

RAPPORT
ANNUEL

2013



PASCAL MIGNERREY

Directeur de l'AQST



« UNE ACTIVITÉ ORIENTÉE VERS LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN »

2013 est la première année pleine d'activité de l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST). Elle a permis d'installer le dispositif conçu en 2012 et de mettre en œuvre les orientations décidées par le gouvernement. En février 2013, le ministre en charge des Transports, Frédéric Cuvillier, après avis du ministre en charge de la Consommation, Benoît Hamon, m'a nommé en tant que premier directeur de l'AQST. Ce même mois, les

vocation à échanger entre ses membres et réagir aux réflexions présentées par l'Autorité et aux exposés en séance. Installé par Frédéric Cuvillier le 21 mai 2013 et présidé par le député Olivier Faure, ce conseil consultatif est unique en Europe par sa multimodalité. De fait, le Haut Comité regroupe à la fois les transports ferroviaire, aérien, routier, maritime et urbain, soit tous les modes de transport public et régulier de voyageurs. Au-delà de sa réunion inaugurale, le Haut Comité se réunit dorénavant régulièrement en privilégiant des thèmes transversaux tels que la mobilité numérique ou encore la médiation. Parallèlement, l'AQST, comme me l'a demandé Frédéric Cuvillier, a prioritairement orienté son activité vers les transports du quotidien.

Nous avons ainsi élargi le champ des données statistiques de régularité et de ponctualité, initialement restreint aux transports aériens et ferroviaires de longue distance. Grâce à la collaboration des conseils régionaux de l'Association des régions de France (ARF), de la SNCF et du Syndicat des transports d'Île-de-France (STIF), nous produisons depuis l'été 2013 des indicateurs mensuels relatifs aux TER, aux Transilien et aux RER.

Ce travail nous a permis de publier une analyse critique de la qualité de service en général des transports de voyageurs en France en 2013 (voir p. 32). Ce premier travail de synthèse est certes perfectible. Il nous faut mieux étudier les causes de ces perturbations et l'explication des grandes disparités entre les différents TER ou entre les lignes Transilien et RER. Avec l'ajout des métros et l'introduction des grandes villes de province, les pistes de 2014 sont donc bien définies.

**« NOUS AVONS PU
ÉLARGIR LE CHAMP DES
DONNÉES STATISTIQUES
DE RÉGULARITÉ ET DE
PONCTUALITÉ. »**

deux ministres ont également nommé les 37 membres et les 37 suppléants du Haut Comité de la qualité de service dans les transports (HCQST).

Ainsi, les deux piliers complémentaires de ce dispositif

original sont désormais en place. D'une part, l'Autorité, une entité administrative au sein du Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD), qui collecte des données sur la qualité de service dans les transports, les diffuse sur un site Internet et produit des analyses critiques de leurs évolutions. Un autre volet de son action consiste à animer des réflexions sur certains aspects de la qualité de service, comme la médiation par exemple. D'autre part, le Haut Comité dont le rôle est de produire des motions ou des recommandations à l'attention des pouvoirs publics ou des acteurs professionnels. Le Haut Comité a aussi

SOMMAIRE



6

**L'AQST, UN NOUVEL
ACTEUR POUR LA QUALITÉ
DES TRANSPORTS**

L'ÉDITORIAL DE FRÉDÉRIC
CUVILLIER, SECRÉTAIRE D'ÉTAT
EN CHARGE DES TRANSPORTS,
DE LA MER ET DE LA PÊCHE

NOS MISSIONS

L'AQST ET SON
ENVIRONNEMENT
INSTITUTIONNEL

LES TEMPS FORTS DE 2013

INTERVIEW DE...
OLIVIER FAURE, DÉPUTÉ ET
PRÉSIDENT DU HAUT COMITÉ
DE LA QUALITÉ DE SERVICE
DANS LES TRANSPORTS

18

**LES TRAVAUX DE L'AQST
EN 2013**

LE CONTEXTE

LES VOLS

LES TRAINS GRANDES LIGNES

LES TER, TRANSILIEN ET RER

L'ANALYSE DE LA QUALITÉ
EN 2013

LA MÉDIATION

38

ANNEXES

COMPOSITION DU HCQST

ORGANISATION DES
TRANSPORTS EN FRANCE

SITE INTERNET DE L'AQST





L'AQST, UN NOUVEL ACTEUR POUR LA QUALITÉ DES TRANSPORTS

Améliorer, par l'analyse et la recommandation, la qualité des transports publics et réguliers de voyageurs : telles sont les ambitions de l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) et du Haut Comité. Deux entités qui s'inscrivent dans la volonté des pouvoirs publics de répondre à une demande sociétale de plus en plus forte.

L'ÉDITORIAL

L'AFFAIRE DE TOUS

PAR **FRÉDÉRIC CUVILLIER**

Secrétaire d'État auprès de la ministre de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, en charge des Transports, de la Mer et de la Pêche

La qualité de service dans les transports est déterminante pour nos concitoyens, qui consacrent une part importante de leur temps dans les transports publics. Le développement des transports en commun passe par la nécessité de proposer de la régularité et du confort aux usagers du quotidien. C'est pourquoi, dès 2013, j'ai souhaité donner à la jeune Autorité de la qualité de service dans les transports les moyens nécessaires pour œuvrer à l'amélioration de cette qualité. J'ai également désigné un Haut Comité de la qualité de service dans les transports dont, avec Benoît Hamon, nous avons souhaité confier la présidence à Olivier Faure. Sa connaissance du monde des transports et son engagement pour améliorer la condition des usagers des transports publics urbains ne sont plus à démontrer. En installant ce Haut Comité, le 21 mai 2013, je l'ai invité à travailler sur tous les aspects de la qualité de service, dans tous les modes de transports de voyageurs, et à formuler des propositions concrètes. Les opérateurs doivent ainsi s'emparer des recommandations du Haut Comité en faveur

d'une généralisation de la médiation dans tout le secteur du transport public de voyageurs. Par ailleurs, l'AQST a dressé un bilan général détaillé et objectif de la régularité et de la ponctualité des transports en 2013. Là encore, les opérateurs doivent se saisir de ces résultats pour améliorer la qualité de leur offre et progresser. Je m'associe aux recommandations exprimées par le Haut Comité de la qualité de service dans les transports pour que les prochains bilans de qualité de l'AQST incluent davantage les transports du quotidien, et notamment les transports collectifs des grandes villes et les autocars interurbains. Il faut également que l'AQST soit en mesure d'étudier les causes des retards et des annulations. Ce dispositif original, combinant une autorité administrative et un Haut Comité, multiacteurs et multimodal, doit constituer un lieu d'analyse, de débats, d'échanges et de concertations. La qualité de service dans les transports est l'affaire de tous : autorités organisatrices, opérateurs et, bien sûr, usagers. L'action de l'AQST s'intègre donc pleinement dans la politique que le gouvernement met en œuvre en faveur des transports du quotidien.



« LES OPÉRATEURS
DOIVENT SE SAISIR
DE CES RÉSULTATS
POUR AMÉLIORER
LA QUALITÉ DE
LEUR OFFRE. »



NOS MISSIONS

Entité administrative créée en 2012 au sein du Conseil général de l'environnement et du développement durable, l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) a pour mission d'analyser objectivement la qualité des transports publics offerts aux voyageurs, par tous les modes (ferroviaire, aérien, urbain, routier, maritime) et d'œuvrer à l'amélioration de cette qualité.

COLLECTER

L'AQST collecte auprès de partenaires des données mensuelles de régularité et de ponctualité des lignes de transports. Elle permet au grand public de les consulter sur son site Internet www.qualitetransports.gouv.fr. Ce site propose également des informations sur les droits et sur les démarches des voyageurs.

AMÉLIORER

Pour proposer les voies d'amélioration de la qualité de service, l'AQST s'appuie sur le Haut Comité de la qualité de service dans les transports (HCQST). Ce Haut Comité réunit les représentants des principaux acteurs de tous les modes de transport public de voyageurs (collectivités publiques, opérateurs, associations de consommateurs et d'usagers). Il est un lieu unique d'échanges et de propositions afin d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers des transports.

ANIMER

Orientée en priorité vers les transports du quotidien, l'AQST s'intéresse à tous les aspects de la qualité de service. Elle anime ainsi un groupe de travail qui a permis au HCQST de voter une motion sur l'offre de médiation pour régler les litiges entre voyageurs et opérateurs. Cette motion sera prise en compte dans la transposition d'une directive européenne. Il est à noter que l'AQST n'a pas vocation à traiter des dossiers ou demandes individuels.



319116



données traitées par l'AQST en 2013.

35



pays concernés pour les vols.

6



pays concernés pour les trains.



260



liaisons aériennes analysées
(74 intérieures, 176 internationales,
10 outre-mer).

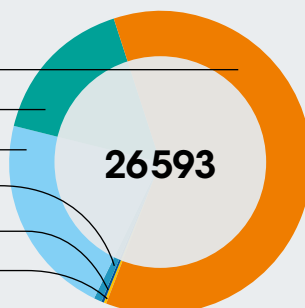
200



liaisons ferroviaires analysées
(86 Intercités, 100 TGV,
14 internationales).

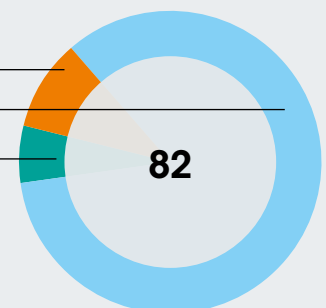
DONNÉES TRAITÉES CHAQUE MOIS

- Avion **16 197**
- Intercités **4 332**
- TGV et International **5 764**
- TER **209**
- Transilien **56**
- RER **35**

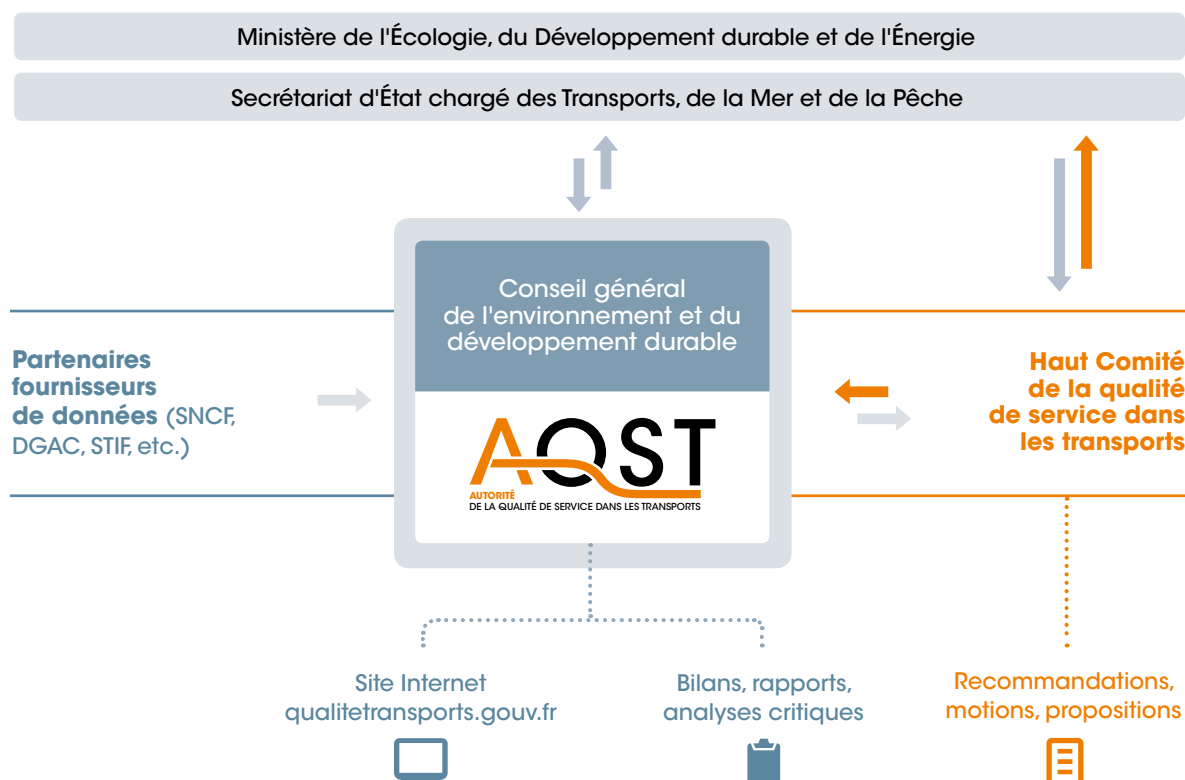


COMPAGNIES AÉRIENNES

- Intérieur **8**
- International **69**
- Compagnies
d'Outre-mer **5**



L'AQST ET SON ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL



LE HAUT COMITÉ

LIEU D'ÉCHANGE ET DE RECOMMANDATIONS

Le Haut Comité de la qualité de service dans les transports (HCQST) a été créé conjointement et complémentirement avec l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST), par les décrets des 14 et 15 février 2012. Il constitue un lieu d'échanges entre les modes de déplacement et les acteurs du transport, afin de formuler des recommandations pour améliorer la qualité de service dans les transports.

