



RAPPORT
ANNUEL
2015



AQST
AUTORITÉ
DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015
AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE
DANS LES TRANSPORTS (AQST)

Juillet 2016

Tour Séquoia
92055 La Défense Cedex,
www.qualitetransports.gouv.fr

Directeur de la publication : Alain Sauvant
Rédacteur en chef : Maud de Crépy
Secrétaire de rédaction : Mélanie Moueza
Conception-réalisation : **CITIZEN**PRESS
www.citizen-press.fr

Tél. : 01 77 45 86 86

Crédits photographiques :
MEEM-MLHD : A. Bouissou ; APF, ARF,
CEREMA, FNTV, GART, SNCF, UFC Que-
Choisir ; UTP, O. Faure, L.HINI, F. Stucin ;
Getty - Thinkstock

Impression : Advence, Paris



Édito

« LES ATTENTES DES USAGERS POUR LA QUALITÉ SONT DE PLUS EN PLUS FORTES »



ALAIN VIDALIES

Secrétaire d'État chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche

Engagée dans la voie de la transition énergétique, la France doit sans cesse améliorer la qualité de service de ses transports collectifs afin d'en développer l'usage et d'en accroître

l'attractivité. Les attentes exprimées par les usagers sont d'ailleurs de plus en plus fortes. Le Haut comité de la qualité de service dans les transports, présidé par le député Olivier Faure, permet de faire progresser la prise en compte de ces enjeux. Ainsi, le développement de la médiation, le renforcement de la sûreté des voyageurs, ou même l'influence du numérique sur la qualité des transports de demain ont été mis à l'ordre du jour en 2015.

Les analyses produites par l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) apportent en complément toute la transparence nécessaire utile au grand public, et gagnent en précision grâce aux données complètes fournies par les autorités organisatrices et les opérateurs, que je remercie de leur coopération.

Le champ d'observation de l'AQST s'élargit progressivement, puisque à ma demande, les transports collectifs urbains vont dorénavant

être pris en compte, tant en Île-de-France avec l'appui du Syndicat des transports d'Île-de-France (STIF), qu'en province suite à la définition d'indicateurs en lien avec les organismes représentatifs tels que le Groupement des autorités responsables de transport (GART), l'Union des transports publics et ferroviaires (UTP), et avec l'appui du Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (CEREMA). Il en va de même pour les transports par autocar librement organisés, autorisés par la loi depuis l'été 2015. Je salue à cette occasion tous les partenaires qui œuvrent, au travers de ces démarches, à la mobilisation en faveur de la qualité de service dans les transports. Je souhaite par ailleurs que l'AQST complète son approche, pour mieux prendre en compte la vision des voyageurs grâce à des enquêtes plus qualitatives, et enrichisse ses analyses en s'appuyant sur les performances obtenues à l'étranger dans des situations similaires, et sur les bonnes pratiques qui y sont mises en œuvre. Je remercie enfin Pascal Mignerey pour son action à la tête de l'AQST jusqu'à la fin de l'année 2015, et souhaite la bienvenue à Alain Sauvart, qui peut compter sur mon entier soutien pour poursuivre le travail ambitieux confié à l'AQST.

SOMMAIRE

5

PRÉSENTATION DE L'AQST

Au cœur des missions de l'AQST

L'AQST au centre d'un réseau d'acteurs du transport

En chiffres

Trois questions à **Olivier Faure**,
Président du HCQST

Le mot de **Alain Sauvart**,
Directeur de l'AQST

23

LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

Les transports aériens

Les TGV

Les trains Intercités

Les autocars

La mobilité

11

LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN

Les transports collectifs urbains

Les trains express régionaux

Les Transiliens et les RER

39

ANNEXES

PRÉSENTATION DE L'AQST

AU COEUR DES MISSIONS DE L'AQST

Créée en 2012, l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) fournit aux utilisateurs de transports collectifs des informations sur l'évolution de la qualité du service. Celles-ci portent sur la ponctualité, la régularité et la qualité de l'information délivrée, ainsi que sur les droits et moyens dont ils disposent pour les faire valoir.

Entité administrative placée au sein du Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD), l'AQST est conduite par un directeur. Celui-ci est nommé par le ministre des Transports, après avis du ministre en charge de la Consommation.

L'AQST s'appuie sur un Haut comité de la qualité de service dans les transports (HCQST), créé concomitamment et présidé par un parlementaire, dont elle assure le secrétariat. Grâce aux données fournies par ses partenaires, l'AQST produit des bilans et des analyses, qu'elle présente au HCQST. Ce dernier est alors chargé d'émettre des propositions afin d'améliorer la qualité de service.

INFORMER

L'AQST diffuse largement des données objectives sur la qualité de service réellement constatée dans les transports collectifs de voyageurs, sans minimiser les insuffisances avérées. Elle prend garde à ne pas se restreindre aux incidents les plus spectaculaires afin de ne pas déformer la situation générale.

ANALYSER

L'AQST analyse les données collectées pour apprécier l'évolution de la qualité dans le temps. Elle constate les améliorations ou les dégradations selon les types de lignes (internationales, nationales, régionales) et les modes de transport (aérien, ferroviaire, urbain). Elle apporte un commentaire critique sur ces constats, en recherchant leurs causes. Elle propose des pistes d'amélioration.

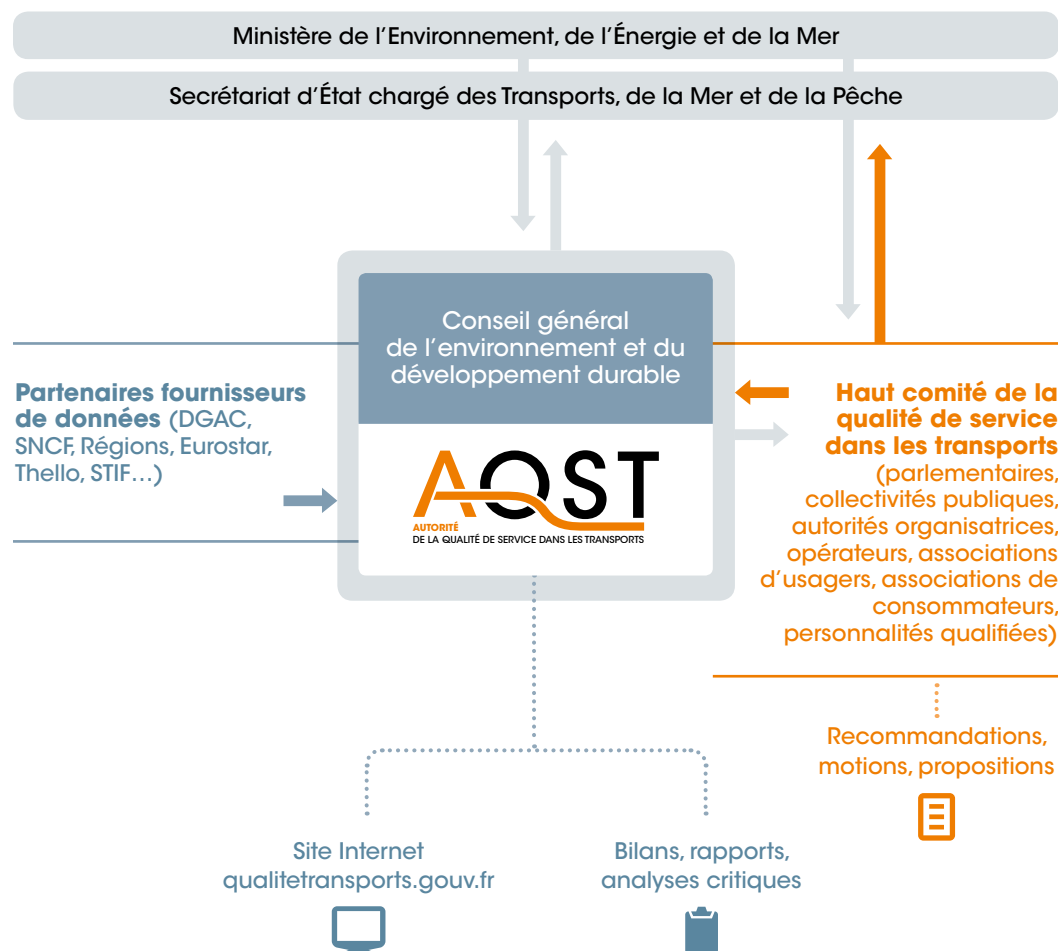
SENSIBILISER

L'AQST mobilise les acteurs du transport de voyageurs (autorités organisatrices, opérateurs ou usagers) en appuyant le Haut comité de la qualité de service dans les transports, dont la mission vise à faire en sorte que l'offre de service aux voyageurs soit plus satisfaisante. Cette approche favorise la diffusion des bonnes pratiques et des progrès technologiques de nature à inciter le public à utiliser des modes de transport plus vertueux que la voiture.

PROPOSER

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

L'AQST, AU CENTRE D'UN RÉSEAU D'ACTEURS DU TRANSPORT



EN CHIFFRES

TRAINS RÉGIONAUX

18 régions (TER)

TRANSILIEN

8 lignes

RER

5 lignes



NOMBRE DE LIAISONS

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

- Vols : **94** (intérieur), **226** (international), **10** (outre-mer)
- Trains : **65** (Intercités), **100** (TGV), **12** (international)
- Thello : **4**
- Eurostar : **1** (Paris-Londres-Saint-Pancras)



NOMBRE DE COMPAGNIES

- Vols : **5** (intérieur), **70** (international), **5** (outre-mer)
- Trains : **1** (Intercités), **1** (TGV), **3** (international : SNCF, Thello, Eurostar)



NOMBRE DE PAYS CONCERNÉS

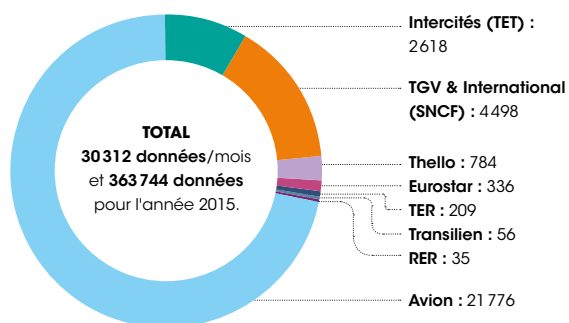
Vols **47** pays Trains **5** pays



NOMBRE D'AÉROPORTS

115 Dont **23** intérieur, **88** international, et **4** outre-mer.

RÉPARTITION PAR MODE DE TRANSPORT DES DONNÉES TRAITÉES PAR MOIS



« IL EST NORMAL QUE LES USAGERS SOIENT **SENSIBLES** À LA **QUALITÉ DE SERVICE** »



Lieu d'échanges et de propositions, le Haut comité de la qualité de service dans les transports (HCQST) rassemble 37 acteurs de tous les modes de transport public de voyageurs. Son président, le député de Seine-et-Marne Olivier Faure, dresse le bilan de ses travaux.

3 questions à

OLIVIER FAURE

Président du HCQST

Le Haut comité, que vous présidez, a abordé, dans ses dernières séances, des questions très actuelles, liées notamment à la sécurité. Est-ce une volonté de votre part ?

Le sujet s'est hélas imposé à nous. En effet, une instance représentative comme la nôtre, où tous les modes de transport, toutes les autorités qui les organisent et les usagers siègent, ne pouvait pas demeurer à l'écart d'une réflexion transversale sur les attentats, dont certains se sont produits dans des trains, des métros ou des aéroports. Le monde des transports, lieu social par excellence, a été ébranlé par ces événements. La sécurité – les opérateurs parleraient plus précisément de sûreté – n'est certes pas un élément nouveau de la qualité de service. Elle compte bien comme un élément central, mais il nous est apparu nécessaire de chercher les premières leçons à tirer des nouvelles menaces. Au travers des intervenants, dont je salue la qualité car leur expertise est de très haute

facture, qu'il s'agisse de la direction générale des infrastructures, des transports et de la mer, de la direction générale de l'aviation civile, des responsables d'Air France, d'Aéroports de Paris ou de la SNCF pour ne citer qu'eux, nous constatons combien chacun a intégré la survenance du risque, du drame dans ses procédures. Les processus ont été entièrement repensés et j'ai été très impressionné par cette gestion de crise qui, je le précise, ne se limite pas à la seule menace terroriste.

Depuis votre arrivée à la présidence du Haut comité, il y a quatre ans, cette question de la qualité de service a conservé toute sa pertinence ?

La France est un pays qui est profondément mobile car il existe une offre de transports importante qui va en s'accroissant – par exemple avec l'émergence des autocars librement organisés issus de la loi Macron d'août 2015. Elle se caractérise aussi par un maillage territorial de plus en plus dense, certes perfectible mais où les zones grises sont de plus en plus limitées. Sans compter les offres nouvelles issues notamment de l'économie du partage, qui viennent percuter les services existants. La mobilité est au cœur même



« C'est une mutation profonde qui est en train de se jouer, une mutation dans nos modes de déplacement, une mutation de l'organisation des villes, une mutation numérique »

de la vie de nos concitoyens. Par conséquent, il est normal que les usagers soient sensibles voire hypersensibles à cette qualité de service. L'ensemble des acteurs est très mobilisé sur ce sujet... Il n'y a pas d'un côté les défenseurs et de l'autre côté les « indifférents » à la qualité de service. Tous les débats que je préside démontrent bien que les volontés convergent mais nous sommes dans un monde réel, et face aux souhaits, aux exigences, il y a aussi des contraintes, en premier lieu financières. Il ne s'agit pas de s'accorder sur le plus petit dénominateur commun mais de trouver l'équilibre entre ce qui est souhaitable et ce qui est possible...

La montée en puissance est toujours progressive. Sur cette question, je tiens à dire et à saluer l'esprit de l'ensemble des membres, transporteurs comme associations, qui ont voté unanimement la motion que j'ai soumise sur l'accessibilité des personnes à mobilité réduite dans le cadre du débat parlementaire. Preuve que les grands enjeux rassemblent au-delà des intérêts propres...

Comment peut évoluer cette qualité de service ?

Le secteur des transports est en pleine mutation. J'évoquais précédemment les autocars « librement organisés », il y a aussi ce que l'on

appelle « les nouvelles mobilités » (comme le covoiturage ou l'autopartage), qui sont fondées sur l'utilisation plutôt que sur la propriété du véhicule et pour lesquelles il existe, à l'évidence, un réservoir de demandes très important. Nous voyageons de plus en plus, l'intermodalité est devenue une réalité. Les transports publics revêtent peu à peu de nouvelles formes ; nos modes de vie évoluent. C'est une mutation profonde qui est en train de se jouer, une mutation dans nos modes de déplacement, une mutation de l'organisation des villes, une mutation numérique... Immanquablement, la qualité de service devra aussi s'intéresser à ces nouvelles mobilités, peut-être avec des critères réinventés.

