



MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Liberté
Égalité
Fraternité

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La Défense, le jeudi 5 novembre 2020

La qualité de service se dégrade au 1^{er} semestre 2020 dans un contexte très défavorable

L'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) a rendu public son bilan semestriel sur la qualité de service au 1^{er} semestre 2020.

Après une année 2019 marquée par les répercussions de la grève nationale contre la réforme des régimes de retraites, la qualité de service des transports aériens et ferroviaires de voyageurs a été impactée par la poursuite de ce mouvement social en janvier 2020, puis surtout par les mesures adoptées pour lutter contre la crise sanitaire mondiale de la Covid-19 et la propagation du virus en France, dont notamment le confinement national du 17 mars au 11 mai 2020.

Ce confinement a entraîné l'effondrement du trafic (offre comme demande) des modes aérien et ferroviaire, entraînant de très nombreuses déprogrammations de vols et la mise en place de plans de transports adaptés (réduction de l'offre de trains) par les différents services ferroviaires de voyageurs. Les conséquences de la crise sanitaire ont également entraîné de nombreuses annulations de trains pour certains services ferroviaires.

Taux de déprogrammation des vols à partir entre mars et juin 2020

| Mois/Catégorie de vols | Intérieurs | Moyen-courriers | Long-courriers |
|------------------------|------------|-----------------|----------------|
| Mars* | 38 % | 44 % | 30 % |
| Avril* | 98 % | 98 % | 94 % |
| Mai* | 97 % | 98 % | 93 % |
| Juin | 86 % | 93 % | 87 % |



Conseil général de l'Environnement
et du Développement durable

Service presse

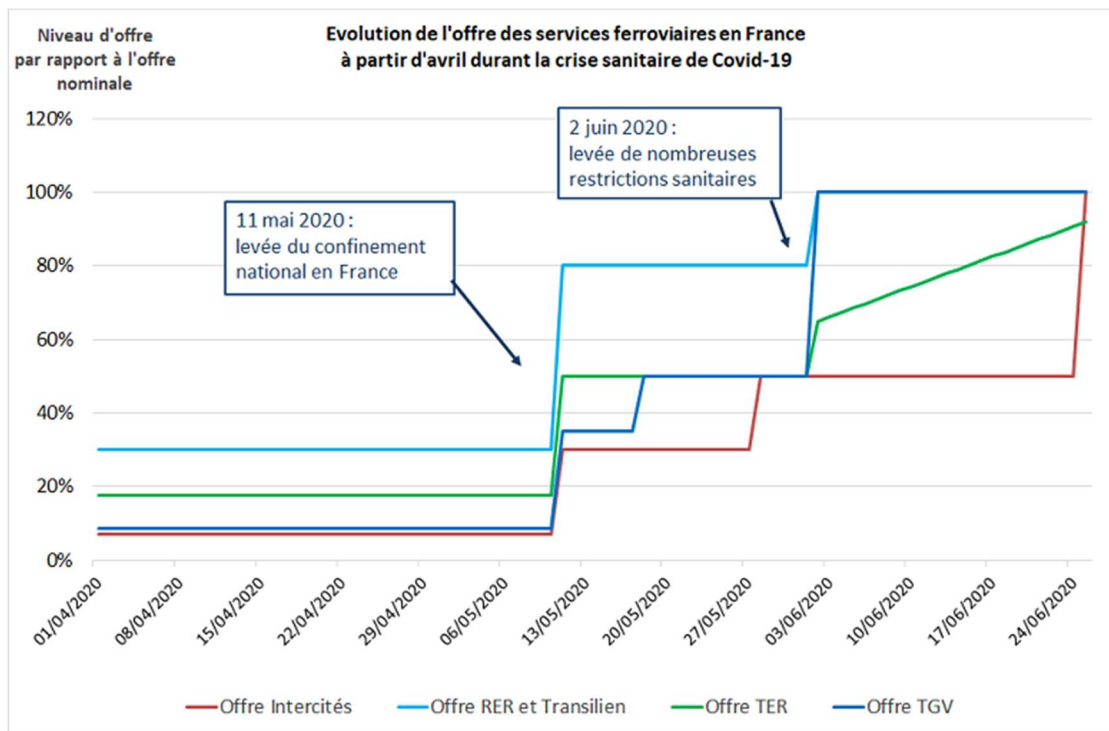
Maud de Crépy - Tél : 01 40 81 68 11

Mél : maud.de-crepy@developpement-durable.gouv.fr

Bruno Hémon - Tél : 01 40 81 68 63

Mél : bruno.hemon@developpement-durable.gouv.fr

Évolution de l'offre des services ferroviaires en France durant la crise sanitaire de la Covid-19



L'AQST suit plus particulièrement la régularité (ou annulations) et la ponctualité des transports. Dans ce contexte très défavorable au 1^{er} semestre 2020, l'AQST note une dégradation des taux d'annulation par rapport au 1^{er} semestre 2019 pour l'ensemble des services ferroviaires et aériens.

