements trop fréquents peuvent avoir l'effet pervers d'entraver leur lisibilité, puisqu'il faut en effet du temps pour que les usagers s'y habituent.

L'enquête a également fait ressortir une faible propension à lire les conditions associées aux offres, perçues comme chronophages, rébarbatives.

Les enquêtés utilisant des comparateurs en ligne se disent dans l'ensemble relativement satisfaits de la facilité d'utilisation et de la lisibilité qu'ils offrent *a priori*. En revanche, les comparateurs en ligne sont perçus comme peu fiables par les enquêtés, plusieurs d'entre eux racontent avoir constaté des écarts de prix entre ce que le comparateur consulté affichait et le site de la compagnie, ce dernier étant moins cher.

Ainsi, les sites des compagnies assurant elles-mêmes le voyage sont perçus comme plus fiables.

## 2. LES DIFFICULTÉS EN LIEN AVEC LA LISIBILITÉ RENCONTRÉES PAR LES VOYAGEURS INTERURBAINS

### La barrière de la langue

Cela renvoie à la dimension linguistique de la lisibilité : il s'agit de comprendre le langage dans lequel les informations sont exprimées.

### Des informations manquantes ou trop peu mises en avant

Plusieurs enquêtés ont mentionné des difficultés en lien avec un défaut d'information : certains éléments n'étaient alors pas spécifiés, ou trop peu mis en évidence, et ils n'y ont donc pas eu accès.

### Segmentation de l'offre et lisibilité

Plusieurs usagers ont relevé l'existence de plusieurs applications smartphone distinctes affiliées à la SNCF, ce qui rend incompréhensibles leurs démarches.

Néanmoins, plusieurs enquêtés prennent tout d'abord à leur charge la responsabilité du problème rencontré, ou tout du moins évoquent leur responsabilité personnelle comme hypothèse explicative par une lecture trop rapide des informations, par exemple.



### 3. LES DÉTERMINANTS DE LA LISIBILITÉ DES OFFRES DE TRANSPORT COLLECTIF INTERURBAIN

La plupart des enquêtés ont ainsi eu des difficultés à définir cette notion, ils ont réfléchi, hésité.

#### Des éléments de diverse nature concourant à la lisibilité d'une offre

1. La dimension visuelle comme concourant à la lisibilité d'une offre.
2. La dimension sémantique et syntaxique de la lisibilité : « facilité de compréhension d'un texte ».
3. L'ergonomie ou la facilité d'utilisation et de navigation (site Internet ou application smartphone) dès l'arrivée sur l'interface.

Outre les points de départ et d'arrivée (qui définissent le besoin de déplacement), le prix, les dates et les horaires sont des éléments incontournables de l'offre pour l'ensemble des usagers interrogés. Certains ne recherchent en effet pas d'autres éléments, et ne veulent, en

somme, que l'essentiel. Le prix final, « définitif », « sans surprise » ou « sans rajout » est pour les usagers le critère jugé le plus important.

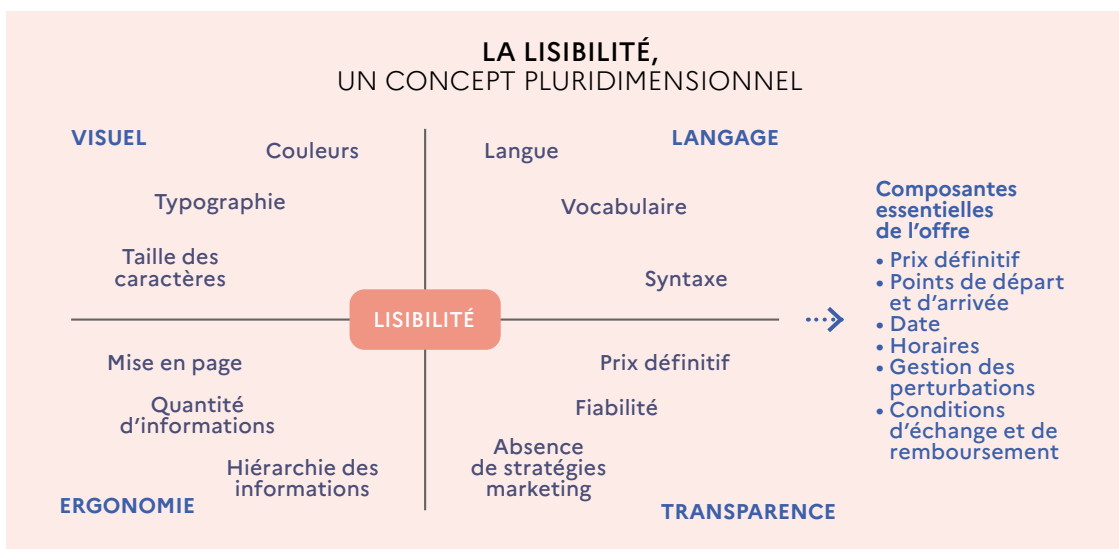
#### Le surplus d'informations, entrave à la lisibilité