Je ne crois pas que nous allons passer d'un monde à un autre, mais l'offre va se diversifier, se renforcer avec une importance telle que les bouleversements sur nos sociétés seront considérables et, je crois, dans l'ensemble, positifs. La vitalité des territoires dépend très étroitement de ces innovations. Cette question, dont je sens bien que l'intérêt se diffuse au sein du Haut comité, où souvent les débats portent aussi sur la ville de demain, ce n'est rien de moins qu'un enjeu pour la France.

Le mot de...**ALAIN SAUVART**

Directeur de l'AQST

« ENCOURAGER TOUS LES ACTEURS À PROGRESSER ENSEMBLE »

Je souhaite tout d'abord remercier le ministre chargé des Transports Alain Vidalies, pour sa confiance et son entier soutien, à l'évidence indispensables pour poursuivre le travail ambitieux confié à l'AQST. Je sais aussi pouvoir compter sur le dynamisme du président

du Haut comité de la qualité de service dans les transports (HCQST), Olivier Faure.

Au cours de mes premiers mois à l'AQST, j'ai pu constater combien l'ensemble des 37 membres du HCQST ont tous à cœur de faire progresser la qualité de service dans les transports, que ce soient les associations de voyageurs et de consommateurs, les autorités publiques, les opérateurs de transport et les personnalités qualifiées. Cette diversité et cette capacité à dialoguer tous ensemble sont à l'évidence une chance unique pour la réussite de cette démarche. Je suis en tout cas convaincu que notre système de transport public a atteint dans son développement

aujourd'hui un stade de maturité. La qualité du service fourni aux voyageurs devient un impératif primordial, non seulement au vu des attentes individuelles légitimes de ses utilisateurs mais aussi si l'on veut que le transport public soit à la hauteur des fortes exigences collectives de la transition énergétique.

C'est pour cela que je sais que je peux compter sur chacun pour construire ensemble des mesures de la qualité de service transparentes et reconnues par tous. Elles pourront concerner l'ensemble des transports publics réguliers, voire même, avec des modalités adaptées, s'étendre aux nouvelles mobilités. Elles ne devront évidemment pas oublier la qualité de service pour les personnes en situation de handicap. Sur cette base, progressivement, tout en développant l'information des voyageurs sur leurs droits et sur les démarches qu'ils peuvent entreprendre pour les faire valoir, de nouveaux moyens devraient permettre de proposer au HCQST des voies partagées d'amélioration de la qualité de service dans les transports. Il peut s'agir notamment d'analyses, y compris fondées sur des comparaisons internationales lorsqu'elles sont pertinentes, ou d'enquêtes notamment sur la qualité vécue par les voyageurs, y compris lors des interfaces au cours de la chaîne de déplacement.

En saluant le travail accompli par mon prédécesseur Pascal Mignerey, en remerciant également pour son soutien le CGEDD, qui nous accueille en son sein, et pour son dévouement l'équipe de production de l'AQST, j'espère pouvoir aider l'ensemble des acteurs de la qualité de service dans les transports à progresser ensemble.

BIO EXPRESS

Ingénieur en chef des ponts, des eaux et des forêts, Alain Sauvart a occupé de 2007 à 2015 successivement les postes de directeur de l'économie, de la stratégie puis de la planification à SNCF Réseau, (antérieurement Réseau ferré de France). Précédemment, il remplit la fonction de sous-directeur des études économiques au service économique et statistique du ministère du Développement durable. Il enseigne toujours l'économie des transports à l'école des Ponts ParisTech, et a publié de nombreux articles de recherche sur des sujets concernant le fonctionnement de l'ensemble des modes de transport, les déterminants de la demande des voyageurs, et les relations des transports avec l'activité économique et l'aménagement.



LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN

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 la SNCF. Ainsi, en 2015, la ponctualité s'est dégradée pour les services ferroviaires régionaux, exceptés en Île-de-France. Toutefois, les annulations des TER se sont améliorées par rapport à l'année précédente.

LES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS (TCU)

À la demande de l'AQST, l'UTP, le CEREMA et le GART mettent en place des indicateurs agrégés de ponctualité dans les transports collectifs urbains en province.

La tribune de :

CORINNE CASANOVA



Vice-présidente de la communauté d'agglomération du Lac de Bourget chargée des transports, des mobilités alternatives et de la transition énergétique, vice-présidente du conseil d'administration du Groupement des autorités responsables de transport (GART) et élue référente « qualité de service »

CLAUDE FAUCHER



Délégué général de l'Union des transports publics et ferroviaires (UTP)

GRÉGOIRE CARRIER



Chef du département déplacements durables, CEREMA territoires et ville

Les réseaux de transports publics hors Île-de-France génèrent 2,9 milliards de voyages par an. Une tendance à la hausse qui devrait se confirmer dans les prochaines années. Au regard des enjeux locaux et nationaux de santé publique, de qualité de l'air, et de réduction des gaz à effet de serre, l'augmentation de la part modale des réseaux de transports collectifs est primordiale. Pour y parvenir, la qualité de service offerte aux usagers est un facteur clé : elle concourt à l'attractivité de l'offre des réseaux qui sont en concurrence avec l'usage privatif de la voiture individuelle. La qualité de service est ainsi au cœur des préoccupations des autorités organisatrices de la mobilité (AOM) et de leurs opérateurs de transport public urbain, comme l'ont démontré les différentes analyses et études réalisées par le GART et l'UTP¹ ainsi que par le CEREMA².

En 2014, le Gouvernement a demandé à l'AQST et au président du HCQST, Olivier Faure, de s'orienter vers les transports du quotidien, dont font majoritairement partie les transports collectifs urbains. Dans cette perspective, un groupe de travail *ad hoc* a été mis en place et animé par l'AQST dans le courant de l'année 2015.

À sa demande, le GART, l'UTP et le CEREMA ont constitué un comité scientifique, avec pour objectif de construire une méthode de mesure de la qualité de service dans les transports collectifs urbains, limitée, selon le souhait de l'AQST, aux critères de ponctualité et de régularité.

Les premiers travaux, présentés en 2015, ont rappelé les spécificités des transports urbains dans ce domaine. La définition, le suivi et l'évaluation des indicateurs relatifs à la régularité

et la ponctualité utilisés dans chacun des réseaux sont en effet adaptés aux particularités de chaque agglomération et de chaque mode de transport (métro, tramway, bus).

Par ailleurs, ces indicateurs sont, dans la majorité des réseaux, parties intégrantes de la relation contractuelle entre les AOM et leurs exploitants : ils ne peuvent ainsi être harmonisés simplement. En outre, ils restent, hormis pour les métros, très dépendants de facteurs exogènes, au premier rang desquels la congestion des voies de circulation, qui ne sont pas toujours de la responsabilité des AOM.

La méthode présentée par le comité scientifique à l'été 2015 tient compte de ces spécificités. Sur sa proposition, le HCQST a validé la mise en place d'indicateurs de régularité et de ponctualité agrégés, trimestriels et modaux (bus³, tramway, métro). Il a également conclu à l'intérêt de commencer les premières analyses sur les 28 agglomérations à transport collectif en site

propre (TCSP) disposant d'au moins un métro et/ou un tramway en service. Pour sa mise en œuvre, l'AQST et le comité scientifique GART-UTP-CEREMA ont défini ensemble un schéma d'organisation pour la collecte, le traitement des données et les modalités d'analyse.

En novembre 2015, cette méthode a été présentée par le comité scientifique GART-UTP-CEREMA aux responsables techniques des 28 agglomérations concernées, qui en ont approuvé le principe.

En 2016, une phase d'initialisation avec les premiers calculs d'indicateurs fondée sur les données des AOM volontaires, qui contribuent à la démarche aux côtés du GART, de l'UTP et du CEREMA, permettra de parfaire le dispositif proposé et de s'assurer de sa rigueur scientifique.

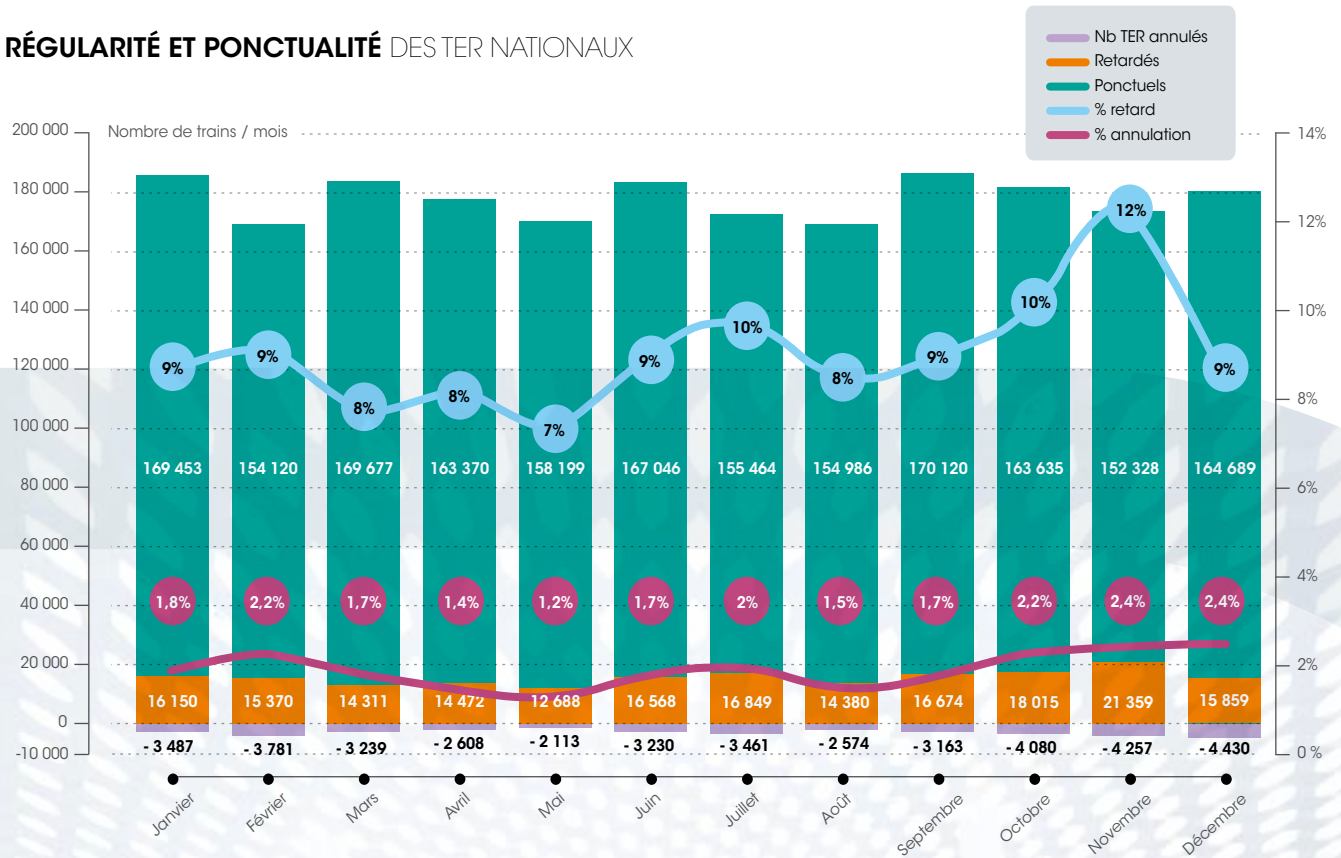
1. GART-UTP, septembre 2014, « Les démarches "qualité" dans le transport public urbain », 22 pages.
2. CEREMA, juin 2015, « Qualité de service dans les transports collectifs urbains. Quelle prise en compte dans les contrats ? », 52 pages.
3. Intégrant également les bus à haut niveau de service (BHNS).



LES TRAINS EXPRESS RÉGIONAUX (TER)

Les données clés

RÉGULARITÉ ET PONCTUALITÉ DES TER NATIONAUX



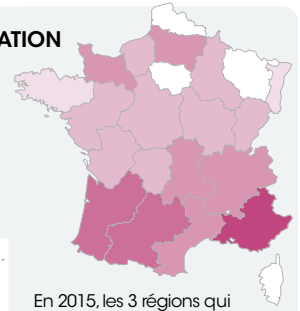
En 2015, plus de 2 millions de trains TER ont circulé en France avec un taux d'annulation pour l'ensemble des TER qui a légèrement diminué. À l'inverse, la ponctualité s'est dégradée avec en moyenne 9 % de TER en retard. Ce chiffre correspond au niveau de 2013, alors que la ponctualité des TER avait progressé en 2014 à 8,5 %.

ÉVOLUTION DES ANNULATIONS DE TER

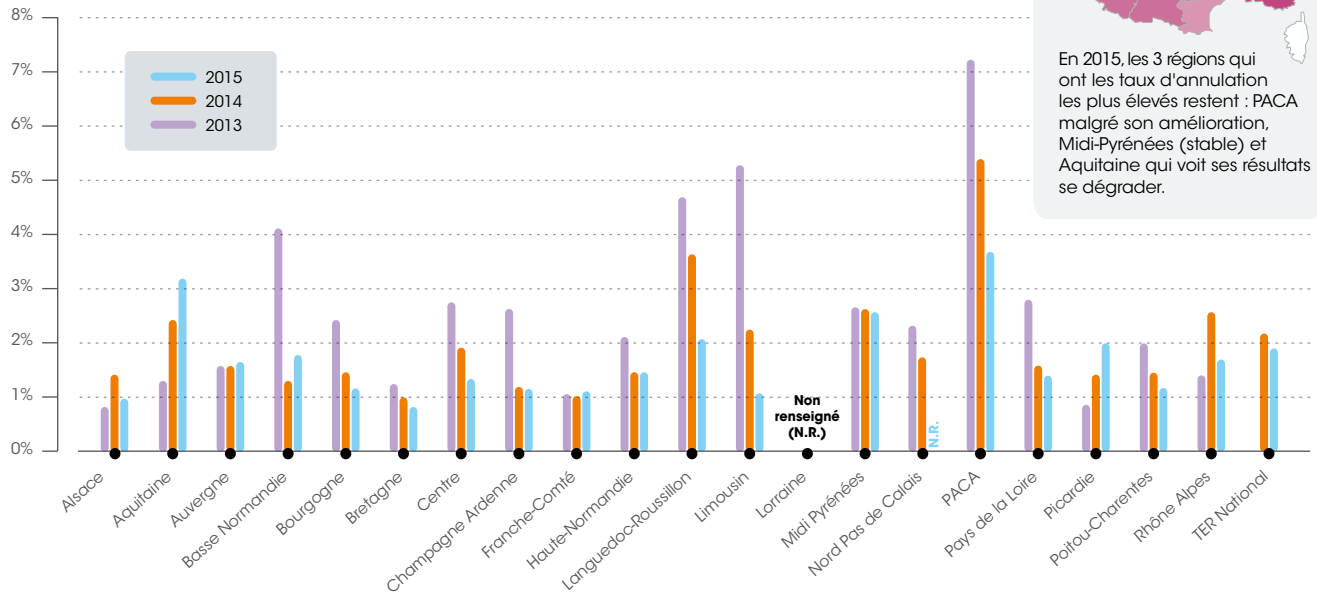
En 2015, le taux d'annulation a diminué par rapport à 2014 dans 12 régions sur les 18 étudiées. À noter, la bonne évolution des régions PACA, Languedoc-Roussillon et Limousin, où le taux d'annulation a fortement diminué (entre 1 et 5 %), à l'inverse des régions Picardie et surtout Aquitaine.