IL EST COMPOSÉ DE 37 MEMBRES, REGROUPÉS EN QUATRE COLLÈGES :

> le premier : parlementaires et représentants des collectivités publiques (12 membres);	> le deuxième : représentants des opérateurs (10 membres);	> le troisième : représentants des consommateurs et usagers des transports (10 membres);	> le quatrième : personnalités qualifiées (5 membres).
---	---	---	---

Les membres et leurs suppléants ont été nommés par arrêtés du 22 février 2013 (parus au *Journal officiel* du 29 mars 2013, voir liste des membres en annexe) du ministre en charge des Transports, conjointement, pour certains membres avec le ministre en charge de la Consommation. Le Haut Comité est présidé par un parlementaire, Olivier Faure, député de Seine-et-Marne (voir son interview p. 16).

LES DÉCRETS DE CRÉATION DE L'AQST ET DU HCQST



La première réunion du Haut Comité de la qualité de service dans les transports s'est déroulée le 21 mai 2013.

Les deux entités furent créées par le décret n° 2012-211 du 14 février 2012, paru au *Journal officiel* le 15 février 2012.

Un second décret (n° 2012-216 du 15 février 2012, paru le 16 février 2012) a porté le nombre de membres députés et sénateurs d'un à deux pour chaque chambre.

L'AQST est créée par ce décret pour être « *compétente en matière de qualité de service dans les transports terrestres, aériens et maritimes, publics et réguliers de voyageurs* ».

Placée au sein du Conseil général de l'environnement et du développement durable, l'AQST est une administration publique mais n'est pas une autorité indépendante et n'a pas pouvoir de sanction.

Elle est notamment chargée de :

- diffuser des informations statistiques régulières sur la qualité de service dans les transports, en particulier sur leur ponctualité et leur régularité ;
- veiller à la qualité de l'information fournie aux voyageurs ;
- informer les voyageurs de leurs droits ;
- contribuer à améliorer les dispositifs de traitement des réclamations et de médiation ;
- réaliser ou faire réaliser des études ou sondages de satisfaction ;
- faire toute proposition utile pour l'amélioration de la qualité de service dans les transports.

Le président et le vice-président du Haut Comité, ainsi que les membres du collège des consommateurs et des usagers du HCQST, sont nommés par arrêté conjoint des ministres chargés des Transports et de la Consommation. Les autres membres sont nommés par arrêté du ministre chargé des Transports. Le directeur de l'AQST est nommé par le ministre chargé des Transports, après avis du ministre chargé de la Consommation.

L'activité de l'AQST a effectivement démarré en février 2012. Le directeur de l'AQST et les membres du HCQST ont été nommés en février 2013 par Frédéric Cuvillier, ministre en charge des Transports et Benoît Hamon, ministre délégué, chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation. Le premier Haut Comité a été installé par Frédéric Cuvillier le 21 mai 2013.

Février

PASCAL MIGNEREY, DIRECTEUR DE L'AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

Pascal Mignerey a été nommé directeur de l'Autorité de la qualité de service dans les transports par le ministre délégué aux Transports, à la Mer et à la Pêche, sur la proposition du vice-président du CGEDD et après avis du ministre chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation (arrêté du 6 février 2013). Ingénieur général des Ponts, des Eaux et des Forêts, Pascal Mignerey était auparavant conseiller pour les transports, le développement durable et l'urbanisme à la DATAR. Il a été antérieurement sous-directeur de la stratégie et des politiques intermodales à la direction des transports terrestres et chef de mission économie et statistiques à la direction du transport maritime.

Juillet

CRÉATION DU GROUPE « MÉDIATION »

Dès sa première réunion le 21 mai 2013, le Haut Comité de la qualité de service dans les transports a décidé de créer un groupe de travail sur la médiation dans les transports. La médiation repose sur un principe simple. Un médiateur reconnu propose de régler un litige entre un voyageur ayant formulé une réclamation et un opérateur de transport. Le médiateur intervient dans le cas où le voyageur n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été apportée. Cette procédure évite que les tribunaux ne soient saisis. Coanimé par l'AQST et la DGCCRF, le groupe « médiation » a permis de faire un tour d'horizon des pratiques selon les modes de transports et d'approfondir la réflexion et les échanges. Enfin, le groupe est à l'origine d'une proposition de motion au Haut Comité votée en février 2014.

Mai

INSTALLATION DU PREMIER HAUT COMITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

Frédéric Cuvillier, ministre délégué aux Transports, à la Mer et à la Pêche, a installé le 21 mai 2013 le premier Haut Comité de la qualité de service dans les transports. Il a ouvert les travaux de la première réunion de cette assemblée unique en son genre par sa représentativité, en lui demandant de lui faire toutes propositions utiles à l'amélioration de la qualité offerte aux voyageurs, notamment dans les transports du quotidien. Le Haut Comité regroupe en effet les acteurs de tous les modes de transport public et régulier de voyageurs : aérien, ferroviaire, urbain, routier et maritime.

Avec Benoît Hamon, ministre chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation, Frédéric Cuvillier a confié la présidence de ce Haut Comité à Olivier Faure, député de Seine-et-Marne.



INTERVIEW

« LA QUALITÉ DANS LES TRANSPORTS NE SE DÉCRÈTE PAS »



OLIVIER FAURE

député de Seine-et-Marne,
président du Haut
Comité de la qualité de
service dans les transports

Vous avez été nommé président du Haut Comité de la qualité de service dans les transports. Que pensez-vous de l'intérêt de cette instance ?

C'est effectivement par un arrêté du 22 février 2013 que Frédéric Cuvillier, ministre en charge des Transports et Benoît Hamon, ministre alors en charge de la Consommation, m'ont nommé président bénévole du Haut Comité de la qualité de service dans les transports, en même temps que les autres membres de ce nouveau conseil consultatif.

Il ne s'agit pas d'un gadget ou d'un nouveau « comité Théodule », car l'enjeu de la qualité de service dans les transports publics de voyageurs est très prégnant dans le quotidien des Français. Je suis député d'un département, la Seine-et-Marne, dont de nombreux habitants passent deux voire trois heures par jour dans les transports en commun pour leur travail. À l'Assemblée nationale, je suis en outre rapporteur spécial des

Le Haut Comité de la qualité de service dans les transports est un lieu d'échanges et de propositions placé auprès du ministre en charge des Transports et de l'Autorité de la qualité de service dans les transports, afin d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers des transports publics. Sous la présidence d'Olivier Faure, député, il rassemble 37 membres représentant les collectivités publiques, les opérateurs de transports publics de voyageurs et les consommateurs et usagers.

infrastructures de transports collectifs et ferroviaires. Pendant plusieurs décennies, les pouvoirs publics ont privilégié le TGV. Au cours du quinquennat précédent, le record a été atteint avec la mise en chantier de quatre LGV ! Ces projets vont limiter nos marges d'action jusqu'en 2017. Il faut maintenant « mettre le paquet » sur les transports du quotidien. Les salariés, les étudiants, les familles ont besoin de disposer de transports ponctuels, suffisamment fréquents, sûrs, propres et accessibles. La « non-qualité » des transports publics est une préoccupation essentielle, voire une exaspération croissante, de bon nombre de voyageurs, *a fortiori* pour les habitants des grandes couronnes et des banlieues qui doivent les prendre tous les jours. Mais la qualité dans les transports ne se décrète pas. En cette matière, la durée de gestation des projets est particulièrement longue et les coûts élevés. Elle s'obtient ou s'améliore par la mobilisation de tous les acteurs, autorités organisatrices, pouvoirs publics, opérateurs, voyageurs eux-mêmes, ainsi que chercheurs et concepteurs de services ou matériels nouveaux. L'avantage du Haut Comité est de réunir pour la première fois autour d'une même table des représentants de tous ces acteurs et dans tous les modes de transport public de voyageurs : aérien,

ferroviaire, routier, urbain, maritime. Ce lieu unique, sans équivalent en Europe, doit permettre non seulement de partager des constats, mais surtout de faire des propositions concrètes de mesures concertées d'amélioration de la qualité de service.

Comment se déroulent les séances du Haut Comité ?

L'AQST présente aux membres du Haut Comité ses bilans statistiques et ses analyses, des experts invités exposent des situations particulières, des expériences ou des projets. Ces éléments servent de base à des débats entre les membres, des échanges entre les modes de transports représentés, des réactions entre les types d'acteurs. En fait, les représentants des « mondes » aérien, terrestre et maritime, au niveau des opérateurs mais aussi des autorités publiques, se parlent peu et se connaissent assez mal. Les pratiques des uns intéressent voire interpellent les autres et de tels échanges sont bénéfiques. Plus transversalement, les associations de consommateurs ou d'usagers, de même que l'AQST, font des comparaisons entre modes qui font réagir les professionnels.

Il s'agit alors de tirer des conclusions pour que les débats aboutissent à des positions, des vœux ou des recommandations du Haut Comité, qui sont rendues publiques.

Quels sont les sujets dont s'est emparé le Haut Comité ?

Le Haut Comité a été installé par Frédéric Cuvillier le 21 mai 2013 et s'est réuni une seconde fois en 2013, le 3 octobre. Au rythme d'environ quatre réunions par an, les sujets transversaux, qui puissent intéresser tous les modes de transport, sont privilégiés car seul le Haut Comité peut les appréhender dans la globalité des services offerts aux voyageurs. L'arrivée du numérique, accessible partout depuis nos smartphones, va révolutionner notre appréhension des transports en permettant de disposer en temps réel d'informations sur les trajets et modes alternatifs. Par ailleurs, dès la première séance, nous avons abordé le sujet de la médiation, qui constitue un recours extrajudiciaire des litiges entre voyageurs et opérateurs. Un groupe de travail a été constitué, qui a soumis une proposition de motion, que le Haut Comité a votée, pour la généralisation de cette médiation à tous les modes de transport public de voyageurs. Nous nous intéressons également, outre l'évolution des indicateurs de qualité dans le temps, à l'accessibilité des personnes à mobilité réduite selon les modes, aux technologies de la communication pour l'information des voyageurs.

« LES SALARIÉS, LES ÉTUDIANTS, LES FAMILLES ONT BESOIN DE DISPOSER DE TRANSPORTS PONCTUELS, SUFFISAMMENT FRÉQUENTS, SÛRS, PROPRES ET ACCESSIBLES. »

Pour vous, quelles sont les pistes pour améliorer la qualité de service offerte aux voyageurs ?

Des progrès sont possibles dans le traitement des situations perturbées et l'information des voyageurs dans ces situations. Être pas ou mal informé est devenu intolérable pour des « clients » qui paient cher leur voyage ou leur abonnement. La qualité de service serait nettement rehaussée, notamment en Île-de-France, si les investissements de rénovation et de modernisation des infrastructures ferroviaires étaient intensifiés et programmés avec le souci d'améliorer en priorité et au plus vite les conditions des voyageurs au quotidien. Lors du projet de loi de finances 2015, le gouvernement et les parlementaires socialistes feront des propositions pour garantir les 140 millions d'euros annuels qui doivent permettre de financer le plan de mobilisation dans les transports déjà adopté mais pas entièrement financé jusqu'alors. C'est la condition d'une amélioration dont profiteront aussi les touristes. Nous relierons ainsi Orly à la ligne 4 par exemple. Le tourisme, l'attractivité économique de nos territoires, l'emploi, dépend étroitement de la qualité de nos transports.