L'AQST souligne également une dégradation de la ponctualité par rapport au 1^{er} semestre 2019 pour l'ensemble des services ferroviaires. En revanche, l'évolution du niveau de ponctualité est contrastée dans le secteur aérien selon les catégories de vols (intérieurs, moyen-courriers ou long-courriers), dans un contexte de forte baisse de l'offre et de la demande de vols liée aux répercussions de la crise sanitaire.

Les chiffres dans le secteur aérien

Dans le détail des statistiques, pour :

- Les vols intérieurs : le taux d'annulation passe de 0,9 % au 1^{er} semestre 2019 à 2,0 % au 1^{er} sem. 2020 et le taux de retard de 13,3 % à 14,1 % au 1^{er} sem. 2020. Le retard moyen passe de 43 minutes à 46 minutes.
- Les vols moyen-courrier : le taux d'annulation augmente de 0,9 % au 1^{er} sem. 2019 à 2,0 % au 1^{er} sem. 2020 et le taux de retard baisse fortement de 21,3 % à 16,5 %. Le retard moyen passe de 43 minutes à 45 minutes. Dans ce domaine, ce sont les liaisons avec les pays d'Afrique du Nord (notamment avec la Tunisie et avec l'Algérie) qui atteignent en général les niveaux de retard les plus préoccupants.
- Les vols long courrier : le taux d'annulation passe de 0,4 % au 1^{er} sem. 2019 à 0,7 % au 1^{er} sem. 2020, tandis que le taux de retard baisse fortement de 24,1 % à 19,3 %. Le retard moyen passe de 53 minutes à 51 minutes.

Dans ce domaine, ce sont les liaisons avec l'Outre-mer (Pointe-à-Pitre, Fort-de-France, Saint-Denis de la Réunion) qui atteignent les niveaux de retard les plus préoccupants.

Les chiffres dans le secteur ferroviaire

La grève nationale contre la réforme des retraites au mois de janvier, puis les répercussions des mesures sanitaires pour lutter contre l'épidémie de Covid-19 ont engendré de très nombreuses déprogrammations et annulations de trains qui ont impacté l'ensemble des services ferroviaires au 1^{er} semestre 2020.

Dans le détail des statistiques, pour :

- Les liaisons TGV : Le taux d'annulation enregistre une forte hausse de 1,7 % au 1^{er} semestre 2019 à 8,0 % au 1^{er} sem. 2020. Le taux de retard connaît une légère hausse de 12,9 % en 2019 à 13,2 % en 2019.
- Les liaisons internationales : le taux d'annulation augmente fortement de 1,0 % à 7,3 % tandis que le taux de retard augmente plus modérément de 13,0 % à 13,8 %.
- Les Intercités : présentent une hausse plus contenue que les TGV du taux d'annulation, qui passe de 1,4 % à 2,5 %. En revanche, le taux de retard connaît une hausse très prononcée de 11,6 % au 1^{er} sem. 2019 à 17,5 % au 1^{er} sem. 2020.
- Les Transports Express Régionaux (TER) : Le taux d'annulation enregistre une légère hausse de 1,7 % à 2,3 % proche de son pire niveau constaté en 2013, alors que le taux de retard augmente très légèrement de 7,1 % à 7,4 %, le niveau de ponctualité à l'échelle nationale restant meilleur que sur la période 2013-2018.

Le suivi réalisé par l'AQST met en avant de fortes disparités géographiques, par exemple entre la région Bretagne, qui affiche au 1^{er} semestre 1,2 % d'annulation (le meilleur taux), contre 3,2 % en région Hauts-de-France.

Concernant la ponctualité, la meilleure performance est atteinte par la région Bretagne avec 3,7 % et la plus mauvaise performance par la région Normandie avec 11,6 % au 1^{er} sem. 2020.

- RER et Transilien : L'AQST constate une légère dégradation de la « ponctualité voyageurs » suivie par Île-de-France mobilités qui passe de 9,1 % à 11,0 % entre le 1^{er} semestre 2019 et le 1^{er} sem. 2020, sachant que le suivi de la ponctualité n'inclut pas les mois de janvier, avril et mai 2020, fortement impacté par la grève contre la réforme des retraites et par l'épidémie de Covid-19.

Dans le détail, si la ponctualité de la ligne RER A s'améliore dans la continuité des progrès des deux dernières années - consécutifs à la redéfinition des horaires - la majorité des lignes ont vu leur ponctualité se dégrader au 1^{er} semestre 2020, en particulier les lignes RER B et E, et la ligne Transilien U.

A noter qu'au 1^{er} semestre 2020, aucune ligne de RER ou Transilien n'atteint l'objectif de ponctualité fixé par Île-de-France Mobilités dans le contrat qui lie l'autorité organisatrice aux opérateurs, même si les lignes A, K et N sont très proches de l'objectif.