TAUX D'ANNULATION EN 2015

- Non fourni
- 0,0 % - 1,0 %
- 1,0 % - 1,5 %
- 1,5 % - 2,5 %
- 2,5 % - 3,5 %
- 3,5 % - 5,0 %



En 2015, les 3 régions qui ont les taux d'annulation les plus élevés restent : PACA malgré son amélioration, Midi-Pyrénées (stable) et Aquitaine qui voit ses résultats se dégrader.

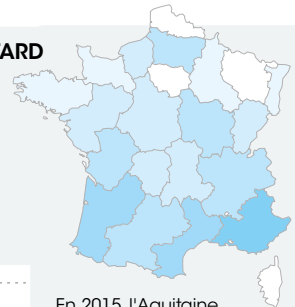


ÉVOLUTION DES RETARDS DE TER

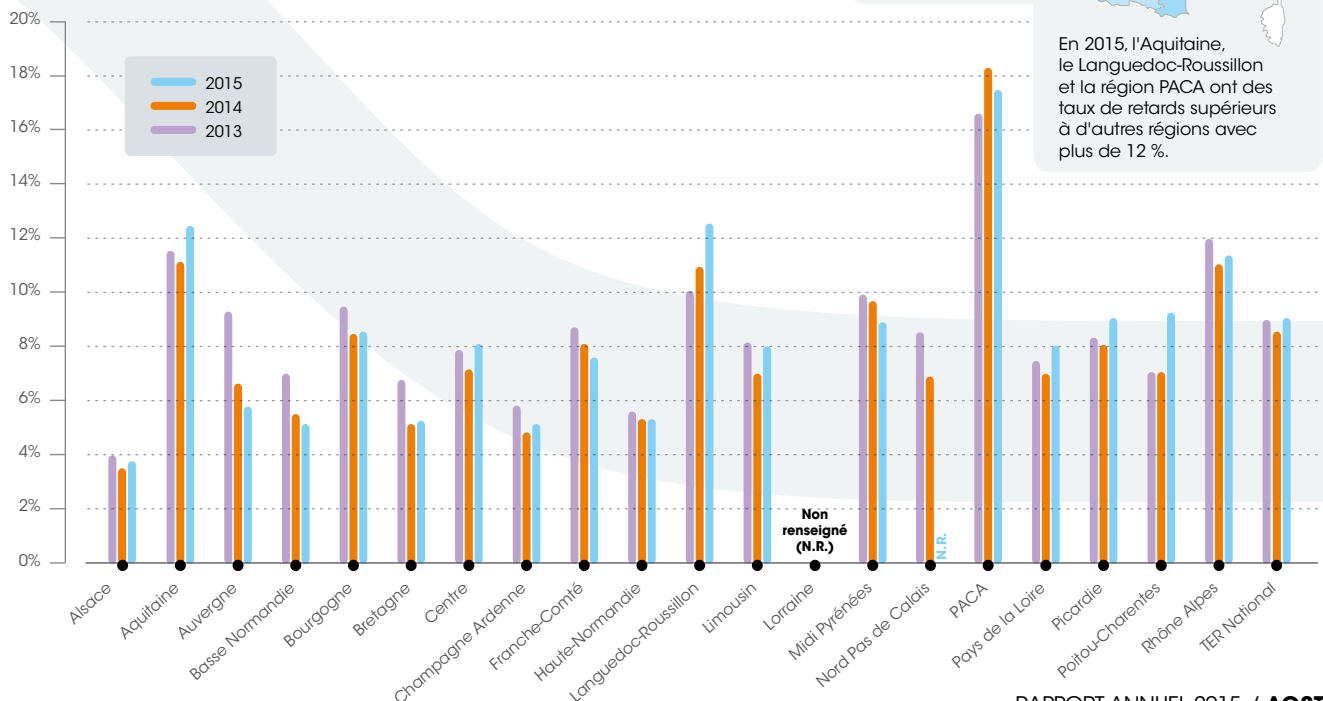
En 2015, les taux de retards sont restés stables ou se sont légèrement dégradés, pour 12 régions sur les 18 étudiées. À souligner néanmoins, la bonne progression des régions PACA, Midi-Pyrénées, Auvergne et Franche-Comté, dont les taux s'améliorent d'environ 0,5 %, à l'inverse, des régions Aquitaine, Languedoc-Roussillon et, particulièrement, Poitou-Charentes.

TAUX DE RETARD EN 2015

- Non fourni
- 0,0 % - 5,2 %
- 5,2 % - 8,0 %
- 8,0 % - 12,0 %
- 12,0 % - 15,0 %
- 15,0 % - 20,0 %



En 2015, l'Aquitaine, le Languedoc-Roussillon et la région PACA ont des taux de retards supérieurs à d'autres régions avec plus de 12 %.



LES TRAINS EXPRESS RÉGIONAUX (TER)

L'analyse des données

En 2015, le taux d'annulation des TER a légèrement diminué à l'inverse des taux de retard qui ont augmenté, avec toutefois une forte disparité géographique des résultats.

En 2015, plus de 2 millions de trains TER ont circulé en France, avec un taux d'annulation pour l'ensemble des TER qui s'est légèrement amélioré. La moyenne nationale du taux d'annulation des TER est de 1,9 %, contre 2,2 % l'année précédente marquée par la grève nationale de la SNCF en juin. À l'inverse, la ponctualité s'est dégradée avec en moyenne 9 % de TER en retard, ce qui correspond au niveau de 2013, alors que la ponctualité des TER avait progressé en 2014 à 8,5 %.

À titre de comparaison, le taux d'annulation moyen est plus élevé pour les TER que pour les autres circulations ferroviaires mais les TER affichent toutefois une meilleure ponctualité. Le trafic TER a été impacté par divers événements climatiques en 2015, avec des chutes de neige en début d'année, d'importantes vagues de chaleur entraînant des feux de talus l'été et des intempéries significatives aux mois d'octobre et novembre, notamment dans le sud de la France. À noter également que le déraillement d'un TER en octobre pour cause de déshuntage¹ a engendré la mise en place de procédures de sécurité sur les trains utilisant le matériel mis en cause. Ainsi, le plan de transport des liaisons

concernées a été modifié, contribuant aux mauvais résultats de la fin de l'année 2015. Des événements plus spécifiques, renseignés par les directions régionales de la SNCF, permettent d'expliquer en partie les perturbations majeures ayant impacté certaines régions dont quelques exemples sont présentés ci-dessous.

En région Aquitaine, les circulations ont été particulièrement impactées par les travaux en gare de Bordeaux tout au long de l'année. De plus, les fortes chaleurs de l'été ont occasionné de nombreuses perturbations en raison des feux de talus ou encore des mesures de limitation de vitesse.

En région Picardie, les taux d'annulation et de retard ont augmenté en 2015. Cela peut s'expliquer en partie par les limitations temporaires de vitesse et les fortes chaleurs qui ont engendré des répercussions importantes sur les circulations. De nombreuses suppressions résultent d'un manque de personnel.

En région Poitou-Charentes, la ponctualité a fortement reculé cette année en raison notamment de limitations temporaires de vitesse pour travaux ou défaut de géométrie de voie qui ont particulièrement impacté l'axe Poitiers-La Rochelle.

1. Il s'agit de la rupture de liaison électrique entre le train et les rails. Le train concerné ne transmet alors plus d'informations permettant de détecter sa présence aux passages à niveau par exemple.

QUELQUES CHIFFRES

Le nombre de circulations de TER varie entre les régions globalement entre 50 000 et 125 000 circulations par an, excepté pour les régions Alsace et Rhône-Alpes, qui affichent respectivement 220 000 et 330 000 circulations de trains TER en 2015.



Point de vue



« DES MARGES DE PROGRESSION EXISTENT AU NIVEAU DE L'OPÉRATEUR FERROVIAIRE »

MICHEL NEUGNOT

Président de la Commission transports et mobilité de l'Association des Régions de France, vice-président de la région Bourgogne-Franche-Comté en charge des finances et des transports

L'amélioration de la qualité de service dans les transports est un objectif prioritaire des Régions. La notion de qualité de service intègre plusieurs dimensions pour lesquelles les Régions se sont pleinement investies depuis la régionalisation des transports ferroviaires. L'offre de transport ferroviaire a ainsi progressé de 21 % depuis 2002. Depuis plusieurs années, la généralisation du cadencement a permis une amélioration sensible de la fréquence des trains : par exemple, autour des étoiles ferroviaires de Metz et de Nancy, la mise en œuvre du cadencement du TER en 2016 permettra d'augmenter de 24 % le nombre de trains en circulation, sans augmentation de la contribution régionale à l'opérateur ferroviaire. Autre facteur d'attractivité de l'offre, plus de 80 % des TER ont été soit rénovés soit remplacés par des matériels neufs. La fréquentation des TER a ainsi largement progressé : + 49 % depuis 2002. En matière de ponctualité et de régularité, le taux de TER arrivant à l'heure s'élève à 89,1 % en 2015 (les autres étant soit supprimés soit en retard).

La ponctualité des RER et Transilien a atteint quant à elle 89,4 %. Pour autant, les enquêtes récemment réalisées démontrent que près de la moitié des usagers jugent la ponctualité des TER insuffisante. Les usagers du quotidien sont en moyenne confrontés à un train en retard ou supprimé par semaine, soit deux fois plus qu'en Allemagne ou aux Pays-Bas. Des marges de progression existent au niveau de l'opérateur ferroviaire. Afin de l'inciter à améliorer toujours plus la ponctualité du service, les Régions ont mis en œuvre des dispositifs de pénalités et de bonus-malus s'appuyant notamment sur les indicateurs de ponctualité et de trains supprimés.

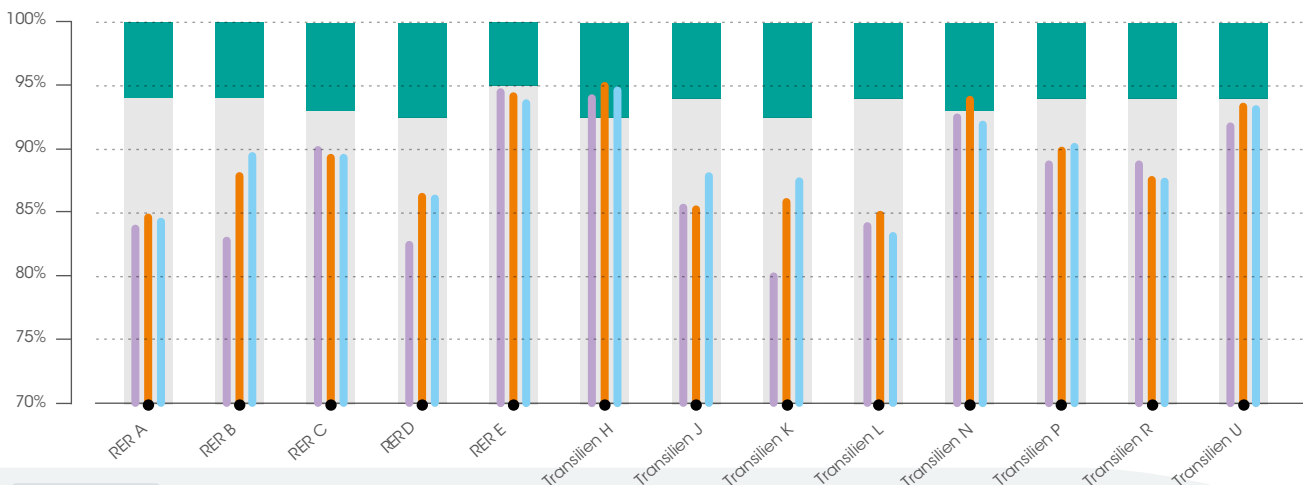
L'Association des Régions de France partage l'objectif de l'AQST de rendre publiques des statistiques objectives sur la ponctualité et la régularité, et a travaillé avec l'AQST à plusieurs améliorations des indicateurs relatifs aux TER. Le recensement des causes de retard des TER et le nouveau calcul des trains supprimés devraient donner une plus juste mesure de la performance des TER telle que ressentie par les usagers. Ces éléments sont indispensables à une meilleure compréhension des enjeux en matière de qualité du service pour l'utilisateur. Ils contribuent à renforcer l'inscription territoriale et de proximité des politiques régionales en matière de transport, à l'aube de la mise en œuvre de la réforme territoriale en 2017 avec le transfert de compétences en matière de cars interurbains et scolaires aux Régions.