Quand on parle de transports, on parle tout simplement de la vie. Relier les gens entre eux, leur permettre d'être en réseau, de partager leurs existences et leurs expériences, c'est prolonger la révolution des transports qui depuis un siècle a favorisé tous les progrès de l'espèce humaine.





LES TRAVAUX DE L'AQST EN 2013

En 2013, l'AQST a recueilli plus de 300 000 données relatives à la régularité et à la ponctualité des transports publics terrestres et aériens. Analysées, mises en perspective et diffusées sur un site Internet dédié, ces informations contribuent à identifier les leviers d'amélioration de la qualité pour chaque mode de transport et pour chaque liaison.

LE CONTEXTE DE L'ANNÉE 2013

LES DONNEES ANALYSÉES

S'agissant des lignes ferroviaires de longue distance (TGV, trains Intercités d'équilibre du territoire) et des trains internationaux opérés par la SNCF ou ses filiales (Thalys, SVI, Lyria, etc.), les données analysées ont été fournies à l'AQST par les directions nationales de la SNCF.

Depuis l'été 2013, des indicateurs mensuels relatifs aux TER ferroviaires sont fournis à l'AQST par chacune des 19 directions de la SNCF dans les régions où les autorités ont donné leur accord. Seule la Lorraine a refusé d'intégrer le suivi de la qualité des TER. Les données mensuelles relatives aux liaisons aériennes sont collectées par les aéroports concernés, puis transmises à la DGAC (direction générale de l'aviation civile) qui les fournit à l'AQST. Enfin, des données relatives aux transports franciliens (Transilien et RER à l'heure actuelle) sont fournies à l'AQST par le syndicat des transports d'Île-de-France (STIF), sur la base des données contractuelles fournies mensuellement par la SNCF et la RATP.

LES ÉVÉNEMENTS DE 2013

2013 a vu progresser la mobilité générale en France (exprimée en nombre de voyageurs multiplié par le nombre de kilomètres*). Cette croissance est surtout visible par voie aérienne (+3,2 %) et par transports collectifs urbains et routiers (+1,4%). En revanche, la fréquentation ferroviaire a diminué, notamment dans les trains Intercités (-6,7%), un peu moins dans les TER (1,2%) et même dans les TGV (-0,5%).

Sur le plan climatique, l'année 2013 se caractérise par un épisode hivernal tardif du 11 au 15 mars accompagné d'importantes chutes de neige dans le Nord-Ouest, un épisode de fortes pluies et d'inondations en juin dans le Sud-Ouest et une vague de chaleur du 15 au 27 juillet.

* D'après le rapport 2013 de la Commission des comptes des transports de la Nation

LA DÉFINITION DES INDICATEURS

Pour les liaisons longue distance, aériennes ou ferroviaires, les indicateurs privilégiés sont :

- le taux mensuel de vols ou de trains annulés (sauf en provenance de l'étranger) ;
- le taux mensuel de vols ou de trains en retard à l'arrivée de plus de 5 min, 10 min ou 15 min selon que le trajet dure moins d'1 h 30, entre 1 h 30 et 3 h et plus de 3 h (sauf à destination de l'étranger) ;
- la durée moyenne mensuelle du retard des vols ou des trains en retard à l'arrivée (sauf à destination de l'étranger).

Pour les transports régionaux, les indicateurs suivis sont le taux mensuel de trains en retard à l'arrivée de plus de 5 min (TER), et le % mensuel de voyageurs en retard de plus de 5 min en gare de leur destination (RER et Transilien).

ILS ONT DIT

« Je souhaite que l'on intègre un plus grand nombre de données, en particulier celles pouvant apparaître comme "moins flatteuses". Plus nous serons proches de la vérité, plus nous serons proches de la réalité quotidienne de nos concitoyens, plus nous serons crédibles. »

Olivier Faure, HCQST du 14 mai 2014

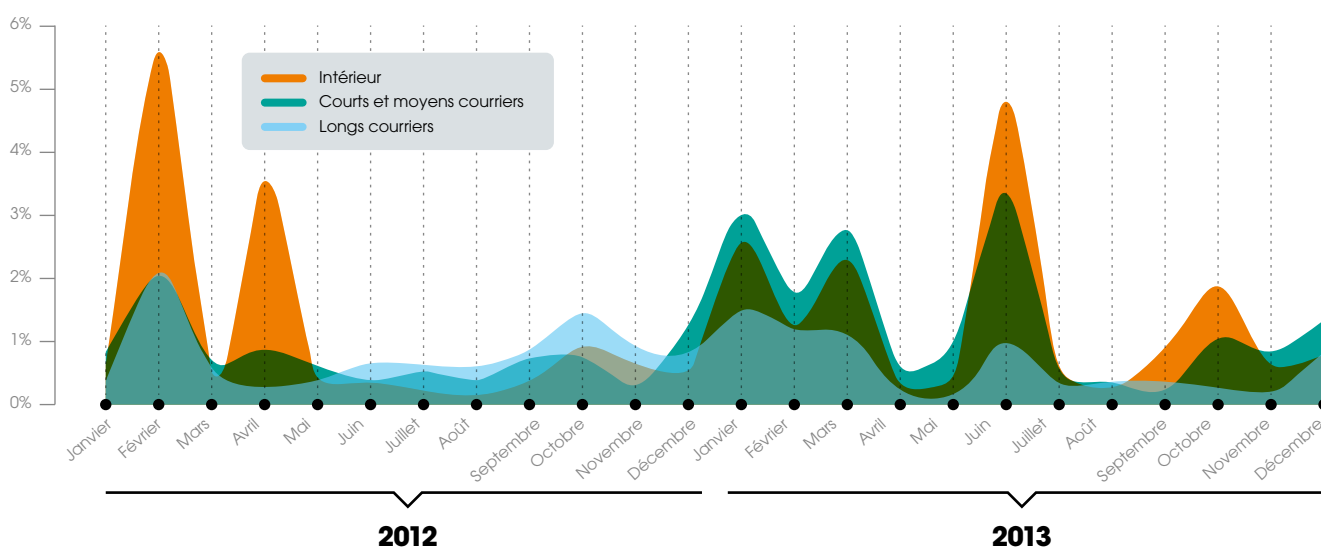
LES VOLS EN 2013

Les grandes liaisons aériennes désignent celles transportant plus de 200 000 passagers par an pour les vols internationaux et plus de 100 000 passagers par an pour les vols intérieurs et ultramarins. Ces déplacements s'effectuent à partir ou à destination des neuf aéroports métropolitains dont la fréquentation est supérieure à 2 millions de passagers par an. Pour constituer des catégories significatives

en termes de régularité (annulations) et de ponctualité (retards), on distingue trois catégories de liaisons :

- les 22 liaisons internationales et ultramarines long-courriers (de plus de 4 h 30 de vol) ;
- les 69 liaisons internationales moyen-courriers ;
- les 37 liaisons intérieures (à la France métropolitaine).

ÉVOLUTION 2012-2013 DES VOLS ANNULÉS (%)



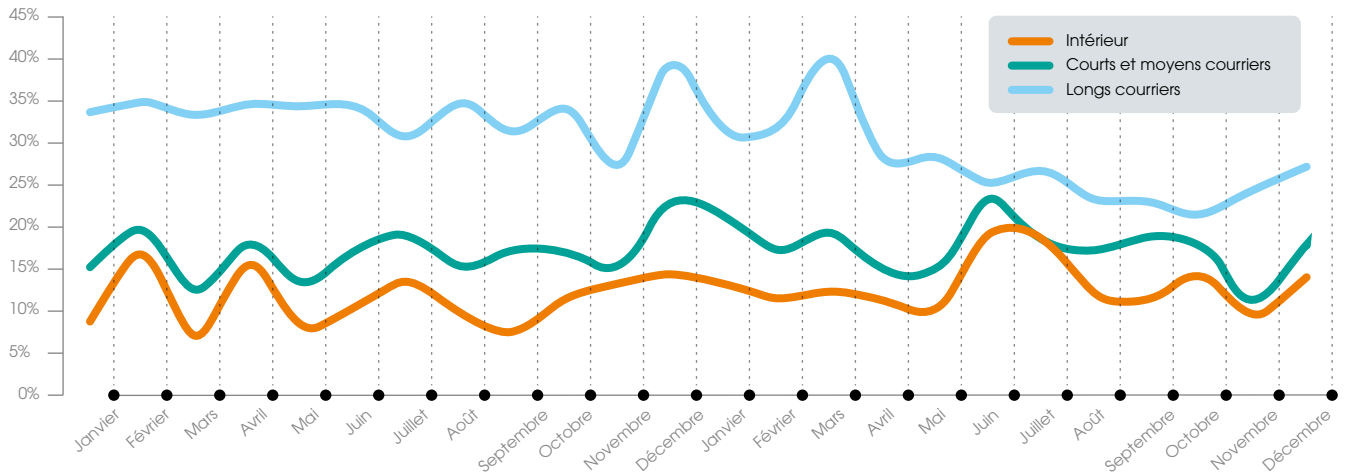
MOINS DE VOLS LONG-COURRIERS ANNULÉS, MAIS DES VOLS MOYEN-COURRIERS ET INTÉRIEURS MOINS RÉGULIERS

La régularité générale (au sens du taux d'annulation des vols programmés) s'est dégradée en 2013 en ce qui concerne les vols internationaux moyen-courriers (1,3%) et les vols intérieurs (1,4%). À l'inverse, les vols long-courriers (internationaux et outre-mer), qui étaient déjà les plus réguliers en 2012, ont réduit leur proportion

d'annulations. Celles-ci tombent à 0,6% en 2013 (contre 0,8% en 2012).

Cela dit, les mois de janvier, mars et juin 2013 ont connu des annulations plus nombreuses. Un phénomène lié, d'une part, au contexte météorologique - avec de fortes chutes de neige en janvier - et aux mouvements de grève du contrôle aérien français des 11 et 12 juin 2013 et des aéroports de Paris des 28 et 29 juin.

ÉVOLUTION 2012-2013 DES RETARDS À L'ARRIVÉE (%)



DES VOLS LONG-COURRIERS MOINS EN RETARD

Durant l'hiver 2012-2013, les vols long-courriers (internationaux > 4 h 30 et outre-mer) avaient subi des taux de retard élevés : plus d'un vol sur trois en moyenne était en retard de plus de 15 minutes à l'arrivée. Ces mêmes vols ont vu, par la suite, leur ponctualité légèrement s'améliorer, avec environ 25% de vols en retard. Sur l'ensemble de l'année 2013, le taux de retard des long-courriers est tombé de 33,5% en 2012 à 27,4%, ce qui représente une nette amélioration. En revanche, les moyen-courriers ont connu

davantage de retards en 2013. Leur taux de retard est passé de 16,8% en 2012 à 17,6% en 2013. Ce sont les vols intérieurs qui se sont le plus dégradés : 13,1% en retard en moyenne pour toute l'année 2013 contre 11,2% en 2012. Les records ont été enregistrés en juin et juillet 2013, avec près d'un vol intérieur sur cinq en retard à l'arrivée.

Enfin, les performances de chaque liaison peuvent être examinées toutes compagnies aériennes confondues.

LONG-COURRIERS : DES TAUX DE RETARD ÉLEVÉS

La liaison Singapour - Paris-CDG est la liaison aérienne la plus ponctuelle, avec seulement 12,8% de vols en retard à l'arrivée, suivie de près par la liaison Tokyo-Narita - Paris-CDG. Les liaisons les plus en retard présentent des pourcentages de retard avoisinant les 40%. Si trois des cinq lignes les plus ponctuelles viennent d'Asie, deux des cinq les moins ponctuelles aussi.