[Retrouvez l'ensemble des résultats et des analyses dans le rapport détaillé de l'AQST sur le site www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr)

Tableau récapitulatif

| | | % annulation | | | | | | | | | | % retard | | | | | | | | | | |
|-------------|-----------------|---------------|------|------|------|------|------|------|------|---------|---------|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|---------|-------|
| | | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2019 s1 | 2020 s1 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2019 s1 | 2020 s1 | |
| Aérien | Intérieur | 1.1% | 1.4% | 3.0% | 0.7% | 1.6% | 1.1% | 1.4% | 1.2% | 0.9% | 2.0% | 13.1% | 13.3% | 13.1% | 11.1% | 17.1% | 17.0% | 18.2% | 15.6% | 13.3% | 14.1% | |
| | Moyen-courrier | 0.8% | 1.4% | 1.4% | 0.7% | 1.1% | 0.8% | 1.1% | 0.9% | 0.7% | 2.1% | 16.8% | 17.6% | 18.3% | 19.4% | 22.4% | 22.4% | 24.1% | 22.6% | 21.3% | 16.5% | |
| | Long-courrier | 0.8% | 0.6% | 1.6% | 0.4% | 0.5% | 0.5% | 0.7% | 0.4% | 0.4% | 0.7% | 33.5% | 27.4% | 25.6% | 25.8% | 27.4% | 26.6% | 24.0% | 23.6% | 24.1% | 19.3% | |
| Ferroviaire | Longue distance | International | 0.2% | 3.0% | 0.3% | N.R. | N.R. | 1.2% | 5.4% | 2.1% | 1.0% | 7.3% | 13.5% | 12.6% | 9.4% | 11.1% | 10.3% | 15.3% | 18.8% | 14.6% | 13.0% | 13.8% |
| | | TGV | 0.1% | 0.3% | 1.1% | 0.3% | 0.3% | 1.0% | 7.8% | 2.7% | 1.7% | 8.0% | 10.6% | 11.7% | 9.6% | 10.8% | 11.5% | 15.4% | 17.8% | 13.8% | 12.9% | 13.2% |
| | | Intercités | 0.6% | 1.0% | 1.0% | 1.1% | 1.1% | 1.1% | 1.8% | 2.0% | 1.4% | 2.5% | 11.5% | 11.1% | 12.3% | 12.2% | 14.6% | 14.6% | 17.2% | 13.2% | 11.6% | 17.5% |
| | Régional | TER | | 2.3% | 2.2% | 1.9% | 1.9% | 1.9% | 2.1% | 2.3% | 1.7% | 2.3% | | 8.9% | 8.5% | 9.0% | 9.8% | 9.1% | 9.6% | 7.8% | 7.1% | 7.4% |

* Mois de janvier 2020 (grève), avril et mai (épidémie de Covid-19) non pris en compte pour les RER et Transilien d'Ile-de-France

| | % de voyageurs en retard à destination | | | | | | | |
|--------------------|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
| | 2013 s1 | 2014 s1 | 2015 s1 | 2016 s1 | 2017 s1 | 2018 s1 | 2019 s1 | 2020* s1 |
| RER et Transilien* | 13.8% | 11.9% | 11.9% | 12.0% | 12.8% | 11.0% | 9.1% | 11.0%* |

Pour information, les annulations des TER sont prises en compte quand elles sont annoncées après la veille à 16 heures et les annulations dans l'aérien et les TGV sont prises en compte quand elles sont annoncées avec un préavis de 3 jours au moins (J-3).

Pour mémoire, les indicateurs suivis s'établissent ainsi :

| Aérien | Ferroviaire | | | | | TCU d'IdF |
|---------|----------------|-----------------|-------------------|------------|--------|-----------|
| | Internationaux | TGV, Intercités | | | TER | |
| | | Durée ≤ 1h30 | 1h30 < Durée ≤ 3h | Durée > 3h | | |
| > 15min | > 15min | > 5min | > 10min | > 15min | > 5min | > 5min |

Rq : Les seuils sont stricts et relatifs aux minutes entières, arrondies par défaut (ie : « >15min » ⇔ « ≥16min »)

La typologie des causes retenue en ferroviaire (hors RER et Transilien) est la suivante :

« Gestion du trafic » : concerne la circulation sur les lignes ferroviaires et les interactions entre les réseaux.

« Gestions en gare et réutilisation de matériel » : concerne les questions de personnel de bord et la réaffectation de matériel.

« Matériel roulant »

« Prise en compte des voyageurs » : concerne la gestion des affluences, des personnes en situation de handicap, et des correspondances.

« Infrastructures ferroviaires » : concerne la maintenance et les travaux.

« Externes au transport » : concerne la météo, les obstacles sur la voie, les colis suspects, la malveillance, les mouvements sociaux, etc.

L'AQST a pour mission de promouvoir la qualité de service dans les transports publics réguliers de voyageurs. Elle anime un dialogue autour de la qualité de service dans les transports, lieu unique qui regroupe au niveau national les pouvoirs publics et autorités organisatrices, les opérateurs et les associations de voyageurs et de consommateurs.