Les enquêtés ont fréquemment regretté la présence d'un trop grand nombre d'informations, certaines étant jugées inutiles en regard de leurs besoins.

#### La conformité de l'offre : ne pas avoir de (mauvaise) surprise

Un autre élément ressorti comme un important déterminant de la lisibilité perçue d'une offre (tarif et conditions associées) est son caractère univoque, clair, sans ambiguïté, ne prêtant pas à confusion : il s'agit alors de ne pas avoir de mauvaise surprise.

**Au vu de ces différents éléments issus de l'enquête qualitative, la lisibilité apparaît comme un concept pluridimensionnel, comme illustré par le schéma ci-dessous.**



### 4. ATTENTES DES USAGERS ET SOLUTIONS PROPOSÉES

#### Les tableaux des tarifs au mois

Disposer d'une vision des prix sur le mois, présentés sous forme de tableau ou de calendrier afin d'apprécier la fluctuation des prix.

#### Les avis sur le conducteur pour le covoiturage interurbain

Consulter les avis sur les conducteurs avant de réserver un trajet avec ce mode permet de réduire

l'incertitude concernant la qualité future de la prestation.

#### Des opérateurs proactifs en cas de problème

Bénéficier d'accompagnement de la part de l'opérateur en cas de problème est décrit comme point positif par les usagers ayant déjà pâti de ce type de situations.

#### Vers un MaaS<sup>1</sup> interurbain ?

Développer un comparateur intégrant différents modes de transport interurbain.

1. Mobility as a Service (la mobilité comme un service)

# LES CONDITIONS DE VENTE ET LA COVID-19 : UN ÉTAT DES LIEUX EN OCTOBRE 2020

La crise sanitaire a largement impacté le fonctionnement des transports et a eu de nombreuses conséquences pour les voyageurs. Dans ce contexte, l'AQST a analysé les conditions de vente dans les transports publics de voyageurs.

Sans viser à l'exhaustivité, cette étude visait à recenser, depuis les sites Internet, les conditions de vente, de remboursement, d'échange des billets par les opérateurs (dans les transports ferroviaires, aériens, maritimes, les autocars en services librement organisés et les transports collectifs urbains) en cherchant à comprendre si les opérateurs avaient fait évoluer leurs offres commerciales ou non en lien avec la crise de la Covid-19.

Les droits des voyageurs étaient-ils renforcés ? Les démarches étaient-elles simplifiées ? Les procédures étaient-elles allongées ? Ou les opérateurs n'avaient-ils rien changé dans leurs relations avec leurs clients ?

Ce recensement, en date du 21 octobre 2020, démontre une grande diversité des situations allant de la flexibilité totale à l'absence de toute modification des conditions de vente.

## LES CONDITIONS DE VENTE DANS LE SECTEUR FERROVIAIRE

<b>TER SANS CORRESPONDANCE</b>	Billet TER remboursable jusqu'à J-1 avant le départ.
<b>TER EN CORRESPONDANCE</b>	Tous les voyages jusqu'au 1 <sup>er</sup> novembre 2020 inclus annulables sans frais jusqu'au départ du train.
<b>TGV INOUI ET INTERCITÉS</b>	Tous les voyages jusqu'au 4 janvier 2021 inclus annulables sans frais avant le départ du train.
<b>TGV INOUI VERS L'ITALIE, TGV INOUI VERS LA BELGIQUE, TGV INOUI VERS LE LUXEMBOURG, DB-SNCF EN COOPÉRATION, TGV INOUI VERS FRIBOURG</b>	Tous les voyages jusqu'au 4 janvier 2021 inclus annulables sans frais avant le départ du train.
<b>TGV LYRIA</b>	Jusqu'au 4 janvier 2021 inclus, remboursement sans frais et échange sans frais.
<b>DEUTSCHE BAHN</b>	Aucune mesure particulière ne semble avoir été prise en raison de la Covid-19.