En revanche, l'outre-mer, qui totalise cinq liaisons aériennes, présente pour trois d'entre elles les taux de retard les plus élevés.

LES 5 LIAISONS LONG-COURRIERS LES PLUS PONCTUELLES

Liaison	Vols en retard à l'arrivée	Temps moyen des retards	Annulations
Singapour - Paris-CDG	12,4%	49 min	0,1%
Tokyo-Narita - Paris-CDG	12,6%	61 min	0,2%
Atlanta - Paris-CDG	13,9%	47 min	0,5%
Saint-Denis de la Réunion - Paris-Orly	17,3%	50 min	0,7%
Pékin - Paris-CDG	17,5%	47 min	0,3%

De manière générale, quatre liaisons aériennes ont connu une détérioration par rapport à 2012, et dix-huit sont en progrès. L'amélioration avoisine même les 15 % pour les liaisons Rio de Janeiro - Paris, Mexico City - Paris, Washington - Paris, et Montréal - Paris. Les liaisons ayant subi une dégradation de leur ponctualité autour de 5 % sont les liaisons Hong Kong - Paris, et Cayenne - Paris (35,3% de taux de retard en 2013).

MOYEN-COURRIERS : DES ÉVOLUTIONS CONTRASTÉES

Les meilleures liaisons moyen-courriers ont des taux de retard inférieurs à 5%. Les trajets en partance et à destination de Beauvais figurent parmi les plus ponctuels, de même que les trajets très courts (Luxembourg et Stuttgart). Mais les pires moyen-courriers, même sans tenir compte de la liaison Alger - Paris-Orly, affichent des taux de retard importants pour des liaisons relativement courtes. Cinq liaisons ont particulièrement souffert en 2013 avec une perte de ponctualité de plus de 6 points par rapport à 2012 : Londres (Heathrow et Gatwick), Nice, Prague - Paris-CDG, Casablanca - Paris-Orly, et Bâle-Mulhouse - Paris-Orly (dégradation de près de 15 %). Les six liaisons en net progrès de plus de 6 points sont, dans l'ordre décroissant, Stockholm - Beauvais (amélioration de près de 13 %), Madrid - Paris-Orly, Venise - Beauvais, Istanbul - Paris-CDG, Beyrouth - Paris-CDG et Londres-Gatwick - Marseille. Au total, 35 liaisons sur 69 se sont dégradées en 2013 par rapport à 2012.



LES 5 LIAISONS LONG-COURRIERS LES PLUS EN RETARD

Liaison	Vols en retard à l'arrivée	Temps moyen des retards	Annulations
Saint-Denis de la Réunion - Paris-CDG	45,1 %	47 min	4,2 %
Pointe-à-Pitre - Paris-Orly	41,3 %	46 min	0,2 %
Fort-de-France - Paris-Orly	37,6 %	46 min	0,3 %
Shanghai - Paris-CDG	37,4 %	51 min	0,3 %
Hong Kong - Paris-CDG	35,8 %	54 min	0,6 %

LES 5 LIAISONS MOYEN-COURRIERS LES PLUS PONCTUELLES

Liaison	Vols en retard à l'arrivée	Temps moyen des retards	Annulations
Madrid - Beauvais	4,7 %	35 min	1,1 %
Stockholm - Beauvais	4,7 %	51 min	0,4 %
Stuttgart - Paris-CDG	5,8 %	44 min	2,6 %
Gérone - Beauvais	5,9 %	41 min	0,4 %
Barcelone - Beauvais	6 %	33 min	0,1 %

LES 5 LIAISONS MOYEN-COURRIERS LES PLUS EN RETARD

Liaison	Vols en retard à l'arrivée	Temps moyen des retards	Annulations
Alger - Paris-Orly	51,6 %	49 min	0,4 %
Bruxelles - Paris-CDG	32,5 %	35 min	1,2 %
Lisbonne - Paris-Orly	32,1 %	40 min	0,7 %
Tel Aviv - Paris-CDG	31,6 %	49 min	1 %
Varsovie - Beauvais	30,7 %	50 min	0,2 %

VOLS INTÉRIEURS : UNE PONCTUALITÉ DÉGRADÉE

Il est facile de constater que les cinq liaisons intérieures les plus ponctuelles sont toutes des transversales province – province. Dans le même temps, les cinq liaisons les moins ponctuelles relient la province à la capitale.

Concernant les lignes intérieures, la dégradation de la ponctualité semble presque générale en 2013, avec 30 liaisons en déclin pour seulement sept en progrès.

Trois d'entre elles affichent notamment une dégradation de leur ponctualité de plus de 10 points : Biarritz – Paris-Orly (10%), Perpignan – Paris-Orly (12,1%) et Ajaccio – Paris-Orly (12,9%). L'aéroport de Paris-Orly est particulièrement concerné, avec 4 liaisons parmi les cinq moins ponctuelles, et 10 parmi les 12 moins ponctuelles.

ILS ONT DIT

« Il convient de rappeler que le transport aérien n'est également pas maître de sa ponctualité. Il subit parfois des retards dont il ne saurait être rendu responsable. Certains dénoncent à juste titre les retards enregistrés, notamment sur les vols long-courriers. Il serait toutefois intéressant d'en connaître les causes et la localisation. »

Jean-Pierre Sauvage (Board of Airlines Representatives), HCQST du 14 mai 2014

LES 5 LIAISONS INTÉRIEURES LES PLUS PONCTUELLES

Liaison	Vols en retard à l'arrivée	Temps moyen des retards	Annulations
Bordeaux – Nice	6%	51 min	0,8%
Bordeaux – Nantes	6,2%	45 min	1,6%
Lyon – Toulouse	6,3%	46 min	1,7%
Bordeaux – Marseille	6,9%	42 min	0,8%
Lyon – Marseille	7,1%	41 min	3,2%

LES 5 LIAISONS INTÉRIEURES LES PLUS EN RETARD

Liaison	Vols en retard à l'arrivée	Temps moyen des retards	Annulations
Lyon – Paris-Orly	32%	36 min	2,3%
Ajaccio – Paris-Orly	30,5%	37 min	0,4%
Perpignan – Paris-Orly	20,7%	40 min	1,5%
Biarritz – Paris-Orly	19,8%	36 min	0,9%
Bordeaux – Paris-CDG	19,6%	42 min	0,8%



LES TRAINS GRANDES LIGNES EN 2013



Par lignes ferroviaires de longue distance, sont considérés :

- les TGV (50 liaisons) ;
- les trains Intercités, dits « trains d'équilibre du territoire » (44 liaisons) ;
- les trains internationaux circulant sous certificat SNCF (7 liaisons).

Les entreprises ferroviaires Eurostar et Thello, qui exploitent des liaisons internationales sous leur propre certificat de sécurité, devraient fournir prochainement à l'AQST leurs statistiques de régularité et de ponctualité.

LIGNES DE LONGUE DISTANCE : ANNULATIONS EN HAUSSE

Les annulations des trains de longue distance ont augmenté en 2013 par rapport à 2012.

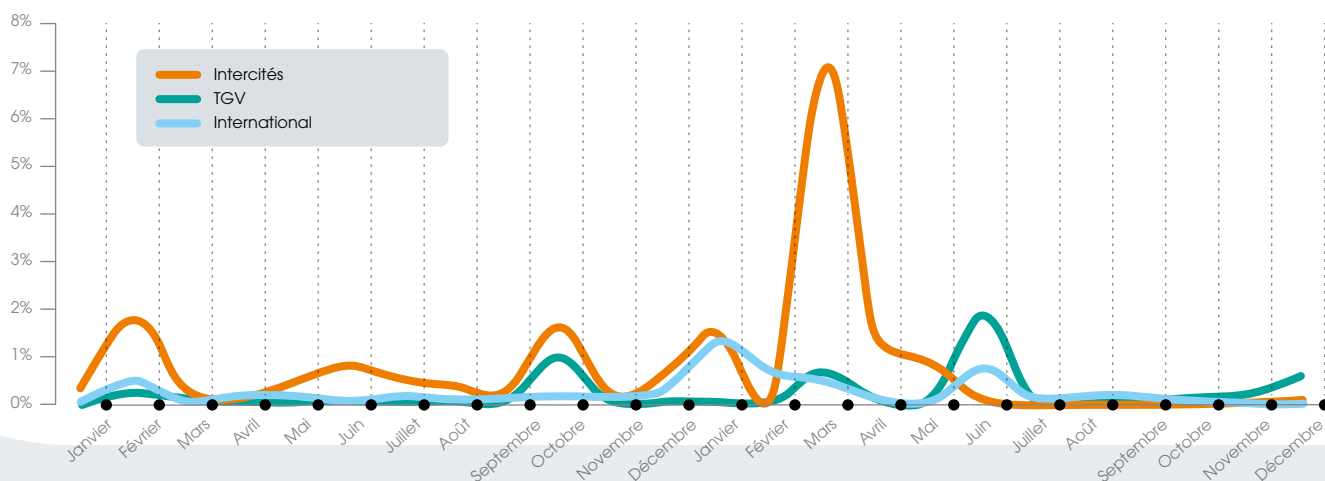
Le taux d'annulation des TGV est passé, en moyenne sur l'année, de 0,2% à 0,3%, avec une pointe en juin 2013 (1,9%), suite à un mouvement social national.

En 2013, 0,3% des trains internationaux ont été annulés, au lieu de 0,1% en 2012,

avec également une pointe en juin 2013.

Les taux d'annulation des trains Intercités se sont aggravés en 2013. La moyenne annuelle est passée de 0,6% à 1%. Le record a été enregistré en mars 2013, où 7 % des Intercités, ont été annulés (soit 1 train programmé sur 14). Cela s'expliquerait par les épisodes neigeux en Normandie, qui ont nécessité une forte mobilisation de matériel habituellement destiné au quart Sud-Est de la France.

ÉVOLUTION 2012-2013 D'ANNULATIONS DE TRAINS PROGRAMMÉS (%)



LES TGV PLUS EN RETARD, LES INTERCITÉS S'AMÉLIORENT

La proportion des TGV en retard à l'arrivée s'est sensiblement accrue en 2013 : 11,6% en moyenne, contre 10,6% en 2012.

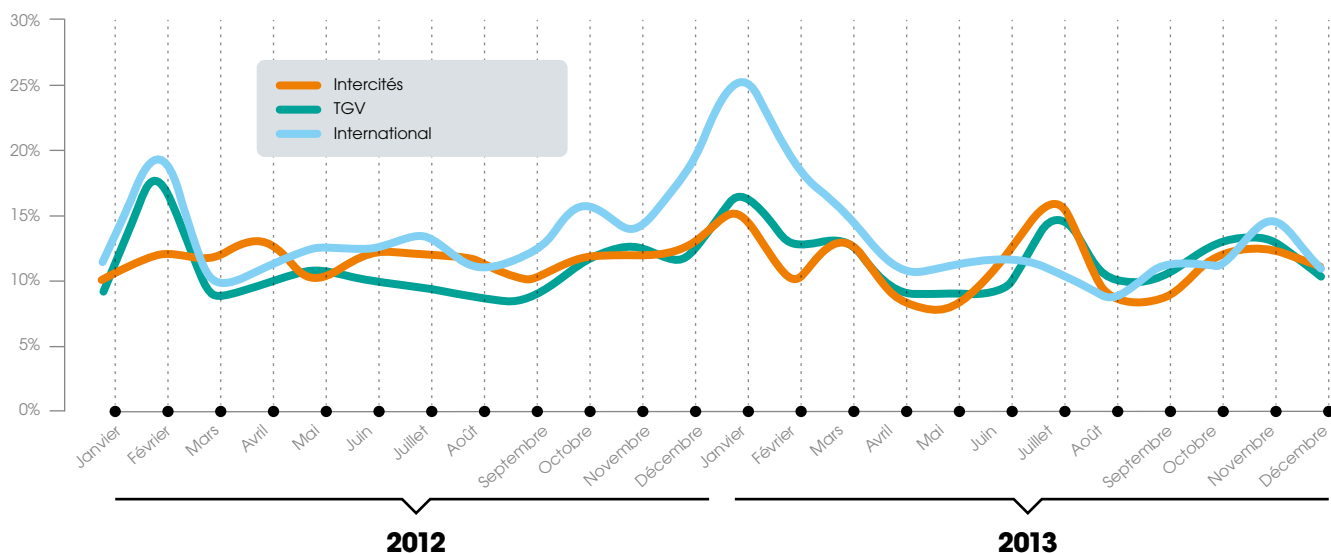
Comme le montre le graphique ci-dessous, les mois de janvier, mars et surtout juillet 2013 figurent parmi les pires mois. En juillet 2013, plus d'un TGV sur 6 est arrivé en retard. Les chutes de neige de janvier et de mars peuvent expliquer ces mois difficiles, ainsi que les fortes chaleurs du mois de juillet, suivies d'orages, qui ont amené des limitations de vitesse pour des raisons de sécurité. Les trains Intercités ont connu les mêmes pointes de janvier et juillet. Pourtant, leur taux de retard

annuel (11,1%) est devenu légèrement inférieur à celui des TGV, car leur ponctualité s'est améliorée en 2013 (11,5% en 2012).