LES TRANSILIENS ET LES RER

Les données clés

PROPORTION MOYENNE ANNUELLE DE VOYAGEURS EN RETARD DE PLUS DE 5 MINUTES À LEUR DESTINATION SUR LES LIGNES RER ET TRANSILIEN (%)

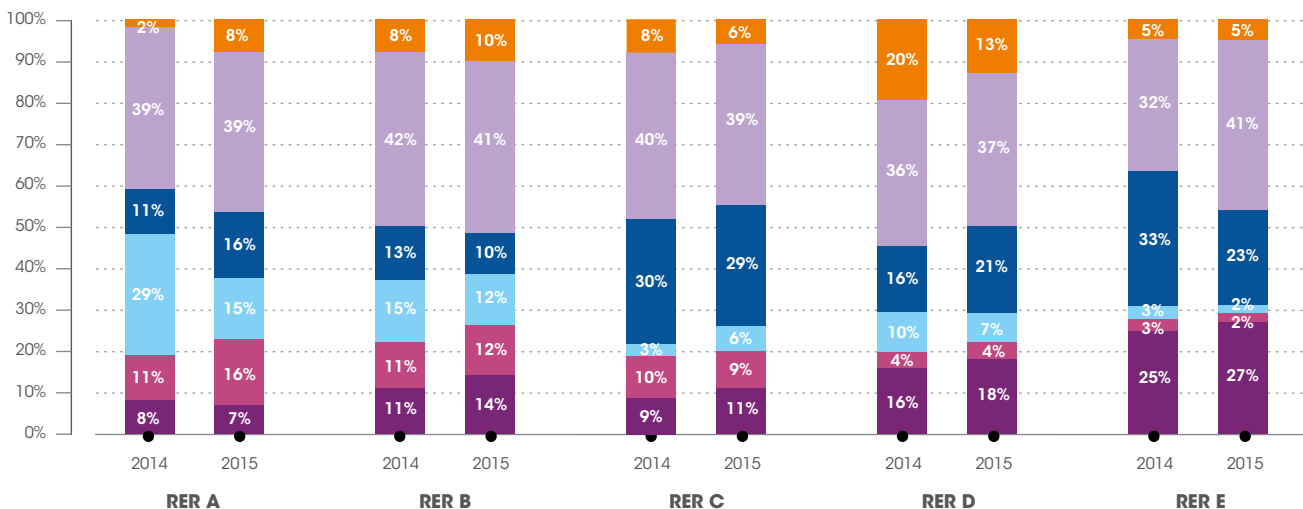
d'après indicateurs fournis par le STIF



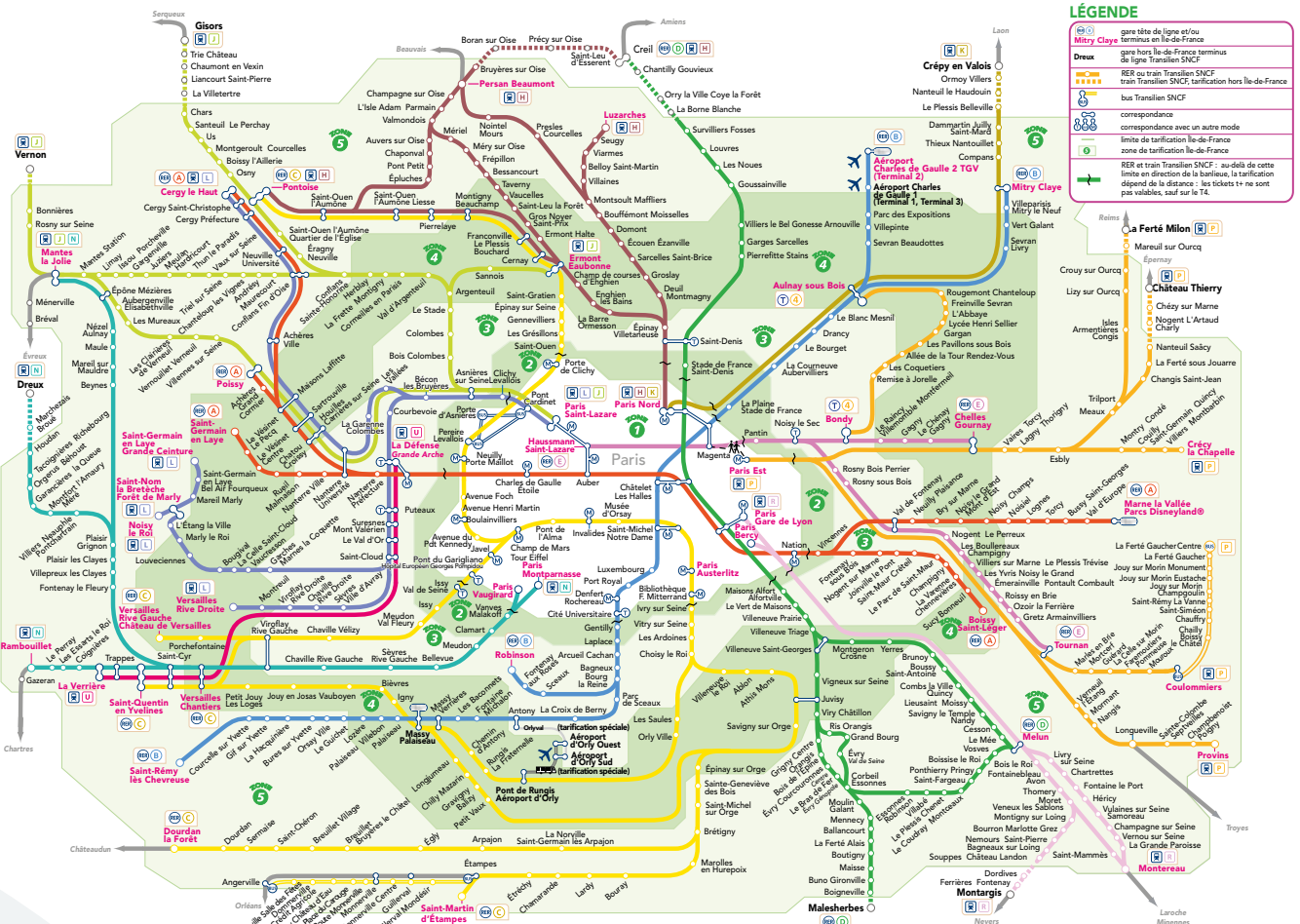
En 2015, le taux de ponctualité voyageur a été globalement stable pour l'ensemble des lignes de RER et Transilien. Toutefois individuellement, 8 lignes sur 13 ont connu une baisse de leur taux de ponctualité.

ÉVOLUTION ET RÉPARTITION DES CAUSES DE PERTURBATION POUR LES LIGNES DE RER (%)

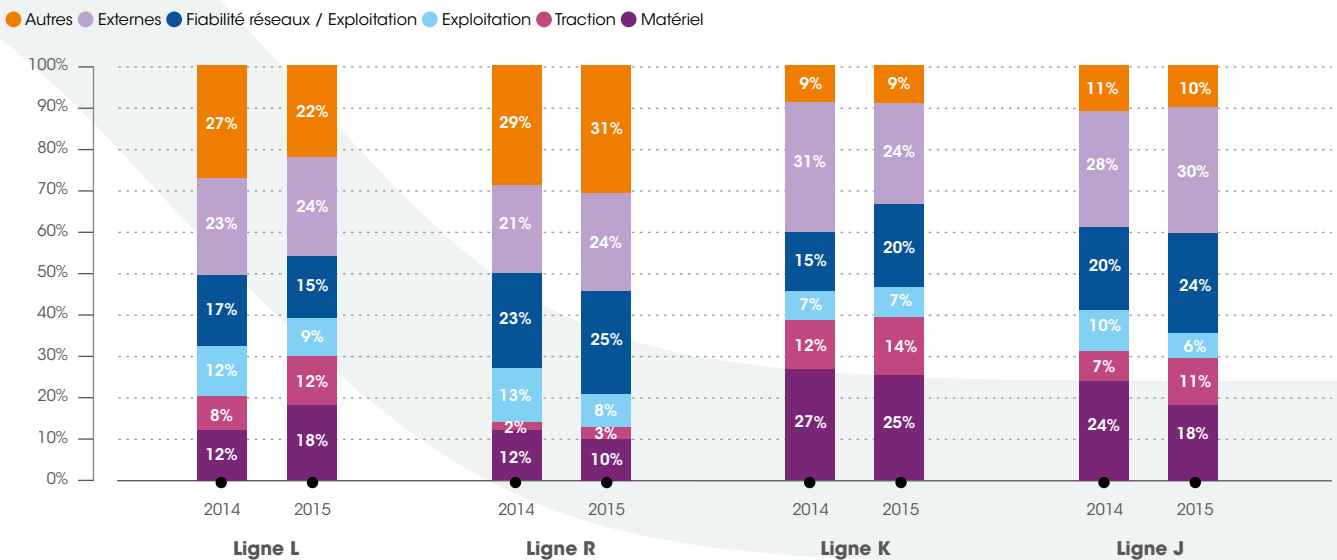
Autres (orange) Externes (purple) Fiabilité réseaux / Exploitation (dark blue) Exploitation (light blue) Traction (pink) Matériel (dark purple)



Pour les lignes de RER, les causes « exploitation » et « traction » sont plus élevées pour les lignes les plus denses, tandis que la cause « fiabilité réseaux » est plus importante pour les RER C, D et E contrairement au RER B, sans doute grâce aux travaux d'amélioration du « RER B Nord + ».



ÉVOLUTION ET RÉPARTITION DES CAUSES DE PERTURBATION POUR LES LIGNES DE TRANSILIAN L, R, K ET J (%)

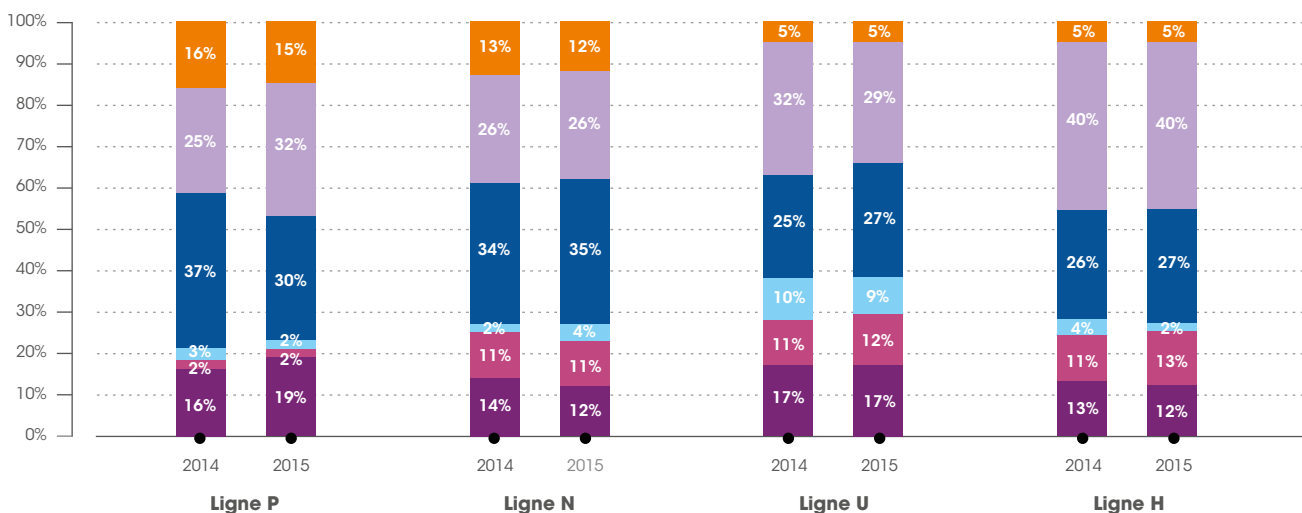


Les lignes avec de mauvais taux de ponctualité présentent une proportion importante de retards liée aux causes « autres » (notamment les lignes L et R) tandis que la cause « matériel » affecte plutôt la ligne K.



ÉVOLUTION ET RÉPARTITION DES CAUSES DE PERTURBATION POUR LES LIGNES DE TRANSILIEN P, N, U ET H (%)

Autres Externes Fiabilité réseaux / Exploitation Exploitation Traction Matériel



Les lignes avec de bons taux de ponctualité se caractérisent par une faible proportion de causes « exploitation », notamment pour les lignes H, P et N, pouvant s'expliquer par la densité peu élevée de ces lignes.

LEXIQUE

Traction : cause qui regroupe les problèmes liés à l'indisponibilité de personnel, le non-respect de la signalisation, etc.

Exploitation : qui concerne la gestion du trafic.

Fiabilité réseaux / exploitation : qui concerne la gestion des travaux, les ralentissements forfaitaires, etc.

Externes : qui concernent les événements liés à la météo, les chutes de feuilles, la malveillance, les colis suspects, les tirages du signal d'alarme, etc.

Autres : qui peuvent concerner par exemple la répercussion de trafic lié à un autre service d'exploitation.



LES TRANSILIENS ET LES RER

L'analyse des données

En 2015, la ponctualité générale des services suivis (RER et Transilien réunis) est globalement stable avec toutefois une dégradation pour 8 lignes sur les 13 étudiées par rapport à 2014.

Sont particulièrement concernées par cette situation les lignes de Transilien N et L pour lesquelles la ponctualité s'est dégradée respectivement de 1,9 % et 1,6 %. À noter par ailleurs, la bonne progression observée en 2015 pour les lignes de Transilien J et K, ainsi que le RER B, qui ont progressé de plus de 1,6 % et même 2,6 % pour le Transilien J.

Des disparités suivant les lignes

En 2015, seule la ligne du Transilien H respecte l'objectif contractuel de ponctualité, fixé dans les contrats qui lient le STIF aux opérateurs. L'écart moyen entre les indicateurs de ponctualité et les objectifs associés est de près de 5 % pour les lignes de RER et de 4 % pour les lignes de Transilien. Par ailleurs, le RER A et à un moindre degré le RER D se manifestent comme des lignes qui cumulent fort trafic avec faible taux de ponctualité et qui apparaissent donc comme les plus préoccupantes de ce fait. La ligne de Transilien L affiche le taux de ponctualité le moins bon, mais pour des fréquentations moindres.

On note aussi une amélioration de la ponctualité durant les périodes de l'année les plus faiblement chargées (en particulier les mois d'été), tant en termes de voyageurs que de trains.

LES CAUSES DES RETARDS

La répartition des causes des retards en 2015 est relativement stable par rapport à l'année précédente avec toutefois des disparités fortes entre les lignes. Comme l'année précédente, une grande partie des perturbations du trafic résulte de causes externes. Ainsi, près d'un retard sur trois est consécutif à un incident pouvant concerner des événements météorologiques, des chutes de feuilles, des actes de malveillance, des colis suspects... la gestion de certains de ces facteurs étant définie par des procédures nécessitant l'intervention de services souvent extérieurs (forces de l'ordre, secours...) et l'interruption du trafic. À noter que les causes externes et les causes autres sont ensemble responsables de près de la moitié des perturbations rencontrées sur les lignes de RER et Transilien en 2015.