<b>EUROSTAR</b>	Pour tout trajet prévu jusqu'au 7 septembre 2020 inclus, remboursement sous la forme d'un e-voucher ou d'un échange gratuit dans la même classe de confort que la réservation (sans frais d'échange). Valable 12 mois à compter de la date d'émission pour voyager vers n'importe quelle destination Eurostar. Pour tout trajet prévu entre le 8 septembre 2020 et le 15 novembre 2020 inclus, remboursement sous la forme d'un e-voucher ou d'un échange gratuit dans la même classe de confort que la réservation (sans frais d'échange). Bon d'achat valable jusqu'au 1 <sup>er</sup> juin 2021 pour voyager vers n'importe quelle destination Eurostar (sous réserve de disponibilité).
<b>OUIGO</b>	Tous les voyages jusqu'au 4 janvier inclus échangeables et annulables sans frais jusqu'à 1h30 avant le départ du train.
<b>RENFE SNCF EN COOPÉRATION</b>	Tous les voyages jusqu'au 4 janvier 2021 inclus annulables sans frais avant le départ du train. En cas d'échange, en cas de prix du nouveau billet plus élevé, la différence tarifaire est restée à la charge de l'utilisateur.
<b>THALYS</b>	Pour les billets achetés avant le 1 <sup>er</sup> octobre, les frais d'échange et d'annulation de voyage ont été supprimés jusqu'au 31 décembre 2020.
<b>THELLO</b>	Si annulation, remboursement intégral des billets.

Tout billet acheté sur le site [oui.sncf](https://oui.sncf) (mis à jour le 21 octobre 2020), pour les voyages jusqu'au 4 janvier 2021 inclus, tous les billets TGV INOUI, OUIGO, INTERCITÉS et Trains NOMAD étaient 100 % remboursables avant le départ du train (1h30 avant le départ pour OUIGO).

## LES CONDITIONS DE VENTE DANS LES CARS EN SERVICES LIBREMENT ORGANISÉS

<b>BLABLABUS</b>	Tous les voyageurs munis de billets pour les circulations supprimées ont reçu un bon d'achat valable 1 an.
<b>FLIXBUS</b>	Aucune mesure particulière ne semble avoir été prise en raison de la Covid-19.

## LES CONDITIONS DE VENTE DANS LES TRANSPORTS EN COVOITURAGE INTERURBAIN

<b>BLABLACAR</b>	Aucune mesure particulière ne semble avoir été prise en raison de la Covid-19.
------------------	--------------------------------------------------------------------------------