Il convient de préciser que le nombre de circulations de trains Intercités a sensiblement baissé, chutant à 72115 circulations en 2013 (contre 80767 en 2012), soit une diminution de 10,7%.

Les taux de retard à l'arrivée des trains internationaux sont conséquents (13,3%) mais ces chiffres sont moins significatifs dans la mesure où ne sont connus que les retards à l'arrivée dans le sens "étranger" vers la "France métropolitaine" qui intègrent les retards pris hors de France.

ÉVOLUTION 2012-2013 DES TRAINS EN RETARD À L'ARRIVÉE (%)



LES 5 LIAISONS TGV LES PLUS FRÉQUEMMENT EN RETARD

Liaison	Trains en retard à l'arrivée	Temps moyen des retards	Annulations
Lille - Marseille Saint-Charles	27,8%	39 min	0,4%
Lyon Part-Dieu - Marseille Saint-Charles	22,7%	31 min	0,3%
Montpellier - Lyon Part-Dieu	21,1%	31 min	0,4%
Nice Ville - Paris-Lyon	19,9%	46 min	0,4%
Lille - Lyon Part-Dieu	18,2%	39 min	0,5%

TGV : LA PONCTUALITÉ S'ÉRODE

Les cinq pires liaisons TGV en termes de taux de retard empruntent la portion de LGV entre Lyon et Avignon, l'axe Sud-Est étant particulièrement touché.

Hormis le TGV historique Paris - Lyon qui n'affiche que 5,6% de taux de retard pour le deuxième plus gros volume de circulations (13389 trains en 2013), les trois liaisons TGV les plus ponctuelles concernent la gare Montparnasse (v. tableau p. 27). Le TGV Est Paris - Nancy se situe lui aussi dans le « top 5 », avec 7% de trains en retard. La durée moyenne de retard (28 min) reste bien inférieure aux quatre autres liaisons classées.

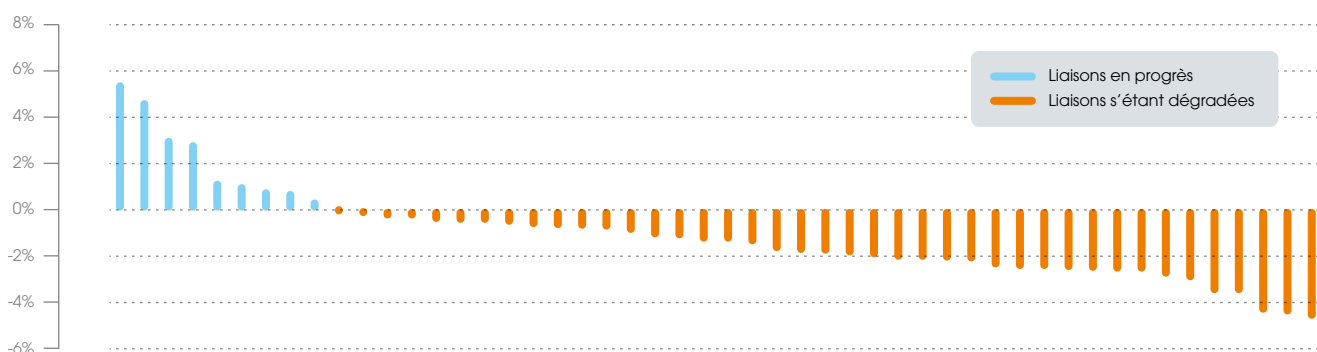
La détérioration de la ponctualité des TGV en 2013 est générale : 41 liaisons sur 50 ont vu leur taux de retard à l'arrivée se dégrader par rapport à l'année précédente.

Deux liaisons ont eu une progression d'environ 5%, Lille - Marseille Saint-Charles et Ancey - Paris-Lyon, tandis que 3 liaisons ont subi une dégradation de leur ponctualité de près de 5%, Paris Lyon - Mâcon, Lille - Lyon Part-Dieu, et La Rochelle - Paris Montparnasse.

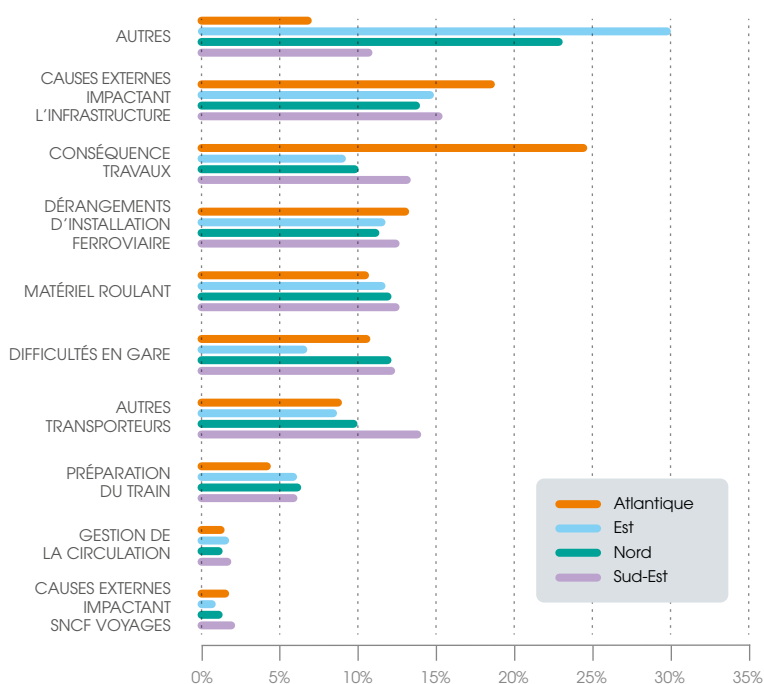
LES 5 LIAISONS TGV LES PLUS PONCTUELLES

Liaison	Trains en retard à l'arrivée	Temps moyen des retards	Annulations
La Rochelle Ville - Paris Montparnasse	5,5%	45 min	0,4%
Paris-Lyon - Lyon Part-Dieu	5,6%	35 min	0,3%
Saint-Malo - Paris Montparnasse	6,6%	39 min	0,1%
Brest - Paris Montparnasse	6,8%	46 min	0,2%
Nancy - Paris Est	7%	28 min	0,2%

ÉVOLUTION 2012-2013 DE LA PONCTUALITÉ DES 50 LIAISONS TGV ALLER-RETOUR



LES CAUSES DE RETARDS DES TGV À L'ARRIVÉE EN 2013 (%)



TGV : DES CAUSES DE RETARDS INDÉPENDANTES DE L'EXPLOITANT... MAIS QUI N'EXPLIQUENT PAS TOUT

Dans l'Est et le Nord, les plus fortes causes de retards sont celles classées dans la catégorie « autres ». Par cette dénomination, on entend les retards liés aux réseaux extérieurs, liés aux mouvements sociaux, et les difficultés qui ne rentrent dans aucune autre catégorie.

Dans le quart « Atlantique », près de 25 % des retards TGV sont dus aux conséquences des travaux, notamment ceux liés aux chantiers de construction des LGV Sud Europe - Atlantique et Bretagne - Pays de la Loire.

D'une manière générale, les causes externes impactant l'infrastructure sont parmi les plus prégnantes. Cette dénomination regroupe les accidents de personnes, les alertes à la bombe, les collisions, les obstacles, les jets d'objets, les incendies, les dysfonctionnements d'installations suite à des intempéries, à une malveillance ou à une intrusion.

INTERCITÉS : PONCTUALITÉ EN LÉGER PROGRÈS

Les cinq liaisons Intercités les plus ponctuelles en moyenne sur l'année 2013 sont toutes des radiales Paris - province, relativement courtes hormis le cas de Paris Bercy - Clermont-Ferrand. À noter, la très bonne ponctualité de la liaison Béziers - Clermont-Ferrand, avec moins de 3 % de taux de retard pour 351 trains assurés en 2013.

En revanche, les 5 liaisons Intercités affichant les pires taux de retard sont toutes de longue distance, et trois d'entre elles sont des transversales province - province.

Pour autant, 16 liaisons Intercités sur 31 (à plus de 12 trains par mois) se sont améliorées en 2013, en termes de taux de retard, par rapport à 2012. Les liaisons Intercités à fort trafic se sont sensiblement améliorées. C'est le cas des lignes Paris Austerlitz - Toulouse (2 263 trains en 2013), Paris Austerlitz - Orléans (4 124 trains) et Clermont-Ferrand - Paris-Bercy (5 250 trains). Cette progression résulte en grande partie des travaux entrepris sur les sillons. En revanche, les liaisons Le Havre - Paris Saint-Lazare (7 879 trains) et Caen - Paris Saint-Lazare (4 766 trains) ont vu leur ponctualité se dégrader de 2,2% et de 2,7%.

LES 5 LIAISONS INTERCITÉS LES PLUS EN RETARD

Liaison	Vols en retard à l'arrivée (%)	Retard moyen des retards (min)	Annulations (%)
Nice Ville - Bordeaux St Jean	32,6%	57 min	0,1%
Nantes - Toulouse Matabiau	27,3%	42 min	0%
Nice Ville - Paris Austerlitz	23,2%	53 min	1%
Nice Ville - Strasbourg	21,6%	57 min	0,9%
Marseille St Charles - Bordeaux St Jean	18,3%	50 min	0,1%

LES 5 LIAISONS INTERCITÉS LES PLUS PONCTUELLES

Liaison (dans les 2 sens)	Vols en retard à l'arrivée (%)	Retard moyen des retards (min)	Annulations (%)
Béziers - Clermont Ferrand	2,9%	22 min	1,1%
Paris Austerlitz - Bourg-Saint-Maurice	3,5%	64 min	1,4%
Monluçon - Paris Austerlitz	5,3%	41 min	0,3%
Rouen R.D. - Paris St Lazare	6,4%	31 min	1,7%
Troyes - Paris Est	6,5%	31 min	4,1%

**ILS ONT DIT**

« Le réseau a souffert d'un sous-investissement chronique. Nous avons assisté à un vieillissement accéléré, qui va se poursuivre [...] en dépit des travaux prévus ou qui ont déjà commencé. Une des principales causes récurrentes d'irrégularité demeure moins les travaux en tant que tels que les dérangements qu'ils provoquent. »