LES TRANSILIENS ET LES RER

Point de vue



ALAIN BAZOT

président de
l'UFC-Que choisir

« LES TRANSPORTS PUBLICS ONT UN BESOIN INDISPENSABLE DE **TRANSPARENCE** »

2015 aura été l'année des transports pour l'UFC-Que Choisir, avec notre première campagne d'ampleur sur le secteur, concernant la qualité et le coût des trains régionaux, et notre intégration au sein du Haut comité de la qualité de service dans les transports. Notre association a été heureuse de rejoindre cette instance qui, en quelques années, s'est imposée comme un acteur central de l'indispensable transparence dont a besoin le secteur des transports publics, mais aussi comme un lieu salubre de débat entre toutes les parties prenantes.

Au sein du Haut comité comme en dehors, l'UFC-Que Choisir compte poursuivre son travail de sensibilisation de tous aux bienfaits que le système de transport dans son ensemble peut retirer d'une meilleure qualité et d'une plus large diffusion de l'information. C'est tout d'abord une incitation forte à la qualité et à l'efficacité, sans lesquelles la pérennité des transports en commun n'est pas assurée. C'est aussi un préalable à une amélioration des relations entre usagers et transporteurs ; dans le secret, pas de confiance possible. C'est enfin une source de nouveaux services à destination des usagers. Car le chemin est encore long, malgré les

avancées réalisées. Le débat public ne saurait souffrir encore longtemps le niveau trop agrégé des données de ponctualité (quand ce ne fut pas leur inacceptable rétention de la part de certains conseils régionaux), ni le tour de passe-passe maintenant éventé des trains « déprogrammés » qui, subis par les usagers, disparaissent pourtant des statistiques. L'écart entre les chiffres officiels et le vécu au quotidien des usagers leur devient insupportable. De même, la rétention des informations de trafic en temps réel n'a-t-elle que trop duré. La prochaine étape pour l'AQST, et elle sera décisive, est la réussite de la politique d'ouverture des données de transports (« open data »), prévue par la loi « Macron », et qu'il s'agit désormais de mettre en musique. L'UFC-Que Choisir, au sein du Haut comité, entend bien y jouer sa partition.

« Prochaine étape : la réussite de la politique d'ouverture des données de transports »



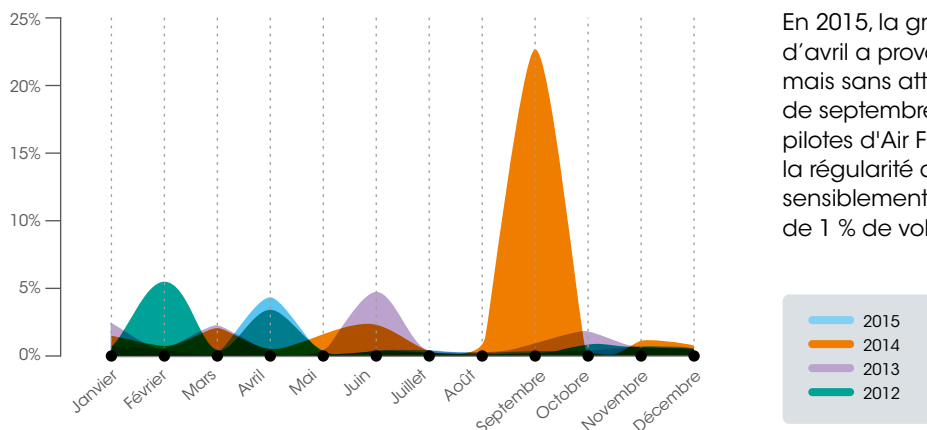
LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

Les transports longue distance (aérien, ferroviaire) sont suivis par l'AQST, qui collecte des données de qualité de service auprès de ses différents partenaires (DGAC, SNCF). Ainsi, la régularité s'est globalement améliorée en 2015 dans les secteurs aérien et ferroviaire, tandis que le niveau de ponctualité est resté stable pour l'aérien mais a continué de se dégrader pour le ferroviaire.

LES TRANSPORTS **AÉRIENS**

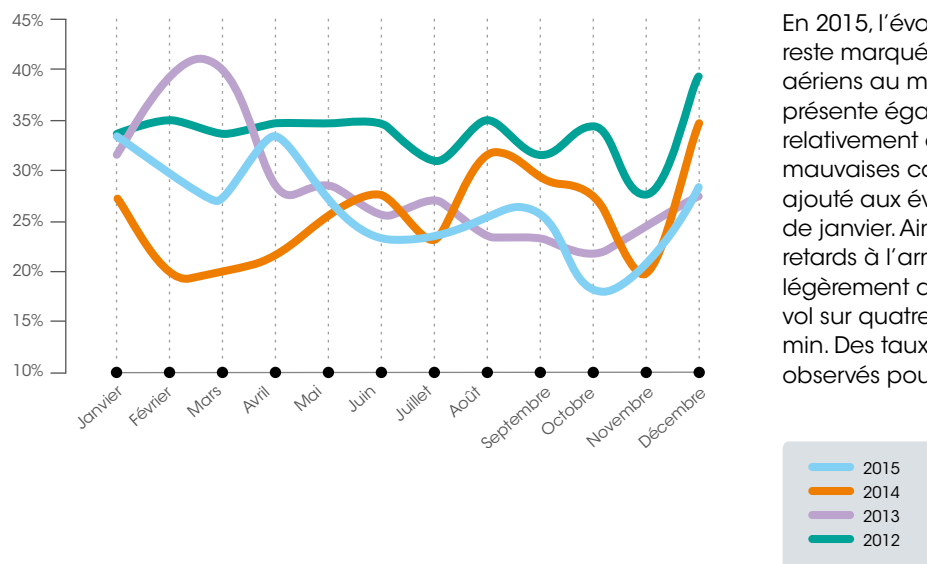
Les données clés

ÉVOLUTION DU POURCENTAGE D'ANNULATION DES VOLS INTÉRIEURS (%)



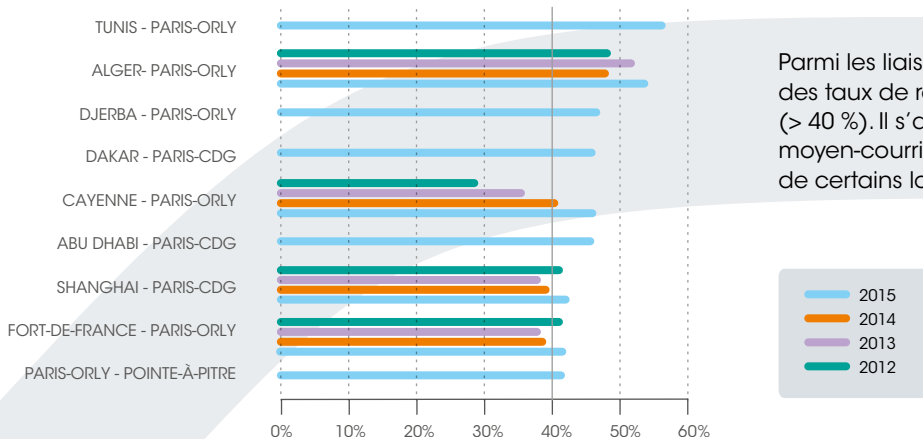
En 2015, la grève des contrôleurs aériens au mois d'avril a provoqué une hausse des annulations mais sans atteindre toutefois les niveaux records de septembre 2014 du fait de la grève des pilotes d'Air France. Ainsi, de manière générale, la régularité du secteur aérien s'est améliorée sensiblement en 2015 avec notamment moins de 1 % de vols intérieurs annulés.

ÉVOLUTION DU POURCENTAGE DE RETARDS À L'ARRIVÉE DES LONG-COURRIERS (%)



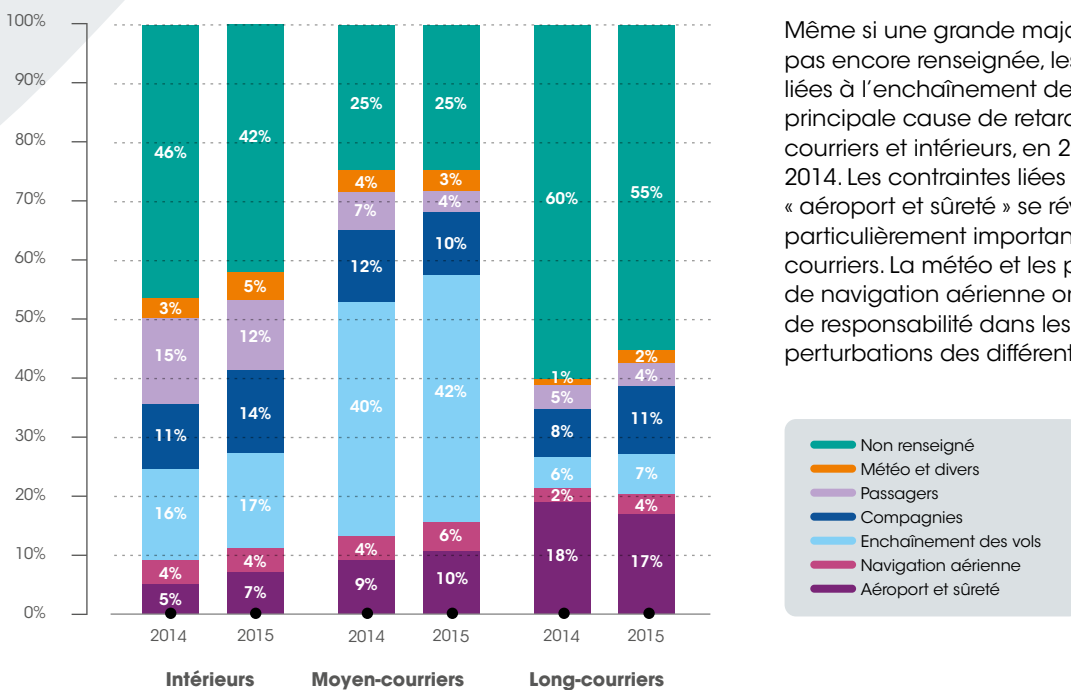
En 2015, l'évolution des taux de retards à l'arrivée reste marquée par la grève des contrôleurs aériens au mois d'avril. Le mois de janvier présente également un taux de retards à l'arrivée relativement élevé pouvant s'expliquer par de mauvaises conditions climatiques ce mois-là ajouté aux événements qui ont suivi les attentats de janvier. Ainsi, de manière générale, les retards à l'arrivée des vols long-courriers se sont légèrement dégradés en 2015 avec plus d'un vol sur quatre en retard à l'arrivée de plus de 15 min. Des taux qui restent plus élevées que ceux observés pour les autres catégories de vols.

LES LIAISONS AÉRIENNES LES MOINS PONCTUELLES (%)



Parmi les liaisons étudiées, certaines ont des taux de retard à l'arrivée préoccupants (> 40 %). Il s'agit principalement des liaisons moyen-courriers avec l'Afrique du Nord, de certains long-courriers avec l'outre-mer.

ÉVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES CAUSES DE RETARD DES VOLS AU DÉPART (%)



Même si une grande majorité des retards n'est pas encore renseignée, les problématiques liées à l'enchaînement des vols constituent la principale cause de retard des vols moyen-courriers et intérieurs, en 2015 comme en 2014. Les contraintes liées aux problématiques « aéroport et sûreté » se révèlent être encore particulièrement importantes pour les vols long-courriers. La météo et les problématiques de navigation aérienne ont une faible part de responsabilité dans les causes des perturbations des différentes catégories de vols.

LEXIQUE

Cause « passagers »
Cette famille concerne la congestion ou le retard de passagers dans les aires de check-in et de check-out, l'attente de passagers avant l'embarquement, et les retards liés aux opérations sur les bagages voyageurs.

Cause « compagnies »
Cette famille concerne les questions d'équipage, les opérations de maintenance d'appareil, et les pannes d'appareil.

Cause « enchaînement des vols »
Cette famille concerne les arrivées tardives

de l'appareil sur l'aire de stationnement et les arrivées tardives de l'équipage (retards induits), ainsi que les changements de matériel liés à des opérations de contrôle.

Cause « navigation aérienne »
Cette famille concerne la gestion du trafic aérien,

où le contrôle aérien joue un rôle prépondérant.

Cause « aéroport et sûreté »
Cette famille concerne les retards liés aux installations au sein de l'aéroport, ainsi que les questions sanitaires, de douane et d'immigration.

LES TRANSPORTS **AÉRIENS**

L'analyse des données

En 2015, la régularité générale du secteur aérien s'est améliorée sensiblement avec des taux les plus faibles depuis 2012. En revanche, la ponctualité s'est légèrement dégradée pour les différentes catégories de vols, excepté les vols intérieurs.



Pour mémoire, l'année 2014 avait été fortement marquée par la grève des pilotes d'Air France au mois de septembre. En 2015, la grève des contrôleurs aériens au mois d'avril a provoqué une hausse des annulations mais sans atteindre toutefois les niveaux records de l'année précédente. De plus, le mois de novembre a été marqué par la grève des personnels navigants de Lufthansa pouvant expliquer en partie l'augmentation du taux d'annulation constaté pour les vols moyen-courriers ce mois-ci.

Par rapport à 2014, la ponctualité des vols intérieurs continue de s'améliorer avec moins d'un vol sur 9 en retard à l'arrivée. La bonne progression des vols long-courriers observée ces 3 dernières années se stabilise avec un peu plus d'un vol sur 4 en retard à l'arrivée. En revanche, la ponctualité des vols moyen-courriers continue de se dégrader avec un vol sur 5 en retard à l'arrivée.

Par ailleurs, le retard moyen des vols en retard à l'arrivée a augmenté en 2015, après sa diminution en 2014 et ce pour l'ensemble des catégories.

L'évolution des taux de retard au cours de l'année 2015 reste marquée par la grève des contrôleurs aériens en avril 2015 qui a eu quelques effets pour l'ensemble des vols. Le mois de janvier présente un taux de retard relativement élevé pouvant s'expliquer par de mauvaises conditions climatiques ce mois-ci, ajouté aux événements qui ont suivi les attentats de janvier.

Par ailleurs, il n'apparaît pas d'effet notable suite à l'application de l'état d'urgence à partir de novembre, consécutif aux attentats. En effet, depuis le 11 septembre 2001, les aéroports ont renforcé leurs mesures de sûreté et n'ont donc pas eu d'adaptations supplémentaires à mettre en place.

Le transport aérien a connu moins d'annulations qu'en 2014.