## LES CONDITIONS DE VENTE DANS LE SECTEUR AÉRIEN

<p><b>AIR FRANCE</b></p>	<p>Pour tout billet remboursable, possibilité de demander un avoir ou un remboursement pour les vols du 3 mars 2020 au 31 mars 2021.          Pour tout billet non remboursable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilité de demander un avoir ou un remboursement pour tout vol annulé en raison de la crise sanitaire.</li> <li>• Possibilité de demander un avoir en cas de maintien du vol, mais en cas de renoncement du client à voyager en raison de la crise sanitaire.</li> </ul>
<p><b>AEROFLOT</b></p>	<p>Pour tout billet émis ou réémis avant le 1<sup>er</sup> mai 2020, possibilité de demander un avoir ou un remboursement.          Pas de délai pour bénéficier de cette offre.</p>
<p><b>AIR CARAÏBES</b></p>	<p>À compter du 1<sup>er</sup> septembre 2020, tous les billets ont été modifiables sans pénalités quelle que soit la date d'achat du billet et des dates de voyages prévues. En cas d'annulation, rien n'a été spécifié.</p>
<p><b>AMERICAN AIRLINES</b></p>	<p>Rien hormis les frais de modification de voyage qui étaient gratuits jusqu'au 31 décembre 2020.</p>
<p><b>BRITISH AIRWAYS</b></p>	<p>En cas d'annulation du fait de la compagnie, la réglementation européenne s'est appliquée.          En cas de modification et/ou l'annulation du fait du voyageur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilité de modifier les dates et la destination de la réservation sans frais de modification. Obligation de s'acquitter de la différence de tarif (offre applicable aux réservations effectuées à partir du 3 mars 2020 et devant prendre fin au plus tard le 31 août 2021).</li> <li>• Possibilité d'annuler la réservation et attribution d'un bon d'achat de la même valeur pour une future réservation (offre applicable aux réservations effectuées entre le 3 mars 2020 et au plus tard le 31 août 2021).</li> </ul>
<p><b>CORSAIR</b></p>	<p>Jusqu'au 31 octobre 2020 : En cas d'annulation de vol, la modification du vol était gratuite et valable pendant un an à compter de la date initiale.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un avoir pouvant être bonifié jusqu'à 15 % de sa valeur a pu être émis, valable jusqu'au 31 décembre 2021 sur l'ensemble des destinations. Faute d'être utilisé, sa valeur initiale pourra être remboursable au bout d'un 1 an, après la date du vol initial.</li> <li>2. Le remboursement du billet.</li> </ol> <p>Jusqu'au 31 octobre 2020, si le client souhaitait annuler son vol, possibilité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demander le remboursement du billet aux conditions de celui-ci (smart, flex, Premium, Business...).</li> <li>• Reporter le voyage sans frais de modification (réajustement tarifaire si nécessaire), dans la limite de la validité du billet. Report valable 1 an à compter de la date de vol initial.</li> <li>• Demander un avoir valable jusqu'au 31 décembre 2021 sur l'ensemble des destinations, à déduire du prix total, le cas échéant.</li> </ul>
<p><b>DELTA AIRLINES</b></p>	<p>Delta prolonge son exonération de frais de modification pour les vols jusqu'à la fin de l'année 2021, prolonge également l'expiration des crédits de voyage jusqu'en décembre 2022 pour les billets réservés avant le 17 avril 2020 et permet aux clients de réserver, de modifier ou d'annuler plus facilement leurs projets de voyage en éliminant les frais de modification de manière permanente pour les billets achetés pour voyager aux États-Unis.</p>

<b>EASYJET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Changer pour tout autre vol EasyJet, à tout moment sans frais de changement jusqu'en mai 2021.</li> <li>• Possibilité d'un bon pour la valeur totale de votre billet valable au moins jusqu'à l'été 2021.</li> </ul>
<b>JAL</b>	Possibilité de changer son vol gratuitement jusqu'au 31 mars 2021, offre valable pendant un an.
<b>LUFTHANSA</b>	En date du 15 mai 2020, aucune mesure particulière ne semble avoir été prise en raison de la Covid-19.
<b>RYANAIR</b>	Aucune mesure particulière ne semble avoir été prise en raison de la Covid-19.
<b>TURKISH AIRLINES</b>	Aucune mesure particulière ne semble avoir été prise en raison de la Covid-19.
<b>VOLOTEA</b>	Volotea a offert à ses clients le service dit Flex (possibilité de modifier les dates ou la destination, ou d'annuler sans frais) et en cas d'annulation offre le crédit Volotea. Si le service Flex n'intéresse pas le client, Volotea a proposé l'option d'un bon d'achat durant 12 mois suivant la date de l'annulation.
<b>VUELING</b>	Aucune mesure particulière ne semble avoir été prise en raison de la Covid-19.
<b>WIZZ AIR</b>	Aucune mesure particulière ne semble avoir été prise en raison de la Covid-19.

## LES CONDITIONS DE VENTE DANS LE SECTEUR MARITIME

<b>BRITTANY FERRIES</b>	Possibilité de modifier la réservation sans frais jusqu'au 31 octobre 2020, en appliquant un réajustement tarifaire si nécessaire.
<b>CORSICA LINEA (SNCM)</b>	<p>Possibilité de reporter son voyage compris entre le 16 mars et le 31 octobre 2020 pendant 18 mois à partir de la date de réservation avec application d'un réajustement tarifaire en cas d'indisponibilité du tarif initial.</p> <p>Possibilité de demander l'annulation du voyage entre le 16 mars et le 31 octobre 2020 en demandant le remboursement (sans autre précision sur le site).</p>
<b>CORSICA FERRIES</b>	Aucune mesure particulière ne semble avoir été prise en raison de la Covid-19.
<b>P&amp;O FERRIES</b>	<p>Durant la période de la Covid-19, modification des dates sans frais jusqu'au 31 décembre 2020.</p> <p>En cas d'annulation, application des conditions générales des opérateurs maritimes.</p>

## CONDITIONS DE VENTE DANS LES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS

Concernant les autorités organisatrices de mobilité ou les entreprises de transports examinés, (Île-de-France Mobilités, RATP, SYTRAL, Transports Bordeaux Métropole, Ilevia, RTM), aucune mesure particulière ne semble avoir été prise en raison de la Covid-19.