Stéphane Coursier (SNCF), HCQST du 14 mai 2014

LES TER, TRANSILIEN ET RER EN 2013

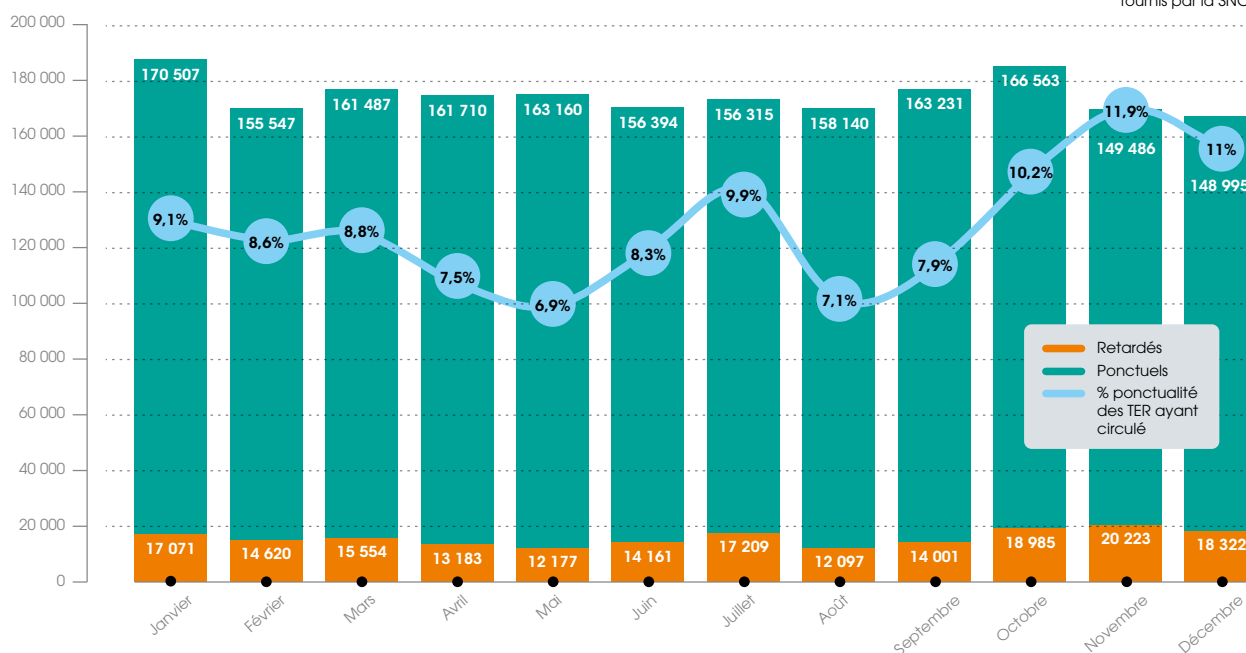
LE TRANSPORT EXPRESS RÉGIONAL (TER) FERROVIAIRE

En 2013, plus de 2 millions de trains TER ont circulé sur le réseau ferré, soit une moyenne proche de 5800 trains par jour (6 fois plus que les TGV). Sur l'année, 8,9% des TER en circulation affichaient, selon une moyenne nationale, un retard de plus de 5 minutes au terminus. Un taux relativement peu élevé au regard de ceux enregistrés pour les TGV et les trains Intercités, dont 11,6% et 11,1% étaient respectivement en retard en 2013. En revanche, le taux d'annulation, de 2,3%, est nettement supérieur à celui des TGV et des Intercités, respectivement

de 0,3% et 1% en 2013. Il convient cependant de préciser que l'AQST n'établit pas de distinction entre les annulations totales et les annulations partielles, ces dernières concernant les TER qui n'auraient circulé que sur une partie de leur parcours. Ils pourraient, à ce titre, être considérés par la SNCF comme « en retard ». Par souci de simplification et de lisibilité, une annulation partielle est assimilée à une annulation totale. Cette convention simplificatrice a peu d'effet sur les résultats globaux, mais elle peut produire des valeurs différentes de celles communiquées par la SNCF ou les conseils régionaux.

PONCTUALITÉ DES TER EN 2013 - NATIONAL

D'après indicateurs fournis par la SNCF



En juillet, octobre, novembre et décembre 2013, plus d'un TER sur dix est arrivé en retard en gare terminale. À l'instar des TGV et des Intercités, la non-ponctualité a connu pour les TER plusieurs pics : en juillet 2013, et au dernier trimestre 2013 (octobre, novembre et décembre).

Des retards consécutifs, selon la SNCF, aux défauts d'adhérence survenus sur les rails avec

les pluies d'automne et les chutes de feuilles. En octobre, le taux de retard culmine ainsi à 11,9%. Pour expliquer les retards de juillet 2013, les directions régionales de la SNCF rappellent qu'un épisode orageux, consécutif à de fortes chaleurs, a entraîné de nombreuses chutes d'obstacles sur les voies et des difficultés de circulation.

LE RÉSEAU EXPRESS RÉGIONAL (RER) ET LE RÉSEAU TRANSILIEN

Densité exceptionnelle des flux de voyageurs et des dessertes, multiplicité des trajets : la situation particulière de la région Île-de-France a conduit à mettre en place une évaluation spécifique de la qualité de service. Dans le cadre des contrats 2012-2015, le syndicat des transports d'Île-de-France (STIF) a défini avec les opérateurs RATP et SNCF un indicateur de ponctualité voyageurs.

Cet indicateur évalue pour chaque ligne la proportion de voyageurs arrivant à leur gare de destination avec moins de 5 minutes de retard par rapport à l'horaire prévu. Il est calculé en cumulant jours ouvrables et jours non ouvrables, heures creuses et heures de pointe. La comparaison ligne à ligne, présentée dans le schéma ci-dessous, ne prend pas en compte le taux de fréquentation. Or, le nombre de voyageurs transportés diffère

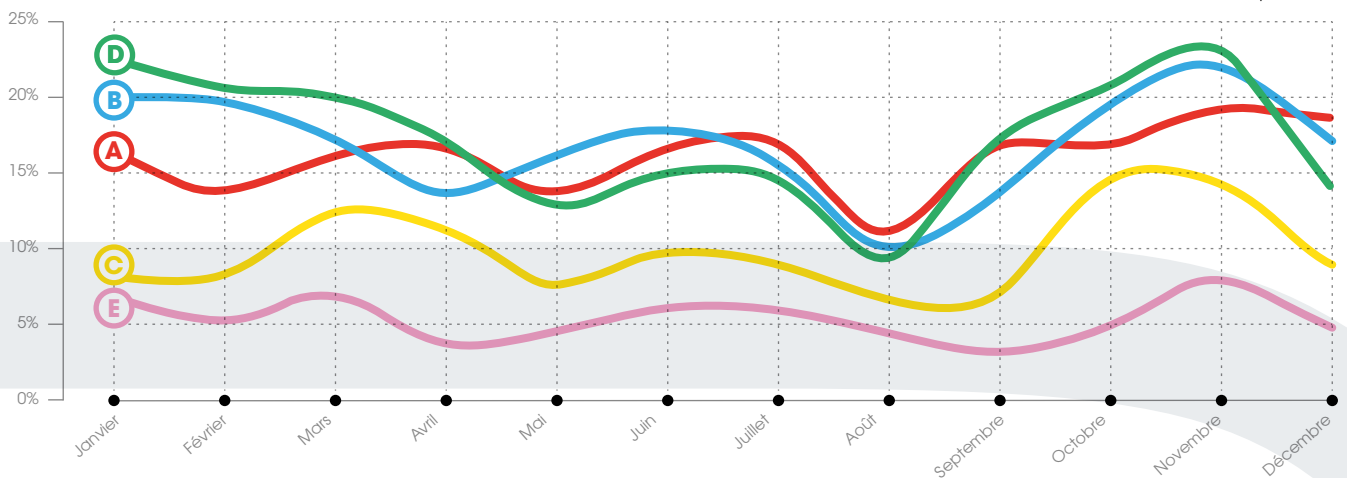
fortement d'une ligne à l'autre. Il est, par exemple, 30 fois plus important sur la ligne L du Transilien que sur la ligne K. Ainsi, selon les lignes, un même événement a des impacts différents sur le taux de ponctualité voyageurs mensuel des lignes.

Les RER A, B et D apparaissent comme les plus en difficulté. À titre d'exemple, 20 % des voyageurs des lignes B et D ont été affectés par les pires taux de retard en novembre et en janvier. Seule la ligne E maintient un taux de retard inférieur à 8 % toute l'année.

Les meilleurs taux de ponctualité sont observés en août, et cela pour toutes les lignes. Sous réserve d'une analyse plus approfondie, il semble donc qu'une corrélation directe existe entre fluidité du service et diminution du trafic. *A contrario*, le reste de l'année, le facteur trafic semble jouer un rôle décisif dans la tension du réseau, engendrant des perturbations en cascade.

POURCENTAGE DE VOYAGEURS EN RETARD (DE PLUS DE 5 MIN) À DESTINATION EN 2013 - RER

D'après indicateurs
fournis par le STIF



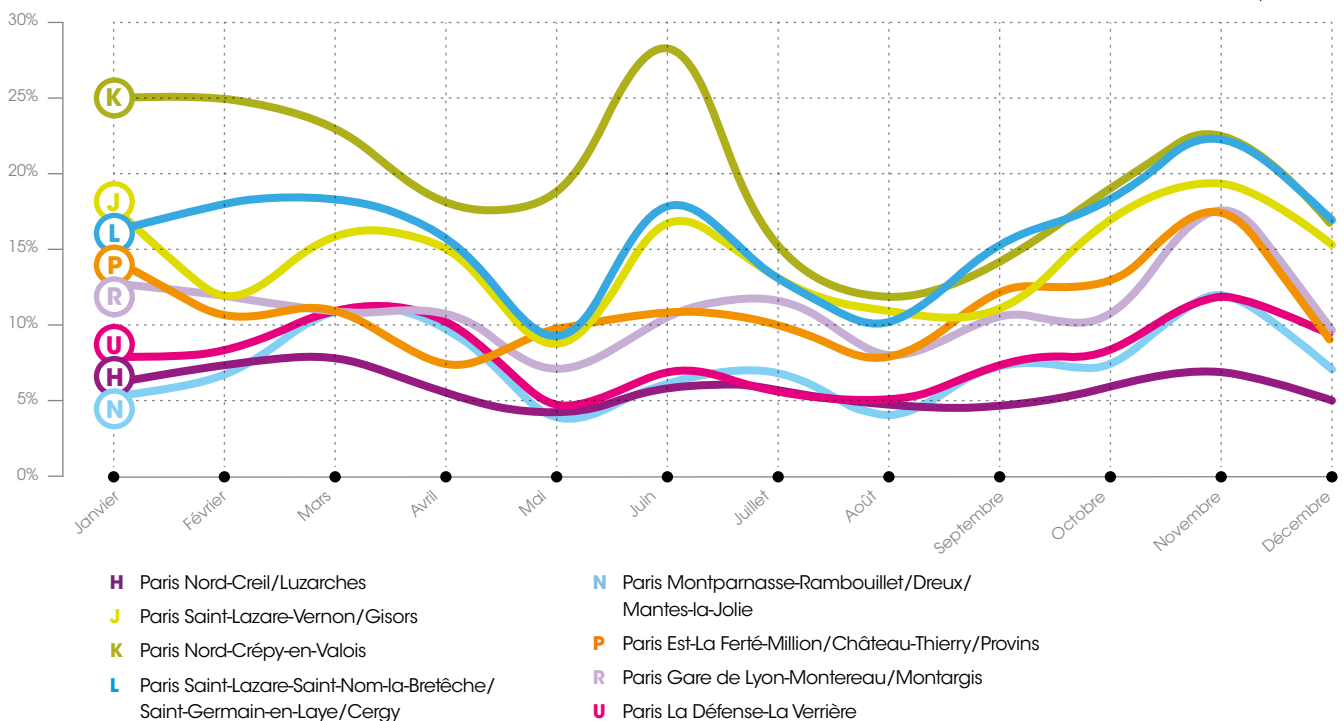
Pour les Transilien, les lignes K, L et J sont clairement identifiées comme les lignes les plus en difficulté. La ligne K a atteint un seuil record au mois de juin 2013, avec 28,1% des voyageurs arrivant en retard à leur destination. Les lignes H, N et U présentent quant à elles les meilleures performances et

oscillent à moins de 10% de voyageurs en retard en moyenne.

Les mois d'octobre et de novembre ont vu la qualité de service se dégrader pour toutes les lignes, tandis que les mois de mai et d'août ont été sensiblement les meilleurs mois en 2013.

POURCENTAGE DE VOYAGEURS EN RETARD (DE PLUS DE 5 MIN) À DESTINATION EN 2013 - TRANSILIEN

D'après indicateurs fournis par le STIF



ILS ONT DIT

«Lorsqu'on voit que tous les indicateurs chutent de plusieurs pour cent au cours d'un même mois, on peut supposer que des causes externes ont impacté les chiffres. À terme, il serait même souhaitable que les opérateurs puissent expliquer ou justifier, ligne par ligne, ce qui a pu produire un certain nombre d'effets.»