LES VOLS INTÉRIEURS

Le taux de retard à l'arrivée des vols intérieurs est d'environ 11 % (contre plus de 13 % en 2014) avec des niveaux inférieurs à ceux observés au cours des années précédentes. On note des taux plus élevés en début d'année (janvier et février) et durant les mois estivaux de juillet et d'août. Le retard moyen des vols intérieurs en retard à l'arrivée reste relativement constant, autour de 40 minutes.

LES VOLS MOYEN-COURRIERS

Le taux de retard des vols moyen-courriers augmente avec près d'un vol sur cinq en retard à l'arrivée en 2015 pour un retard moyen supérieur à 41 minutes, les mois estivaux ayant des taux de retard encore une fois plus élevés.

LES VOLS LONG-COURRIERS

Les taux de retard à l'arrivée des vols long-courriers connaissent des niveaux relativement élevés mais stables par rapport à l'année dernière. Plus d'un vol sur quatre reste en retard à l'arrivée, pour presque 52 minutes de retard moyen à l'arrivée, ce qui est en légère augmentation par rapport à 2014, où il n'était que de 50 minutes. Les taux de retards des vols long-courriers diminuent au cours de l'année avec un minimum de 18 % de vols en retard à l'arrivée atteint au mois d'octobre. Cela reste cependant toujours plus élevé que les taux observés pour les autres catégories de vols.

LES CAUSES DES RETARDS AÉRIENS

Comme en 2014, on peut d'abord noter la faible part des causes « météo » et « divers » ainsi que la « navigation aérienne » dans toutes les gammes de distance, la proportion de ces causes ayant légèrement augmenté en 2015. La part liée aux compagnies, qui regroupe les questions d'équipage, les opérations de maintenance et les pannes des appareils, apparaît comme l'une des 3 premières causes de retard pour toutes les catégories de vols.

En vols intérieurs, la cause « enchaînement des vols » reste également la cause principale de retard des vols au départ, suivie par les causes liées aux « compagnies »

et aux « passagers ». Cette dernière, en légère baisse par rapport à 2014, apparaît comme plus importante en proportion pour les vols intérieurs que pour les vols moyen- et long-courriers. En moyen-courrier, la cause nettement majoritaire reste celle liée aux problématiques d'« enchaînement des vols », en 2015 comme en 2014.

L'importance de cette cause, pour ces liaisons de courtes et moyennes distances, peut s'expliquer par la rotation intensive des vols, qui rend difficile le rattrapage des retards entre deux vols. Ces contraintes d'exploitation au sein d'un espace aérien européen dense avec plusieurs hubs de niveau mondial

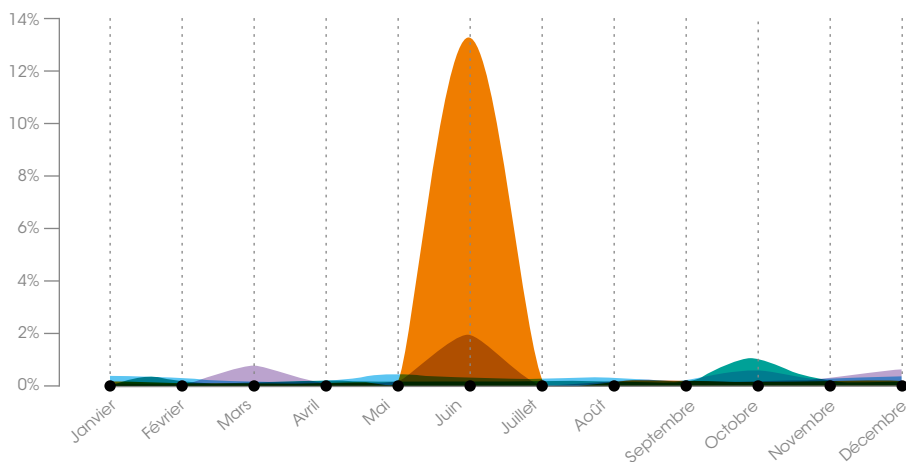
(Londres, Paris, Francfort...) peuvent donc potentiellement expliquer ce résultat.

En vols long-courriers, la principale cause de retard des vols au départ concerne les problématiques « aéroport et sûreté », dont la proportion diminue légèrement en 2015, compte tenu des données à disposition. Son importance peut s'expliquer par les passages de sûreté aéroportuaire (douane, sûreté, santé) plus détaillés pour ces types de vols. En effet, ceux-ci effectuent des liaisons plus souvent hors de l'espace Schengen. Par ailleurs, la part des causes liées aux « compagnies » apparaît en légère hausse.

LES TGV

Les données clés

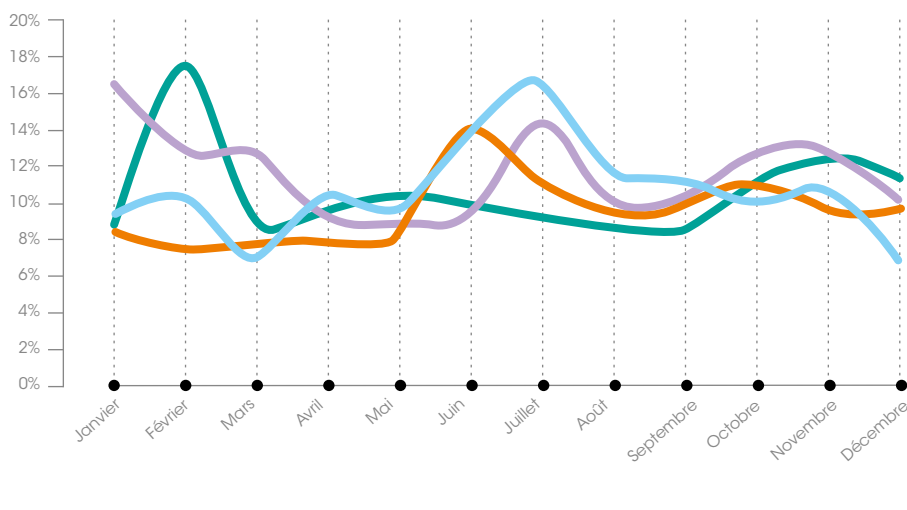
ÉVOLUTION DU POURCENTAGE D'ANNULATION DESTGV (%)



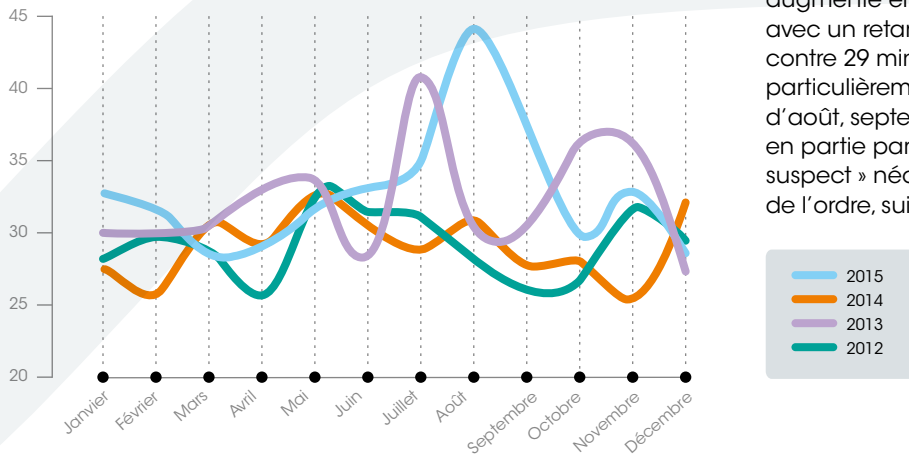
En 2015, les taux d'annulation des TGV sont restés relativement stables à l'inverse de l'année 2014 qui a été fortement marquée par la grève de juin. Ainsi, le niveau d'annulation des TGV a fortement diminué en 2015 et est même revenu un peu en dessous du niveau atteint en 2013.

ÉVOLUTION DU POURCENTAGE DE RETARD À L'ARRIVÉE DESTGV (%)

En 2015, les taux de retard des mois estivaux de juin et surtout de juillet ont été particulièrement élevés, supérieurs même à ceux observés l'année précédente durant la grève SNCF de juin 2014. De manière générale, les taux de retards à l'arrivée des TGV pour l'année 2015 sont donc en augmentation par rapport à 2014 avec moins d'un train sur 9 en retard à l'arrivée.



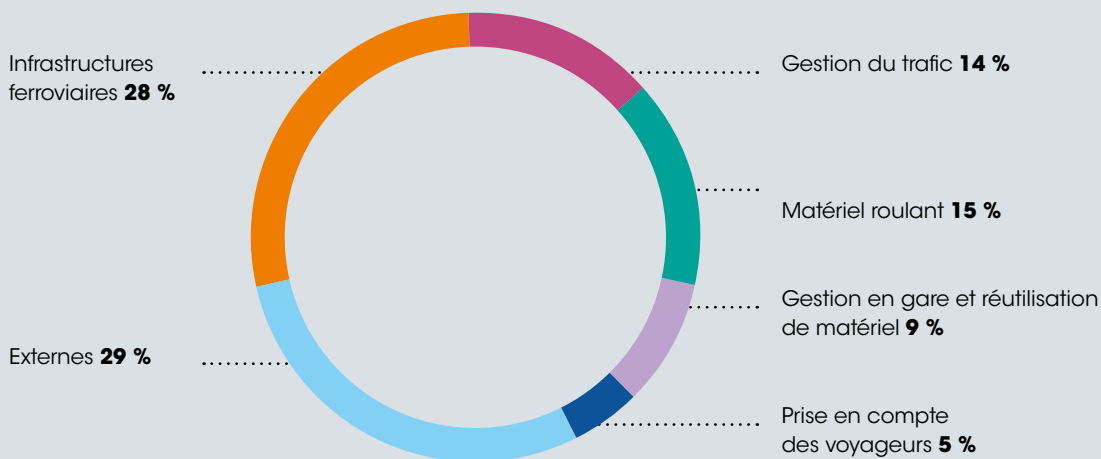
ÉVOLUTION DES RETARDS MOYENS DESTGV (MIN)



Les durées moyennes des retards des TGV ont augmenté en 2015, notamment à la fin de l'été, avec un retard moyen supérieur à 33 minutes contre 29 minutes en 2014. Les niveaux particulièrement élevés constatés aux mois d'août, septembre et novembre s'expliquent en partie par la recrudescence d'alertes « colis suspect » nécessitant l'intervention des forces de l'ordre, suite aux attentats en 2015.

LES CAUSES DES RETARDS DES TGV

En 2015, les causes externes du transport et celles liées à l'infrastructure ferroviaire, regroupant les problématiques de maintenance et travaux, ont une part prépondérante dans les retards des TGV, puisqu'elles sont responsables chacune de près d'un tiers des retards.



LES TGV

L'analyse des données

En 2015, les taux d'annulation ont diminué par rapport à 2014 pour revenir à des niveaux précédemment observés. En revanche, les taux de retard ont fortement augmenté par rapport à l'année précédente, avec notamment des taux de retard préoccupants (> 20 %) pour un certain nombre de liaisons province-province passant par Lyon Part-Dieu et dans une moindre mesure Marseille Saint-Charles.

L'année 2014 a été marquée par la grève de juin, ce qui explique les forts taux d'annulation observés. Ce phénomène de grève ne s'est pas rencontré en 2015. Ainsi, les

taux d'annulation des circulations de TGV se sont nettement améliorés par rapport à l'année précédente avec 0,3 % de TGV annulés contre 1,1% en 2014. Durant l'année 2015, le taux d'annulation des TGV est resté relativement stable avec toutefois une pointe au mois d'octobre à cause de l'intense épisode pluvio-orageux qui a touché la Côte d'Azur le 3 octobre. En effet, ces intempéries ont causé des inondations et des dégâts très importants, notamment au niveau des

infrastructures de transport, entraînant la coupure et l'annulation de nombreuses circulations. Globalement le taux d'annulation des TGV est revenu un peu en dessous de celui atteint en 2013.

Concernant les taux de retards à l'arrivée des TGV, l'année 2015 est en augmentation par rapport à 2014 avec près d'un train sur 9 en retard à l'arrivée. Les mois estivaux de juin et surtout de juillet présentent des taux très élevés, supérieurs même à ceux observés l'année précédente durant la grève SNCF de juin 2014. Ce constat s'explique notamment par la réalisation de travaux de modernisation sur l'axe Sud-Est et des nombreux incendies à proximité des Lignes à Grande Vitesse.

LES CAUSES DES RETARDS

La répartition des causes de retard des TGV selon les axes démontre leur hétérogénéité selon leur répartition géographique. En effet, les phénomènes climatiques sont généralement localisés, de même que la construction d'infrastructures nouvelles, qui tend à apporter de la robustesse en exploitation mais peut être une source de perturbations au moment des travaux. Ainsi, les retards affectant l'axe Atlantique sont principalement dus à l'infrastructure (34 %).