# MESURE PARTICIPATIVE DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS<sup>1</sup>

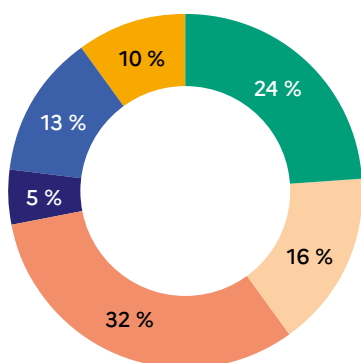
Grâce à leurs nouveaux outils numériques, les voyageurs participent à la mesure de la qualité de service dans ses diverses dimensions.

La qualité de service est devenue un enjeu incontournable pour le secteur des transports publics. Cette vision s'est à la fois imposée par les nouvelles exigences de la clientèle et par la volonté constante d'amélioration de la qualité par les acteurs du transport public. L'apparition de ce concept dans le secteur des transports publics va inciter les usagers à reconsidérer, eux aussi, la qualité de service. Les collectifs et associations d'usagers se multiplient mais des initiatives isolées

apparaissent également. Ces comités veulent remettre l'utilisateur au cœur même du processus de la qualité de service des transports publics. Tous les acteurs ont conscience que pour améliorer la qualité de service, les usagers doivent participer à sa requalification. Sans être experts dans le secteur des transports publics, ils font bénéficier les autorités de leur propre expérience d'utilisateur. L'AQST a ainsi analysé les démarches de mesure participative par les voyageurs sur la qualité des transports publics de voyageurs.

## TYPE D'ENTITÉ

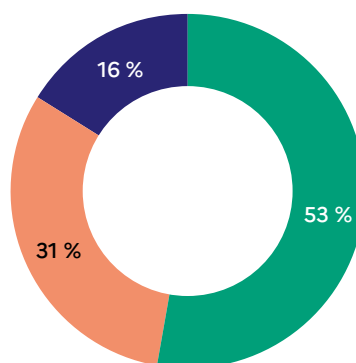
Sur les 38 démarches participatives recensées, les associations d'usagers en sont les principaux créateurs.



- Association nationale
- Association régionale
- Association locale
- Collectif d'usagers
- Groupe de voyageurs
- Voyageur individuel

## LOCALISATION DES DÉMARCHES

La localisation des démarches recensées : une concentration en Île-de-France.



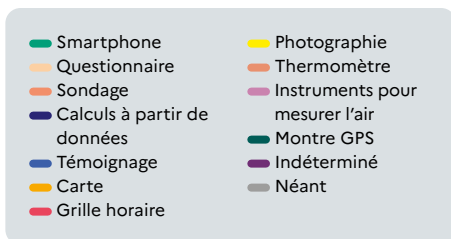
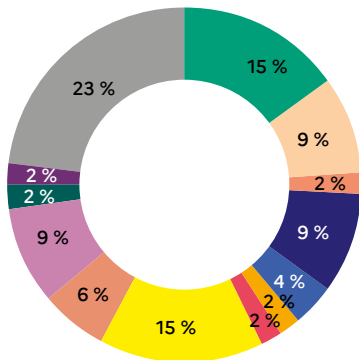
- Île-de-France
- Province
- Toutes les régions métropolitaines

1. Cette étude se fonde sur une base de données constituée par Maeva Rouger, alors étudiante en master « Transport, Mobilités, Réseaux » à l'université Paul Valéry Montpellier III en stage à l'AQST au printemps-été 2020.