Pierre Serne (STIF), HCQST du 3 octobre 2013



ANALYSE CRITIQUE DE LA QUALITÉ 2013

Qu'il s'agisse du transport aérien ou ferroviaire, la qualité de service dans les transports publics de voyageurs de longue distance s'est globalement détériorée en 2013, par rapport à l'année 2012. Un constat qui nécessite la mobilisation de toutes les parties prenantes.

Les vols long-courriers et dans une moindre mesure, les trains Intercités, ont vu leurs performances s'améliorer en 2013. Réputés plus réguliers et plus ponctuels, les vols intérieurs et les TGV se sont, dans le même temps, particulièrement dégradés.

Les points noirs du transport aérien

Globalement, les vols long-courriers ont connu, en 2013, moins d'annulations et de retards à l'arrivée : 0,6% des vols long-courriers ont été annulés. C'est mieux que les moyen-courriers (1,3%) et les vols intérieurs (1,3%). Le taux de retard des long-courriers à l'arrivée chute à 28,1% en 2013, contre 33,5% en 2012.

Même si cette proportion de retard demeure encore importante, l'amélioration est sensible, et il convient de la saluer.

Il est vrai que si l'on porte le seuil de comptage des retards à l'arrivée de 15 à 30 minutes, le taux des long-courriers en retard se réduit de moitié.

Il n'en reste pas moins que les grands retards sont encore trop fréquents : près d'1 long-courrier sur 17 (5,7%) est arrivé en France avec plus d'une heure de retard sur l'horaire

prévu. Contrairement aux long-courriers, la ponctualité générale des vols moyen-courriers s'est détériorée en 2013, tant en annulation de vols (1,3%) qu'en taux de retard à l'arrivée en France (17,9%) et en durée moyenne des retards (42 min).

Si le taux d'annulation (2,2%) et la durée moyenne des retards (41 min) des vols intérieurs ont peu évolué en 2013, leur taux de retard moyen a bondi de 2 points, de 11,3% à 13,4%, du fait de la détérioration de ponctualité de plus de 80% de ces liaisons.

L'AQST ne dispose pas de données statistiques sur les causes de cette non-qualité relative des liaisons aériennes. Parmi les hypothèses, on peut citer notamment les neiges en mars, qui ont provoqué des pics d'annulations de vols, et les grèves en juin, qui ont affecté les moyen- et court-courriers.

Les TGV moins ponctuels que les Intercités

Dans le secteur des transports ferroviaires de grandes lignes, 2013 a également connu une dégradation globale de la régularité (annulations) et de la ponctualité (retards). Certes, les trains internationaux, peu nombreux, se sont légèrement

améliorés, mais c'est la qualité des TGV qui a diminué. Cette détérioration s'est produite sur tout le territoire métropolitain. Dans l'axe Atlantique, les principales raisons sont les travaux d'exploitation ou d'entretien (24%) et les causes externes impactant l'infrastructure (18%) (accidents de personnes, alertes à la bombe, collisions, dysfonctionnements suite à des intempéries, actes de malveillance, etc.). Le quart Sud-Est connaît aussi ces difficultés, avec des retards dus, dans des proportions équivalentes, aux autres transporteurs, aux dérangements d'installation ferroviaire, au matériel roulant et aux difficultés en gare. Dans l'Est et le Nord, respectivement 30% et 23% des retards sont liés aux réseaux extérieurs, aux mouvements sociaux ou à des difficultés en ligne autres que celles habituellement cataloguées. En outre, il faut signaler l'impact des neiges de mars et des grandes chaleurs de juillet, exceptionnelles en 2013.

Résultat : le taux moyen de retard des TGV à l'arrivée passe de 10,6% en 2012 à 11,6% en 2013, avec une pointe en juillet à 14%. Des chiffres qui montrent





que les TGV sont devenus globalement moins ponctuels que les trains Intercités.

Les trains Intercités, dits d'équilibre du territoire, ont de fait amélioré leur taux moyen de retard de 11,5% à 11,1%, malgré une pointe difficile en juillet.

Les raisons de cette dégradation de la ponctualité des trains de grandes lignes mériteraient une analyse plus approfondie, d'autant que l'AQST ne dispose que des causes des retards des TGV, globalisées par quart du territoire métropolitain. Le vieillissement du réseau ferroviaire et certains épisodes météorologiques contraignants peuvent expliquer ce phénomène. En revanche, il nous semble que l'argument des perturbations pour cause de travaux sur les infrastructures ne devrait pas être si prégnant. Certes, les travaux de régénération du réseau (plus de 1 000 chantiers en 2013), ainsi que les effets indirects des chantiers de construction de voies nouvelles, se sont multipliés. Ils ont pu provoquer, ponctuellement, des altérations du service normalement offert. Mais hormis d'inévitables aléas (comme les fins de travaux de nuit), une grande partie de ●●●

ILS ONT DIT

« Vous préconisez de "quantifier les causes". Je partage votre conviction. Cela étant, je m'interroge sur la pertinence d'insérer les mouvements sociaux parmi les causes externes. Je considère que la grève relève de causes qui sont strictement internes (organisation, management) et non externes. »

Gilles Laurent (Fédération nationale des associations des usagers des transports, FNAUT), Haut Comité du 15 mai 2014

- ● ● ces perturbations, prévisible, pourrait être mieux intégrée dans les durées de transport. Dans de nombreux cas, il serait donc possible de proposer des horaires mieux adaptés au voyageur.

TER : de fortes disparités territoriales

En ce qui concerne les TER ferroviaires, l'AQST ne dispose pas de données 2012. Elle ne peut donc pas apprécier les évolutions de 2013. On observe que ces trains sont globalement plus ponctuels (8,9% de retards à 5 min au terminus) que les TGV (11,6%) et les Intercités (11,1%). Ceci, malgré une circulation journalière moyenne 6 fois supérieure à celle des TGV. En revanche, le taux moyen d'annulations (totales et partielles) des TER atteint 2,3%. Un chiffre nettement supérieur à celui des TGV (0,3%) et des Intercités (1%). Sans vouloir produire « un palmarès des régions », les disparités sont fortes autour de la moyenne nationale de 8,9% des TER en retard. Ce taux oscille de 3,9% à 16,6%. À opérateur ferroviaire commun, ces différences territoriales mériteraient une analyse objective de leurs causes. Un diagnostic qui ne



manquerait pas de susciter un échange de bonnes pratiques sur l'amélioration de la qualité, sans pour autant gommer les spécificités de chaque région.

Île-de-France : un réseau sous tension

En 2013, les 8 lignes de Transilien et 5 lignes de RER sont présentées pour la première fois avec les variations mensuelles respectives du taux de ponctualité des voyageurs (et non des trains), tel que défini par le STIF. La baisse générale des retards voyageurs en août semble montrer, en creux, que les autres mois de l'année, l'importance de la circulation des trains sur le réseau crée une tension du système génératrice d'irrégularités. Autre enseignement issu de ce premier constat : la grande variabilité des taux de retard selon les lignes et les mois. Les mois d'octobre et de novembre enregistrent des records de trains en retard. Les écarts peuvent aller de 3% à 23% en RER et même de 4% à 28% en Transilien, sachant cependant que le nombre de voyageurs peut varier de 1 à 30 selon les lignes.

Et demain ?

Ce bilan général 2013 met en évidence les besoins

d'enrichissement et d'approfondissement des informations mises à disposition de l'AQST. Il conviendrait d'élargir le champ des données à d'autres modes de transport : le métro, le tramway et les autobus parisiens, les transports collectifs des grandes villes de province, les autocars de longue distance et les dessertes maritimes régulières. Par ailleurs, il est nécessaire d'approfondir la connaissance des raisons de la non-qualité de chacun des modes et leurs poids respectifs. D'autant qu'en la matière, le ressenti des voyageurs peut différer fortement de la réalité statistique... Ces enrichissements et approfondissements pourraient utilement être fournis à l'AQST par ses partenaires, autorités publiques et opérateurs. Plus complets et mieux qualifiés, les bilans établis par l'Autorité contribueraient à mettre en lumière les voies d'amélioration de la qualité de service dans les transports publics. Une impérieuse nécessité face à une demande sociétale de plus en plus forte.



LA MÉDIATION

Coanimé par l'AQST et la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, un groupe de travail s'est penché sur l'extension du principe de la médiation à l'ensemble des opérateurs du transport public de voyageurs.

Lorsqu'un consommateur pense avoir subi un préjudice ou une injustice de la part d'un fournisseur ou d'un opérateur (commerçant, opérateur télécoms, fournisseur d'électricité, assureur, transporteur, etc.), il formule une réclamation auprès du service clientèle concerné. Si la réponse de ce service ne le satisfait pas, il peut saisir la justice, mais cette

procédure peut être longue, chère et de ce fait difficilement accessible à un grand nombre de citoyens. Certains secteurs, comme les télécoms, l'énergie ou la banque, ou certaines entreprises, ont mis en place une possibilité d'une médiation. Le recours à un médiateur permet de proposer un règlement du litige sans devoir engager des procédures judiciaires. Celles-ci demeurent toutefois possibles puisque le

recours à la médiation suspend la prescription. Le médiateur analyse les explications et les arguments du réclamant, considère les réponses qui lui ont été faites et propose aux deux parties un règlement acceptable, en droit comme en équité. Le médiateur ne décide pas mais, très souvent (autour de 80% des cas selon les secteurs), sa proposition est retenue, à la satisfaction des deux parties.



ILS ONT DIT

« Je ne souhaite toutefois pas que s'instaure un clivage entre le transport public de voyageurs et les autres formes de transports. »

Hélène Marchal

(Union nationale des associations familiales)

ILS ONT DIT

« La France ferait bien de s'inspirer de l'exemple allemand, à l'aune du caractère multimodal des transports. Les voyageurs prennent indistinctement ou successivement le bus, le train et le métropolitain. Ce phénomène va s'accroître à travers la mise en œuvre des prochaines métropoles sur le territoire français, métropoles dont la création est jugée pertinente par tout un chacun, notamment car elles permettront à terme de donner plus de cohérence aux déplacements et aux politiques de déplacement. »

Michel Quidort

(Union des transports publics et ferroviaires)

Quid dans les transports ?

En France, il existe actuellement trois médiateurs dans le secteur des transports de voyageurs. La SNCF et la RATP disposent chacun d'un médiateur, qui traite les litiges commerciaux ainsi que les réclamations suite aux procès-verbaux dressés par les agents de ces entreprises. Les principales compagnies aériennes se sont associées avec les tour-opérateurs et les agences de voyages pour créer leur propre dispositif de médiation sectorielle, tourisme et voyages (MTV).

Ces trois structures satisfont les opérateurs et les associations d'usagers mais elles ne couvrent qu'une partie du champ du transport public de voyageurs.

Dès sa réunion inaugurale du 21 mai 2013, le Haut Comité de la qualité de service dans les transports a créé un groupe de travail dont la mission est d'approfondir cette question. Charge à ce groupe de lui soumettre des mesures destinées à généraliser la médiation dans les transports. Coanimé par l'AQST et la DGCCRF, ce groupe de travail très multimodal a permis d'abord d'identifier les modes de transport qui ne disposent pas de médiation. Il s'agit essentiellement du transport

ferroviaire de voyageurs hors SNCF (Eurostar, Thello), du transport maritime de voyageurs, du transport routier par autocars et du transport collectif urbain hors RATP. Le groupe a pu ensuite détailler les dispositions de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Cette directive impose la couverture totale et un accès universel à la médiation dans tous les secteurs de la consommation, dont les transports. La transposition de cette directive, qui doit intervenir avant juillet 2015, fait l'objet d'un groupe de travail aux ministères de l'Économie et des Finances, qui a décidé de s'appuyer sur les travaux et les positions du HCQST pour ce qui concerne le secteur des transports.