L'axe Est et dans une moindre mesure les axes Nord et Sud-Est, concernés par des circulations internationales, ont une proportion plus élevée de retards liés à des problématiques de gestion de trafic, ce qui comprend notamment les interactions entre les réseaux. À noter, la forte augmentation de la part de cette cause en 2015 pour les retards impactant l'axe Est. Par ailleurs, l'historique du recueil des données concernant les causes des retards permet d'évaluer l'évolution

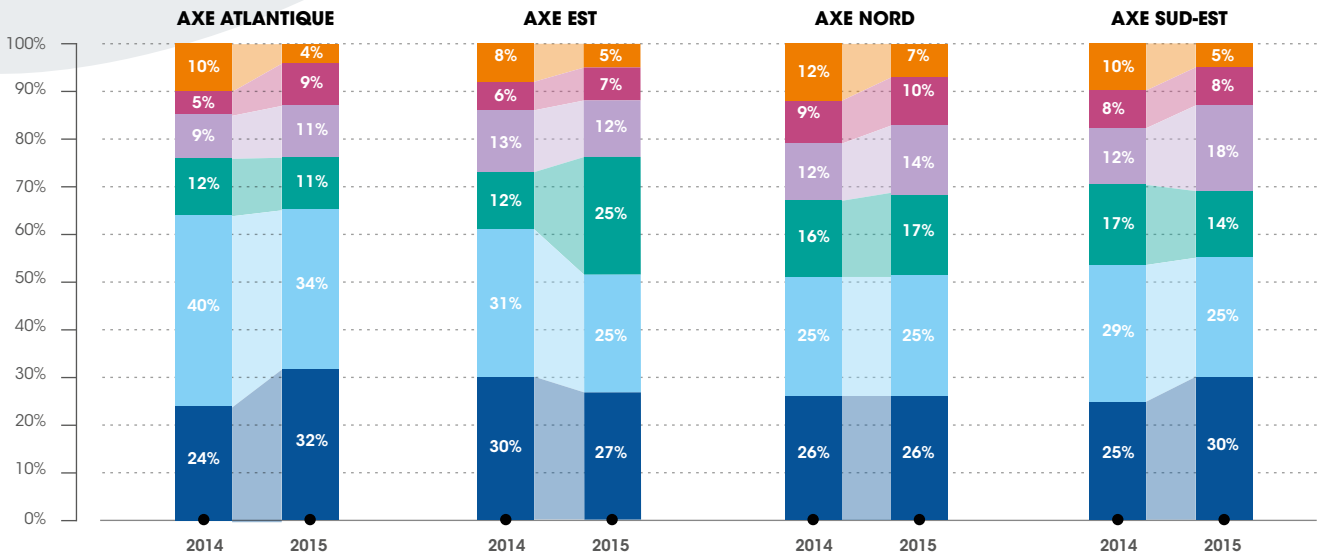
de leur répartition. Ainsi, les parts des retards liées à l'infrastructure et à la prise en compte des voyageurs diminuent pour l'ensemble des axes tandis que celles attribuées à la gestion en gare et au matériel roulant augmentent. Certaines disparités apparaissent cependant entre les zones géographiques. Exemple avec l'axe Est, où la part liée à la gestion du trafic augmente très fortement alors qu'elle est globalement stable pour les autres axes, tandis que celle liée aux causes externes diminue à l'inverse.



Les causes des retards des TGV sont très hétérogènes selon les zones géographiques.

ÉVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES CAUSES DE RETARD SELON LES AXES

● Prise en compte des voyageurs ● Gestion en gare et réutilisation ● Matériel roulant ● Gestion du trafic ● Infrastructure ● Externes



LEXIQUE

Causes « prise en compte des voyageurs »

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

Causes « gestion en gare et réutilisation de matériel »

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

Causes « gestion du trafic »

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

Causes « infrastructure ferroviaire »

Cette famille concerne la maintenance et les travaux.

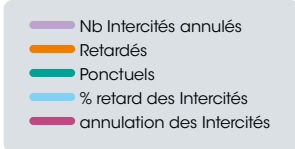
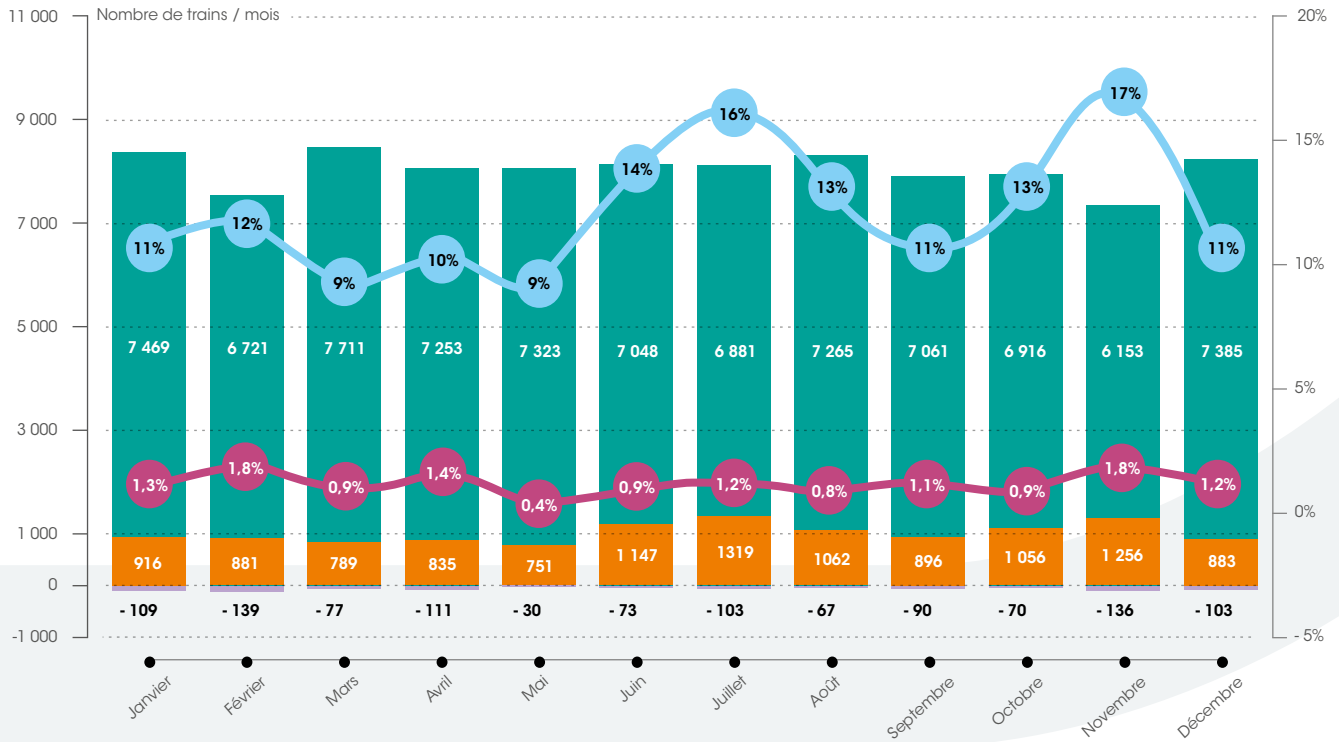
Causes « externes au transport »

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

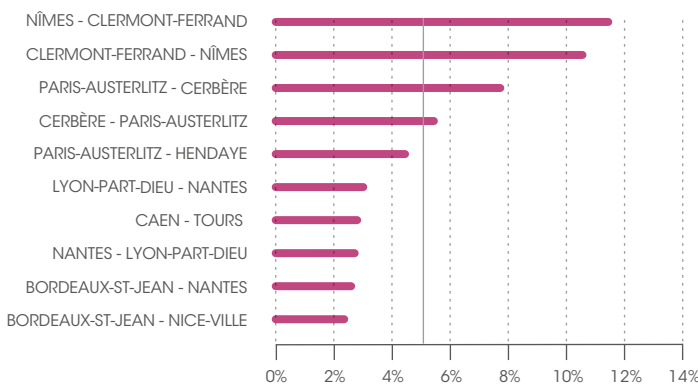
LES TRAINS INTERCITÉS

Les données clés

RÉGULARITÉ ET PONCTUALITÉ DES INTERCITÉS EN 2015

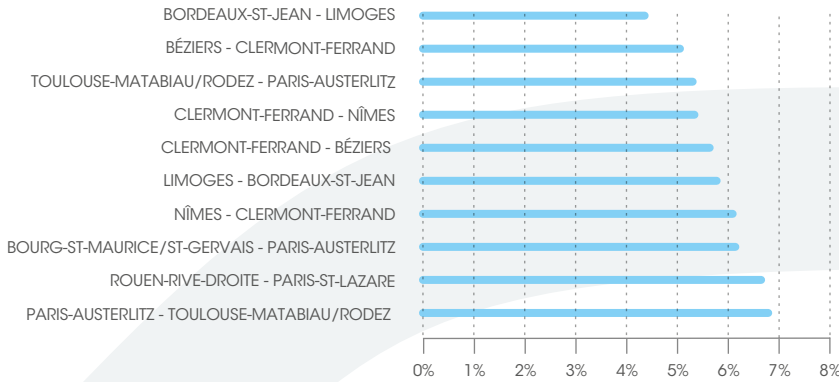


En 2015, les taux de retard et d'annulation des trains Intercités sont globalement restés stables par rapport à l'année précédente avec toutefois des niveaux très élevés durant les mois estivaux de juin et juillet, marqués par des fortes chaleurs entraînant notamment des feux de talus.



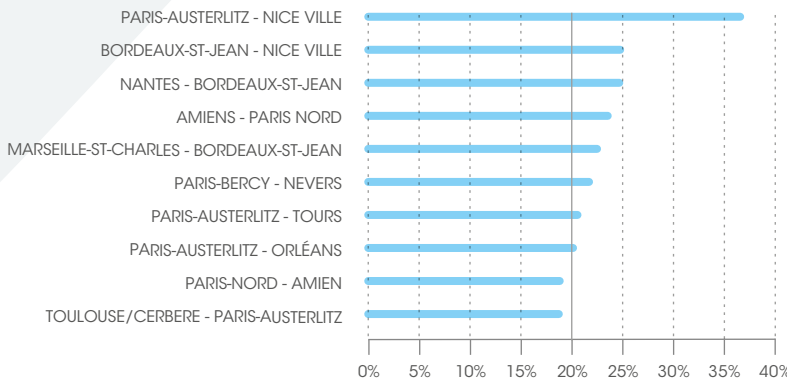
LES PLUS FORTS TAUX D'ANNULATION DES LIGNES INTERCITÉS

Les liaisons qui présentent les taux d'annulation les plus élevés concernent majoritairement les trajets province-province (seules 3 liaisons sur 10 sont en terminus à Paris) avec notamment 3 liaisons Intercités de nuit.



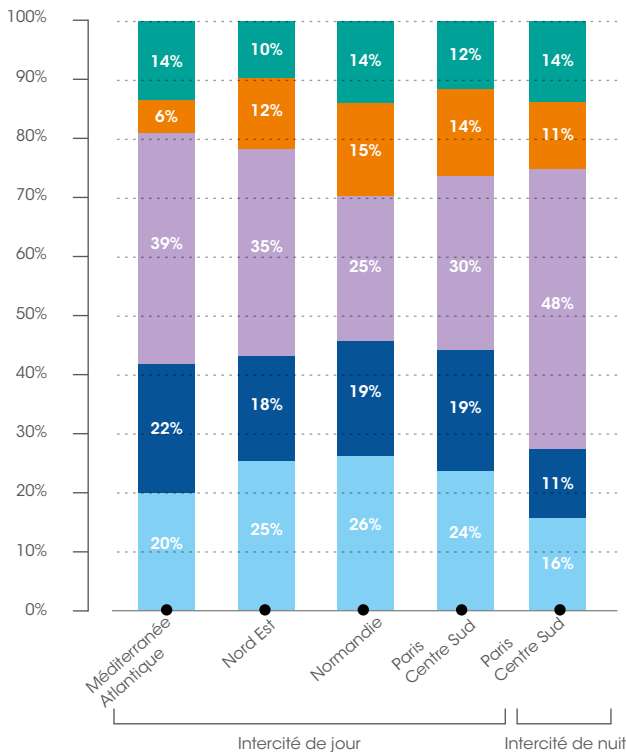
LES PLUS FAIBLES TAUX DE RETARDS DES LIGNES INTERCITÉS

Les liaisons les plus ponctuelles concernent principalement les trajets province – province.



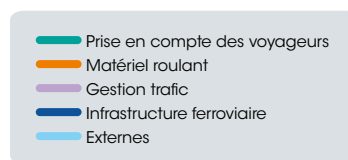
LES PLUS FORTS TAUX DE RETARDS DES LIGNES INTERCITÉS

Les liaisons les moins ponctuelles sont principalement des liaisons radiales depuis ou vers Paris (7 sur 10). À noter que 8 liaisons sur 10 affichent un taux de retard supérieur à 20 % en 2015, ce qui est particulièrement préoccupant.



RÉPARTITION DES CAUSES DE RETARD DES LIGNES INTERCITÉS

L'analyse des causes des retards des Intercités permet d'illustrer les différences entre les services et les zones géographiques. En effet, la part des retards causés par des problématiques de « gestion du trafic » est plus élevée pour les axes Méditerranée-Atlantique et Nord-Est alors que les causes « externes » et celles relatives au « matériel roulant » sont plus importantes pour les axes Normandie et Paris-Centre-Sud. De plus, les liaisons Intercités de nuit semblent être particulièrement soumises à des retards causés par des problèmes de « gestion du trafic ».



LES TRAINS INTERCITÉS

L'analyse des données

Depuis 2015, les statistiques des liaisons Intercités sont fournies à l'AQST selon le format défini dans la convention signée avec la SNCF. Explications.

Cette nouvelle pratique permet d'homogénéiser les indicateurs de suivi de la qualité de service en précisant notamment la définition de certains indicateurs comme la régularité (annulation d'un train passé le délai fixé la veille à 16 heures). Cette démarche effectuée en collaboration avec la mission Autorité organisatrice des trains d'équilibre du territoire (AO TET) de la direction générale des infrastructures, des transports et de la mer (DGITM) a permis d'intégrer également les commentaires et les analyses des causes de perturbations des principales liaisons Intercités.

En 2015, le taux d'annulation des trains Intercités est en très légère augmentation (1,2 % contre 1 % en 2014), d'autant que ces taux sont bien plus élevés que ceux du TGV

(0,3 % en comparaison). Sur l'année 2015, les taux d'annulation sont restés globalement stables (entre 1 et 2 %). À noter, la bonne performance du mois de décembre, qui revient aux niveaux atteints en début d'année, pouvant s'expliquer par la clémence du début d'hiver. En revanche, le taux de retard des trains Intercités a légèrement diminué à 12,2 % contre 12,3 % en 2014, à des niveaux proches de ceux observés pour le TGV.

L'évolution au cours de l'année 2015 est semblable à celle observée en 2014, avec un bon début d'année mais des niveaux très élevés durant les mois estivaux de juin et juillet, marqués par de fortes chaleurs (respectivement 14 et 16 %).

Le mois de novembre affiche également un taux de retard particulièrement élevé, supérieur à 16 %, ce qui correspond à près d'un train sur six en retard.

En 2015, les statistiques de régularité et de ponctualité des trains Intercités sont globalement restées stables par rapport à l'année précédente.



LES CAUSES DES RETARDS

Depuis 2015, les causes des retards des Intercités sont fournies pour l'ensemble des liaisons principales suivies.

Ceci permet d'illustrer les différences de répartition entre les causes de retard selon les zones géographiques. À titre général, l'infrastructure cause en proportion moins de retards (d'environ 10 %) pour les trains Intercités que pour les TGV, tandis que les problématiques liées à l'exploitation (ce qui regroupe les causes de prise en compte des voyageurs, gestion en

gare et réutilisation, matériel, gestion du trafic) ont une part plus importante (d'environ 10 %) dans les retards des Intercités que des TGV.