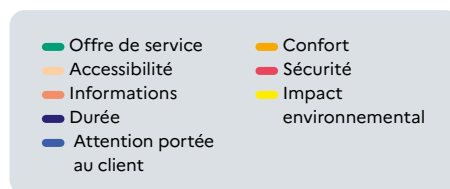
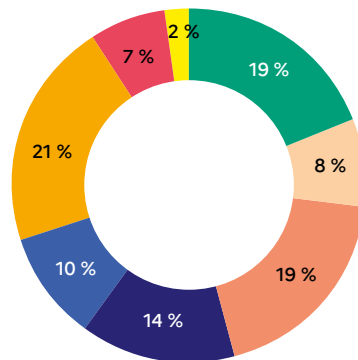
## LES OUTILS DE MESURE

Les outils de mesure les plus utilisés sont le smartphone (15%), la photographie (15%), les instruments pour mesurer la qualité de l'air (9%), les calculs à partir de données (9%), le questionnaire (9%) et le thermomètre (6%).



## LES CRITÈRES DE LA QUALITÉ DE SERVICE DE LA NORME NF EN 13816 ÉVOQUÉS DANS LES MESURES PARTICIPATIVES

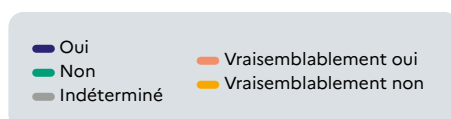
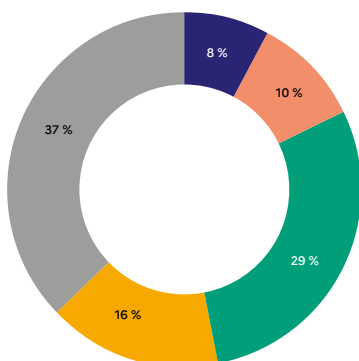
L'offre de service (19%), le confort (21%) et les informations (19%) sont les trois critères les plus représentés.



Chaque démarche ne fait pas aboutir à des échanges entre les divers acteurs des transports publics de voyageurs.

Dans 18 % des cas, il n'y a pas de dialogue constaté et dans 16 % de cas, il n'y a vraisemblablement pas de dialogue. Toutefois, un échange entre l'entité créatrice de la démarche et les acteurs des transports publics est observé dans 29 % des cas. Ce dialogue peut s'établir entre un ou plusieurs acteurs (autorités organisatrices, opérateurs...).

## DIALOGUE AVEC L'AUTORITÉ ORGANISATRICE ET L'OPÉRATEUR



En conclusions, nous notons que :

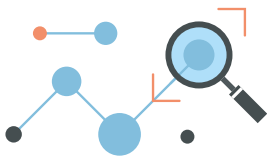
- La qualité de service dans les transports fait l'objet d'une forte attention de la part des voyageurs et de leurs associations locales et nationales représentatives, les menant à développer leurs démarches participatives.
- La plupart des dimensions de la qualité de service définies par l'AFNOR (norme NF EN 13816) font l'objet de démarches participatives.
- Elles vont souvent au-delà des dimensions suivies en général par les autorités organisatrices et les transporteurs, dont le nombre de critères était souvent plus limité (ponctualité, annulations, parfois quelques éléments de satisfaction globale...).
- Les échanges semblent avoir lieu plus souvent avec les exploitants qu'avec les autorités organisatrices.
- Les voyageurs utilisent de plus en plus le smartphone, Internet et les réseaux sociaux pour documenter et interpeller sur les situations vécues.
- Ils remontent ainsi des préoccupations vécues dans des dimensions de la qualité de service qui étaient difficiles à mesurer autrefois (par exemple : information en situation perturbée, confort thermique, pollution dans les transports publics, etc.).
- Les réseaux sociaux permettent aussi de nouveaux canaux de dialogue plus directs avec les exploitants, et demain avec les autorités organisatrices.

**En savoir plus :** <http://aqst.application.i2/la-mesure-participative-de-la-qualite-de-service-a418.html>

# L'AQST SUR INTERNET

LES INDICATEURS  
DE FRÉQUENTATION  
DU SITE INTERNET  
DE L'AQST EN 2020

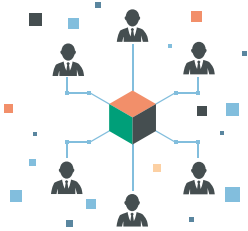
## QUELQUES CHIFFRES



**82 318**

visites

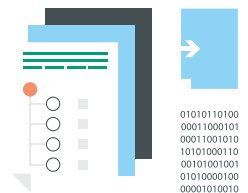
(soit -15 % par rapport 2019)



