

## **Conseil général de l'Environnement et du Développement durable**

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

### **Communiqué de presse**

Le 15 mars 2017,

## **Plus de 2 milliards de minutes perdues chaque année pour l'ensemble des voyageurs à cause des retards des trains selon l'AQST**

L'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) estime à plus de 2 milliards de minutes le temps perdu chaque année par l'ensemble des voyageurs ferroviaires liés aux retards des trains en France. Ceci correspond à une perte de valeur économique pour la collectivité nationale de l'ordre de plus de 1,5 milliards d'euros par an.

L'AQST estime que plus des deux tiers de ces pertes de temps concernent les voyageurs du quotidien, principalement des banlieues de l'Ile-de-France et des grandes agglomérations françaises.

L'AQST a procédé à des comparaisons internationales qui montrent que, si les performances françaises en matière de ponctualité ferroviaire sont dans la moyenne ouest-européenne pour les TGV et les intercitys, il n'en va pas de même pour les trains du quotidien, que ce soit les TER et les trains de banlieue en Ile-de-France, qui se situent tous deux dans le dernier tiers des TER ou des trains de banlieue des grandes capitales ouest-européennes.

Pour avancer au-delà de ce constat mitigé, l'AQST a organisé le 2 mars 2017 un colloque sur la ponctualité ferroviaire. Elle a invité à cet effet plusieurs acteurs porteurs de bonnes pratiques internationales, venant de Grande-Bretagne, des Pays-Bas, de Suisse, et de Suède, ainsi que la SNCF et l'opérateur Thello. Ces pratiques concernent une grande diversité de thèmes comme les méthodes pour mieux connaître respectivement les besoins des voyageurs, la prise en compte de comparaisons internationales dans la gestion d'un réseau ferré, la bonne conception des gares, la bonne gestion de la ponctualité dans les correspondances, la motivation des agents ferroviaires en faveur de la ponctualité, et l'intégration de la ponctualité dans les priorités de maintenance ferroviaire.

L'AQST remercie les associations nationales représentatives de voyageurs et de consommateurs (FNAUT et UFC-Que choisir) ainsi que les autorités organisatrices (Régions de France, STIF), qui ont exposé leurs attentes, à la fois en matière de ponctualité, mais aussi d'informations en situation perturbée et d'indemnisation en cas de retard.

Elle remercie également pour leurs pistes de solutions les experts qui sont intervenus (LAET-Université de Lyon 2 et CGEDD) et les acteurs institutionnels nationaux, l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières (Arafer) et la direction des services de Transports du ministère chargé des transports.

Ces pistes sont globalement de plusieurs natures : le développement de la transparence, la systématisation des comparaisons internationales, la recherche globale des schémas d'organisation et de gouvernance qui sont plus favorables à la ponctualité et la systématisation et la capitalisation des études de cas par ligne ou groupes de lignes permettant d'imaginer des solutions techniques innovantes. A cet effet, un redéploiement des priorités des types d'investissement en faveur des nœuds et lignes proches de la saturation serait souhaitable pour améliorer la ponctualité ferroviaire.

Ce colloque, premier en son genre, a ainsi démontré que des pistes concrètes d'amélioration étaient possibles et l'AQST forme le vœu que les chemins de fer puissent s'inspirer des modèles présentés afin d'améliorer leurs performances dans notre pays.

Pour en savoir plus, voir [les documents du colloque du 2 mars 2017](#) sur le site de l'AQST [www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr) et une [étude de comparaisons internationales](#) .

*L'AQST est une entité autonome du ministère chargé des transports. Elle a pour mission de promouvoir la qualité de service dans les transports publics réguliers de voyageurs. Elle anime le Haut comité de la qualité de service dans les transports (HCQST), lieu unique qui regroupe au niveau national les pouvoirs publics et autorités organisatrices, les opérateurs et les associations de voyageurs et de consommateurs, sous la présidence d'Olivier FAURE, député.*

**Contact presse :**

Mélanie Mouëza : 01 40 81 23 73 [melanie.moueza@developpement-durable.gouv.fr](mailto:melanie.moueza@developpement-durable.gouv.fr)  
Maud de Crépy : 01 40 81 68 11 [maud.de-crepy@developpement-durable.gouv.fr](mailto:maud.de-crepy@developpement-durable.gouv.fr)

**Contact presse :**

Mélanie Mouëza : 01 40 81 23 73 [melanie.moueza@developpement-durable.gouv.fr](mailto:melanie.moueza@developpement-durable.gouv.fr)

Maud de Crépy : 01 40 81 68 11 [maud.de-crepy@developpement-durable.gouv.fr](mailto:maud.de-crepy@developpement-durable.gouv.fr)