Par ailleurs, les causes externes sont responsables en proportion de plus de retard si la durée de la perturbation est plus élevée. En effet, les causes externes contribuent pour 25 % aux retards supérieurs à 15 minutes et pour 33 % en cas de retards supérieurs à 1 heure. L'évolution inverse est constatée pour les causes liées à l'infrastructure et l'exploitation.

LES AUTOCARS

CE QUE CHANGE LA LOI MACRON

La loi du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques (dite loi Macron) a ouvert la possibilité aux transporteurs par car d'assurer, sans être des services publics, des liaisons régulières hors du périmètre d'une autorité organisatrice de transport (AOT) ou, en Île-de-France, des liaisons routières qui dépassent 40 km.

Les entreprises de transport en autocar établies en France peuvent désormais assurer les liaisons interurbaines.

Les liaisons par autocar de plus de 100 km sont totalement libéralisées. En revanche, tout opérateur souhaitant commercialiser une liaison entre deux arrêts distants de moins de 100 km en régions, ou entre 40 et 100 km en Île-de-France, doit obligatoirement effectuer une déclaration préalable.

Plus précisément pour les trajets d'une distance inférieure ou égale à 100 km : l'AOT, qui organise un service régulier de transport sans correspondance sur un trajet similaire, a la possibilité de limiter ou d'interdire une activité qui porterait une « atteinte substantielle à l'équilibre économique » de la ligne de service public de transport susceptible d'être concurrencée. Cependant, l'Autorité de

régulation des activités ferroviaires et routières (ARAFER) peut s'opposer à cette limitation ou interdiction.

En termes d'équipements, les autocars doivent répondre aux normes d'accessibilité aux personnes handicapées, être équipés d'un éthylotest anti-démarrage (EAD) et respecter les normes d'émissions de polluants atmosphériques. Selon les statistiques fournies par l'ARAFER au 1^{er} septembre 2016, la France comptabilisait 1 105 liaisons commerciales, 193 villes étaient desservies et plus de 3,4 millions de personnes avaient été transportées. L'AQST travaille aujourd'hui étroitement avec la Fédération nationale des transports de voyageurs afin de définir des indicateurs de qualité de service agrégés sur les principales liaisons.

LA MOBILITÉ

Point de vue



MICHEL SEYT

Président de la Fédération nationale des transports de voyageurs (FNTV)

« LA SATISFACTION
DES USAGERS EST
**AU CŒUR DE NOS
PRÉOCCUPATIONS** »

En permettant l'ouverture de lignes interurbaines non conventionnées, la loi Macron a permis aux autocaristes de se rappeler au bon souvenir des usagers.

En 11 mois, ces nouveaux services ont transporté 3,4 millions de passagers et plus de 1 100 liaisons sont proposées à travers la France. La FNTV se félicite de ces résultats, plus qu'encourageants, qui confirment l'attrait du public pour ce mode de transport. Sûr et plus économique, il offre de nombreux avantages et s'adresse à une clientèle différente de celle habituellement attirée par le ferroviaire ou l'aérien. Les passagers aux revenus plus modestes, et pour lesquels la rapidité n'est pas un critère primordial, délaissent leur voiture et trouvent, grâce à l'autocar, une réponse adaptée à leurs besoins.

La bataille entre les autocaristes fait rage et la question de la qualité de la prestation qu'ils offrent à leurs usagers est centrale. L'autocar est certes économique, mais les professionnels tiennent à ce que ce mode de transport conserve ses lettres de noblesse grâce aux services rendus. C'est donc naturellement que les opérateurs et

la FNTV se sont engagés dans une démarche d'évaluation de leurs prestations avec l'AQST. À l'instar des autres modes de transport (train, avion), les opérateurs des services librement organisés transmettront les indicateurs relatifs à la ponctualité et à la régularité de leurs services. Bien sûr, la route est une voirie partagée et cet élément devra être pris en compte lors de la présentation des résultats, mais les professionnels veulent démontrer que la satisfaction de leurs usagers est au cœur de leurs préoccupations. La FNTV et les opérateurs travaillent actuellement afin d'élaborer les indicateurs pertinents qui permettront d'évaluer au mieux le service rendu. Dans un premier temps les travaux se concentrent sur les services librement organisés pour lesquels l'accès aux données est le plus aisé. Le travail de collaboration avec l'AQST devra s'inscrire dans le long terme afin de voir dans quelle mesure les services conventionnés pourront être concernés et quels indicateurs, autres que ceux liés à la ponctualité et à la régularité, peuvent se révéler pertinents dans le cadre de l'étude de la qualité de service rendu aux passagers transportés par autocar.

Point de vue

PASCAL BUREAU, administrateur,
NICOLAS MÉRILLE, conseiller national
 Accessibilité au sein de l'Association
 des paralysés de France

« L'ACCESSIBILITÉ CONCERNE TOUT UN CHACUN »

Depuis sa création en 2013, le HCQST n'a eu de cesse de prouver la pertinence de son existence dans le paysage institutionnel. Parce qu'elle est présidée par un député, Olivier Faure, qu'elle est dotée d'une équipe dédiée, qu'elle réunit autorités organisatrices, administrations, et représentants des usagers, cette instance permet de croiser les regards, de donner naissance à des débats féconds, et de prendre position sur des sujets majeurs tels que la transposition française de la directive européenne pour la médiation dans les transports.

L'Association des paralysés de France (APF) est donc honorée d'être membre du HCQST, qui s'avère un véritable espace de co-construction dans laquelle toutes les parties prenantes dialoguent en prenant en compte les paramètres de chacun.

C'est pourquoi l'APF se félicite également de la motion adoptée le 25 juin 2015 qui reconnaît l'accessibilité comme un critère à part entière de la qualité de service dans les transports. L'accessibilité met effectivement en exergue un enjeu majeur puisqu'elle concerne la majorité de la population. L'existence même du Collectif pour une France accessible (www.collectifpourunefranceaccessible.fr)

dont l'APF est membre fondateur, en est la parfaite illustration. Elle regroupe en effet des associations de personnes âgées, de personnes en situation de handicap, de familles, de parents d'élèves, d'usagers des transports avec la FNAUT notamment, de piétons, de cyclistes.

De même, il est essentiel de rappeler que l'accessibilité ne constitue nullement une demande catégorielle d'un public spécifique, mais concerne tout un chacun.

- L'Organisation mondiale de la santé (OMS) évalue entre 10 à 15 % le taux de prévalence pour les 5 types de déficiences, cela signifie que les personnes en situation de handicap représentent 1/7^e de l'humanité.
- Les personnes de plus de 65 ans représenteront près d'un quart de la population française d'ici une dizaine d'années.
- Plus de 2 millions de poussettes circulent chaque jour en France.
- 39 % des foyers de 5 personnes et plus connaissent des problèmes d'accessibilité (sondage IFOP pour l'APF, 2011).
- Alors que la France accueille plus de 80 millions de touristes étrangers chaque année, la Banque mondiale chiffre de 15 à 20 % les pertes de marchés touristiques en raison de l'inaccessibilité des infrastructures.

L'objectif consiste donc désormais à travailler et à définir des critères permettant d'objectiver l'accessibilité comme un des critères de la qualité de service dans les transports. Et nul doute que le HCQST est l'instance idoine!



departures

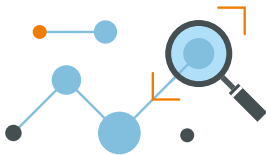
ANNEXES

- La communication de l'AQST
- Les travaux du HCQST en 2015
- La médiation et le rôle de l'AQST

ANNEXE 1

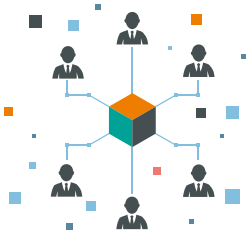
LA COMMUNICATION DE L'AQST

LES INDICATEURS DE FRÉQUENTATION SUR LE SITE QUALITETRANSPORTS.GOUV.FR EN 2015



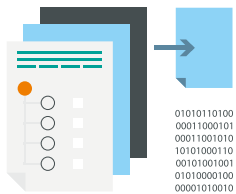
34 153
visites

(soit +57,2 % par rapport 2014)



31 871
visiteurs

(soit +57,5 % par rapport 2014)



101 428
pages vues

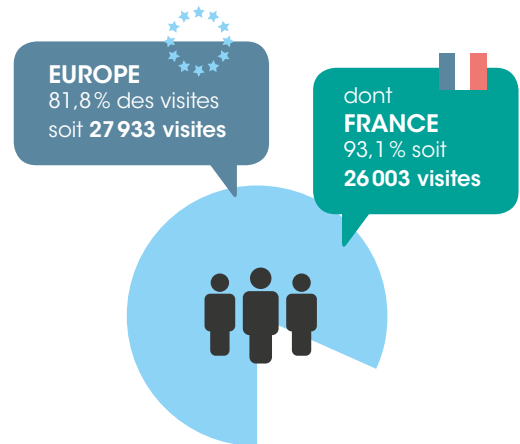
(soit +3,4 % par rapport 2014)



1 828
téléchargements
de pièce jointe
par **1 133** visiteurs

(soit +66,3 % par rapport 2014)

D'OÙ VIENNENT LES INTERNAUTES ?



ORIGINE DES INTERNAUTES : LES 5 RÉGIONS LES PLUS REPRÉSENTÉES



LES PAGES LES PLUS VISITÉES SUR QUALITETRANSPORTS.GOUV.FR

Sujets	Nombre de pages
Page d'accueil	6 737
Les différents types de transport	5 071
Les chiffres de la ponctualité	4 201
Les conventions internationales	2 034
Les acteurs de transports	1 373





LES TRAVAUX DU HCQST EN 2015

16 avril 2015

- ▶ La gestion de crise et de prise en charge des voyageurs
- ▶ La présentation du bilan 2014 de la qualité de service dans les transports de voyageurs en France
- ▶ La présentation du tableau de bord national de la qualité de service dans les transports collectifs urbains de province
- ▶ Le Grand Paris : point d'étape et enjeux d'offre intermodale

25 juin 2015

- ▶ La transposition de la directive 2013/11/UE, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, en droit français
- ▶ La généralisation de la médiation dans les transports de voyageurs
- ▶ La qualité de service dans les transports collectifs urbains
- ▶ L'ordonnance relative à l'accessibilité

24 septembre 2015

- ▶ La communication à l'intention des voyageurs en situation de crise dans le secteur aérien
- ▶ L'ordonnance relative aux règlements extrajudiciaires des litiges de consommation (conséquences pour le secteur des transports, position du Haut comité)
- ▶ L'élaboration des indicateurs de qualité des transports collectifs urbains de province
- ▶ Le lancement d'une enquête de satisfaction des voyageurs

10 décembre 2015

- ▶ « Et si on sortait enfin du XIX^e siècle ? » Exposé de François BELLANGER, sociologue et consultant, directeur de Transit-City, programme de réflexions prospectives sur la ville et les modes de vie.
- ▶ L'ordonnance relative aux règlements extrajudiciaires des litiges de consommation (conséquences pour le secteur des transports, position du Haut comité)
- ▶ L'élaboration des indicateurs de qualité des transports collectifs urbains de province
- ▶ La sécurité dans les transports collectifs de voyageurs

ANNEXE 3

LA MÉDIATION DE CONSOMMATION DANS LES TRANSPORTS

Faire appel à un médiateur dans un litige opposant un usager à un opérateur de transport est un moyen de règlement extrajudiciaire, dès lors que le premier échange entre les deux parties n'a pas donné satisfaction.

Il existe en effet toujours un préalable, qui est d'avoir obligatoirement tenté de résoudre son litige avec le service commercial

de l'entreprise concernée.

Si le voyageur n'est pas satisfait de la réponse qui lui est faite, il peut ensuite avoir recours à un dispositif de médiation de consommation. Il s'agit de lui permettre de faire valoir ses droits sans pour autant recourir à des procédures judiciaires individuelles qui peuvent se révéler parfois longues et coûteuses.

Les règles de la médiation

La médiation de consommation, c'est donc :

- un mode de résolution amiable des litiges contractuels avec l'aide d'un tiers choisi, le médiateur, pour tenter d'éviter une action en justice et régler des réclamations individuelles entre les consommateurs et les entreprises ou les institutions ;
- une action gratuite ;
- un processus librement accepté par les parties, y compris quant aux avis que le médiateur rend.

Il est à noter que la médiation de consommation suspend le délai au-delà duquel vous ne pouvez plus agir en justice ou « délai légal de prescription de l'action en justice ». Certaines entreprises disposent de leur propre système de médiation, comme la SNCF ou la RATP, d'autres ont adhéré ou peuvent adhérer au Médiateur tourisme et voyage qui

règle les litiges entre les clients et les fournisseurs de services de transport aérien, voyage et tourisme, signataires de la Charte de la médiation du tourisme et du voyage.

Des garanties renforcées

La médiation dans le secteur des transports de voyageurs en France a enregistré des avancées notables au travers de l'ordonnance du 20 août 2015 transposant en droit national la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Tout d'abord, elle oblige l'ensemble des entreprises de transports ou de voyages à adhérer à un médiateur, soit en mettant en place sa propre médiation, soit en proposant au consommateur le recours à un médiateur de la consommation. Un acteur nouveau est apparu dans le paysage administratif, c'est la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, (www.mediation-conso.fr) créée par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015.

Elle a pour mission :

- d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs, y compris les médiateurs publics, qui satisfont aux exigences de qualité,
- de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur ladite liste auprès de la Commission européenne,

- d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

La Commission composée d'un conseiller d'État, d'un conseiller à la Cour de cassation en activité ou honoraire, de personnalités qualifiées, de représentants d'associations de consommateurs agréées au plan national et de représentants d'organisations professionnelles est nommée par le ministre de l'Économie.

Si les transporteurs restent libres de mettre en place leur propre dispositif de médiation, d'une manière générale, ce sont les médiateurs sectoriels qui sont encouragés. Enfin, il se peut que la médiation aboutisse sur un accord partiel, total, ou échoue tout à fait, pour une raison ou l'autre (absence de volonté d'une des parties, mauvaise foi, positions inflexibles, etc.). Dans ce cas, il est toujours possible d'entamer ou de poursuivre une procédure judiciaire classique devant les tribunaux (si le délai légal n'est pas prescrit). Sous l'impulsion de son président, Olivier Faure, le HCQST a joué un rôle notable dans les réflexions sur l'instauration de la médiation en faisant valoir notamment l'intérêt pour les entreprises de transports d'adhérer à ce dispositif.

RAPPORT
ANNUEL
2015