**71 221**

visiteurs

(soit -14,7 % par rapport 2019)



**117 794**

Pages vues

(soit -24,3 % par rapport 2019)

## QUI SONT LES INTERNAUTES ?

### L'EUROPE EST EN TÊTE DES CONTINENTS



### LES CINQ PREMIERS PAYS



### LES CINQ RÉGIONS LES PLUS REPRÉSENTÉES



## LES 5 PIÈCES JOINTES LES PLUS TÉLÉCHARGÉES

CLICS	Clics (Ergonomie)	Visiteurs (tous événements)
Rapport annuel de l'AQST 2018	198	188
Bilan 2019 de la qualité de service des transports de voyageurs	198	186
Comprendre les besoins des voyageurs en matière de mobilité porte-à-porte	100	97
Desserte en transports collectifs en zone rurale : comparaison entre la France, l'Allemagne et l'Espagne	100	94
Rapport annuel de l'AQST 2019	100	92

## LES 6 GRANDS CHAPITRES AYANT LE PLUS DE VISITES

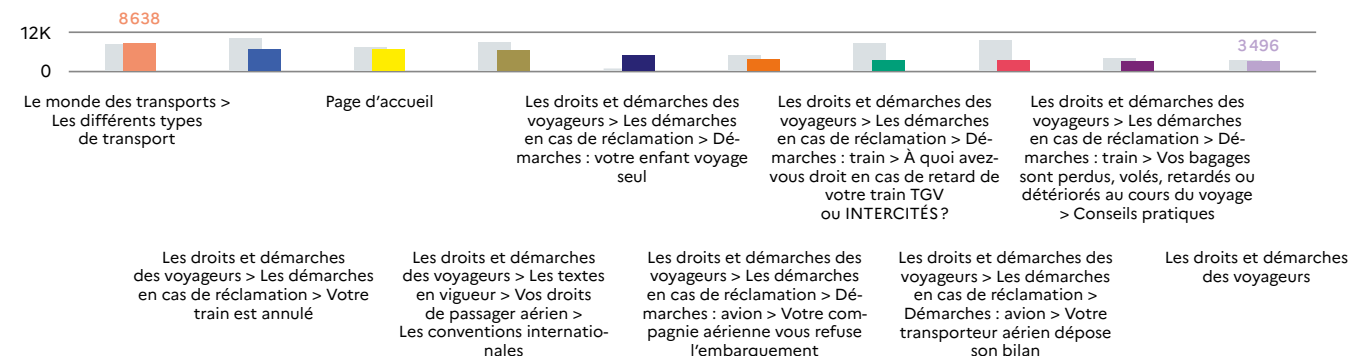
CHAPITRE DE 1 <sup>ER</sup> NIVEAU	Visites	
Les droits et démarches des voyageurs	70675	57 236 -19,0 %
Le monde des transports	11043	10 952 -0,8 %
La qualité de service	4191	4 906 +17,1 %
Les chiffres de la ponctualité	3184	2 367 -25,7 %
Communication	3633	2 050 -43,6 %
L'AQST	983	581 -40,9 %

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

PAGES	Visites		Chargements	
Le monde des transports > Les différents types de transport	8704	8 638 -0,8 %	9964	9 698 -2,7 %
Les droits et démarches des voyageurs > Les démarches en cas de réclamation	10934	7 245 -33,7 %	12073	8 030 -33,5 %
Page d'accueil	8165	7 118 -12,8 %	29769	18 815 -36,8 %
Les droits et démarches des voyageurs > Les textes en vigueur > Vos droits de passager aérien > Les conventions internationales	9603	6 943 -27,7 %	10981	8 045 -26,7 %
Les droits et démarches des voyageurs > Les démarches en cas de réclamation > Démarches : votre enfant voyage seul	395	5 118 +1195,7 %	454	5 708 +1157,3 %
Les droits et démarches des voyageurs > Les démarches en cas de réclamation > Démarches : avion > Votre compagnie aérienne vous refuse l'embarquement	5150	4 136 -19,7 %	6425	4 585 -28,6 %
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?	9076	4 033 -55,6 %	9710	4 307 -55,6 %
Les droits et démarches des voyageurs > Les démarches en cas de réclamation > Démarches : avion > Votre transporteur aérien dépose son bilan	9889	3 956 -60,0 %	11436	4 315 -62,3 %
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	3880	3 539 -8,8 %	4497	3 907 -13,1 %
Les droits et démarches des voyageurs	3845	3 496 -9,1 %	4484	3 951 -11,9 %

## L'HISTOGRAMMES DES 10 PAGES LES PLUS VISITÉES

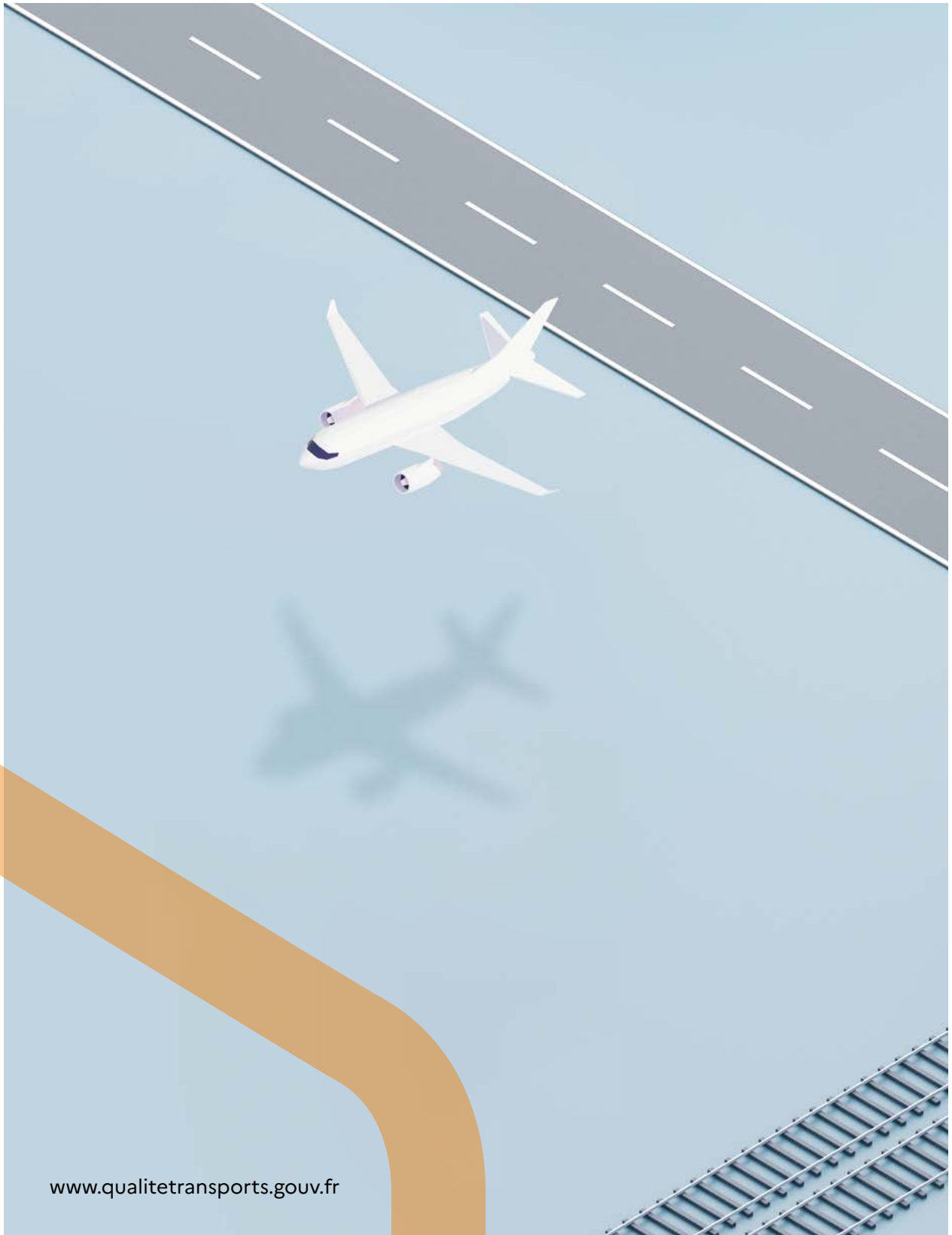
VISITES





**MINISTÈRE  
DE LA TRANSITION  
ÉCOLOGIQUE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



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