La motion du Haut Comité

Le groupe de travail a rapporté au Haut Comité trois conclusions essentielles : les ministères de l'Économie et des Transports ne souhaitent pas créer une entité publique nationale de médiation dans les transports ; il n'y a pas de raison que les trois médiations actuelles (SNCF, RATP, MTV) soient menacées ; il est jugé

préférable que les professionnels de transport s'organisent entre eux (à l'exemple de l'Allemagne) pour assurer la couverture générale de la médiation dans les transports.

Sur ces propositions et après débats internes, le HCQST a voté une motion rendue publique (voir ci-dessous).

MÉDIATION : LA MOTION DU HCQST

« Dans les transports publics, tout voyageur doit pouvoir saisir un médiateur si la réponse donnée par le service clientèle à la réclamation qu'il a exprimée ne le satisfait pas et s'il ne souhaite pas pour autant recourir à des procédures judiciaires (sachant que la saisine d'un médiateur suspend la prescription en matière judiciaire et préserve la possibilité d'un éventuel recours judiciaire ultérieur).

Les trois médiateurs offrant actuellement cette possibilité dans les transports en France, à savoir les médiateurs de la SNCF, de la RATP et de la branche tourisme et voyages, représentent chacun un recours jugé satisfaisant et qui pourrait donc être maintenu.

Pour les autres secteurs de transport public de voyageurs actuellement non couverts par une possibilité de règlement extrajudiciaire de litiges, à savoir principalement :

- *le transport ferroviaire de voyageurs par des opérateurs autres que la SNCF,*
- *le transport maritime régulier de voyageurs,*
- *le transport routier par autocars,*
- *le transport collectif urbain, hors RATP,*

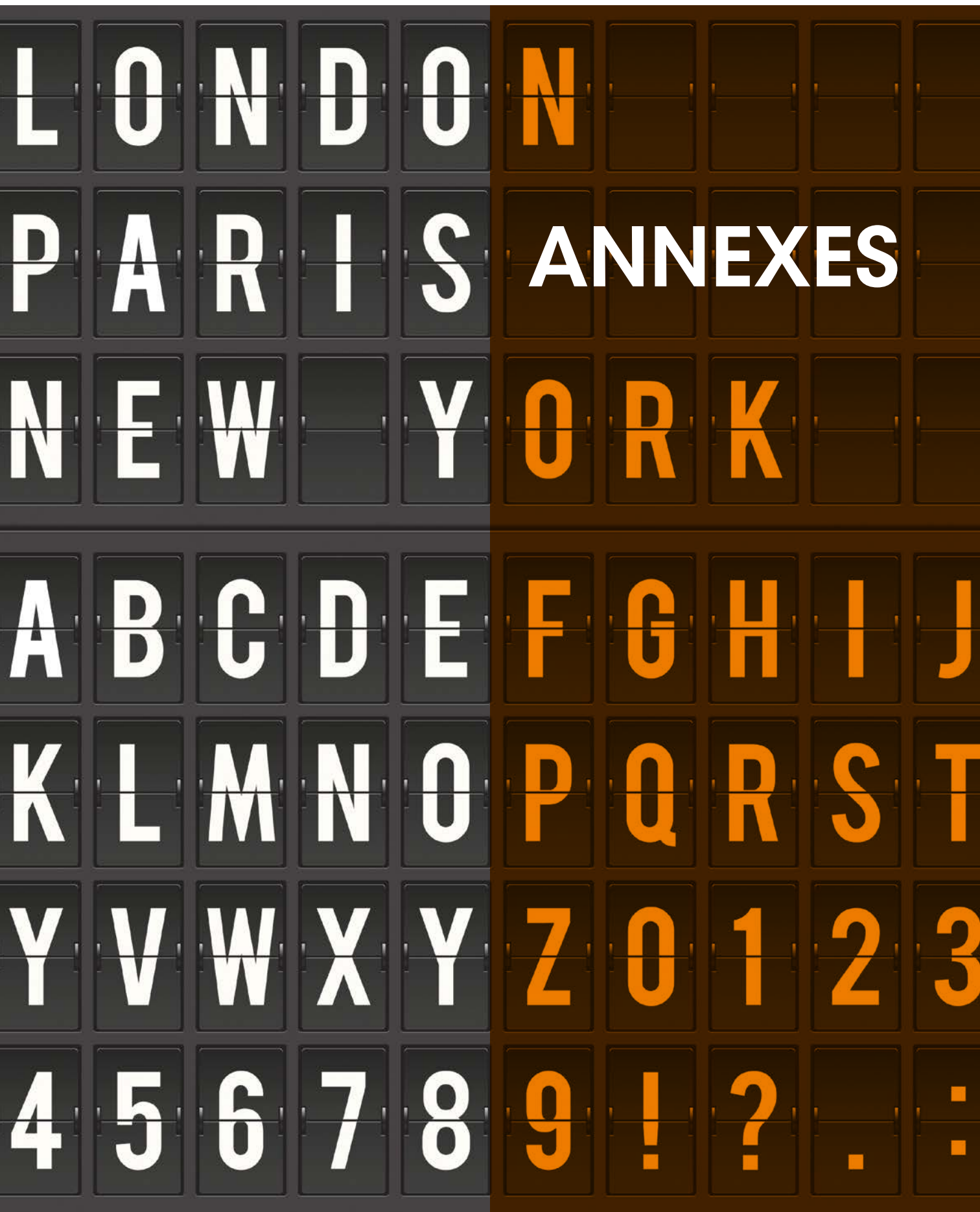
le Haut Comité encourage les professionnels concernés à créer une ou plusieurs entités de médiation, ou à s'appuyer sur les entités existantes, afin de couvrir l'ensemble des transports publics de voyageurs.

Le Haut Comité recommande que cette mise en place par les professionnels d'un système de médiation soit prévue dans la transposition par la France de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. »

Février 2014



Pour autant, le vote de la motion n'a pas été unanime. Sans être fondamentalement opposés au principe de la médiation, certains professionnels du transport s'interrogent sur ses modalités d'organisation, notamment par rapport aux médiateurs d'entreprises, et sur les coûts induits pour les opérateurs. Des questions légitimes auxquelles le groupe de travail tentera d'apporter des réponses.



ANNEXE 1

COMPOSITION DU HAUT COMITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

(arrêtés du 22 février 2013 parus au JO du 29 mars 2013)

Secteur	Organismes	Titulaires	Suppléants
Collège de parlementaires et de représentants des collectivités publiques (12 membres)			
Députés		Olivier FAURE (Président) Hugues FOURAGE	Patrice CARVALHO Stéphane DEMILLY
Sénateurs		Rémy POINTÉREAU Roland RIES	Louis NEGRE Jean-Jacques FILLEUL
Représentants du ministre chargé des Transports	DGITM/DST	Thierry GUIMBAUD (Vice-président)	Jean-Bernard KOVARIK
	DGAC/DTA	Pierre-Yves BISSAUGE	Philippe AYOUN
Représentant du ministre chargé de la Consommation	DGCCRF	Gilles DUMONT	Élodie VAN CEUNEBROEK-MAS-DOUMIER
Association des régions de France		Gilles BONTEMPS	Françoise COUTANT
Assemblée des départements de France		Gilles SAVARY	Patrick WEITEN
Association des maires des grandes villes de France		Serge GODARD	Gilles VESCO
Groupement des autorités responsables des transports		Denis JULLEMIER	Thierry BONTE
Syndicat des transports d'Île-de-France		Pierre SERNE	Philippe SAINCARD
Collège de représentants des opérateurs (10 membres)			
Fédération nationale de l'aviation marchande		Guy TARDIEU	Olivier BOUGAN
Board of Airlines Representatives		Jean-Pierre SAUVAGE	Yves EZANNO
Syndicat des compagnies aériennes autonomes		Jean-Baptiste VALLE	Bertrand MOINE
Armateurs de France		Éric BANDEL	Patrick RONDEAU
Union des transports publics		Michel QUIDORT Jean-Luc MACE Didier CAZELLES	Arnaud RABIER Bruno GAZEAU Anne MEYER
Union des aéroports français		Isabelle WALLARD	Pierre REGIS
Fédération nationale des transports de voyageurs		Éric RITTER	Pierre-Olivier CAREL
Union des ports de France		Jean-Frédéric LAURENT	Gaëtan GUILLOUX
Collège des représentants des consommateurs et usagers des transports (10 membres)			
Représentants des consommateurs et usagers des transports	Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés INDECOSA-CGT	Guy BEAUNÉ	Patrice MOREAU
	Union nationale des associations familiales (UNAF)	Stéphane BERNARDELLI	Hélène MARCHAL
	Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC)	Guy BERTHION	Guy BLANCO
	Fédération nationale des associations des usagers des transports (FNAUT)	Jean LENOIR Marc DEBRINCAT	Gilles LAURENT Anne-Sophie TRCERA
	Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur (ADEIC)	Claude DOUARÉ	Georges GARCIA-BARDIDIA
	Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie (CLCV)	Paul KLEFFERT	Olivier GAYRAUD
	Familles rurales	Yann LAVAUX	Nadia ZIANE
Association Force ouvrière consommateurs	Serge MOURADIAN	Vincent BLANCHEZ	
Association des paralysés de France		Pascal BUREAU	Nicolas MERILLE
Collège des personnalités qualifiées (5 membres)			
Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques		Patricia VARNAISON-REVOLLE	
Compétence en évaluation de la qualité	Direction interministérielle à la modernisation de l'action publique (DIMAP)	Nicolas CONSO	
Enseignants-chercheurs en transports		Yves CROZET Jean-Pierre ORFEUIL Francis BEAUCIRE	

ANNEXE 2

L'ORGANISATION DES TRANSPORTS EN FRANCE

L'organisation des transports de voyageurs en France relève de la responsabilité des pouvoirs publics : l'État, les régions, les départements et les communes ou leurs regroupements (communautés urbaines, communautés d'agglomération, communautés de communes, syndicats d'agglomération nouvelle, syndicats de communes, syndicats mixtes).



LES TRANSPORTS FERROVIAIRES ET ROUTIERS

Dans leur rôle d'autorités responsables des transports de voyageurs, ces différentes collectivités sont appelées des « autorités organisatrices de transports » (AOT) ou des « autorités organisatrices de transport urbain » (AOTU). Outre les différentes associations de collectivités, elles sont représentées au niveau national, en leur qualité d'AOT, par le groupement des autorités responsables de transport (GART).

En principe, ce sont ces AOT(U) qui désignent les exploitants de transport et qui définissent le niveau de l'offre et de la qualité de service, la politique tarifaire et la politique en matière d'information des voyageurs.

Chaque niveau de collectivité exerce ses compétences à l'échelle du territoire correspondant.

L'État

L'État joue le rôle d'autorité organisatrice des « trains d'équilibre du territoire » (TET), connus sous le nom d'Intercités. Une convention avec l'opérateur ferroviaire national, la SNCF, définit le périmètre et la fréquence des dessertes, les conditions de financement et les objectifs de qualité de service.

L'État est également l'autorité de tutelle de Réseau ferré de France (RFF), établissement public gestionnaire du réseau ferré national, chargé d'exercer les responsabilités inhérentes à l'aménagement, au développement, à la cohérence et à la mise en valeur des infrastructures ferroviaires et de la SNCF. La SNCF exploite, outre les TET, les liaisons TGV. Elle met en œuvre les services des trains express régionaux (TER) conformément à la politique d'offre définie par les régions.

Les régions

Les régions sont les autorités organisatrices des transports ferroviaires régionaux (TER) dont elles confient l'exploitation à la SNCF qui dispose d'un monopole légal sur les transports ferroviaires intégralement réalisés en France. Depuis 2002, des conventions signées entre chaque région et la SNCF déterminent les trajets à mettre en place, la fréquence des dessertes, les tarifs, le niveau de qualité du service à offrir. Les régions organisent également des liaisons par autocars entre villes à moyenne distance. Elles peuvent en outre organiser des transports routiers régionaux de voyageurs en substitution de TER.

Les départements

Les départements sont les autorités organisatrices des liaisons par autocars, lignes régulières et transports scolaires, hors périmètre urbain.



LE TRANSPORT AÉRIEN

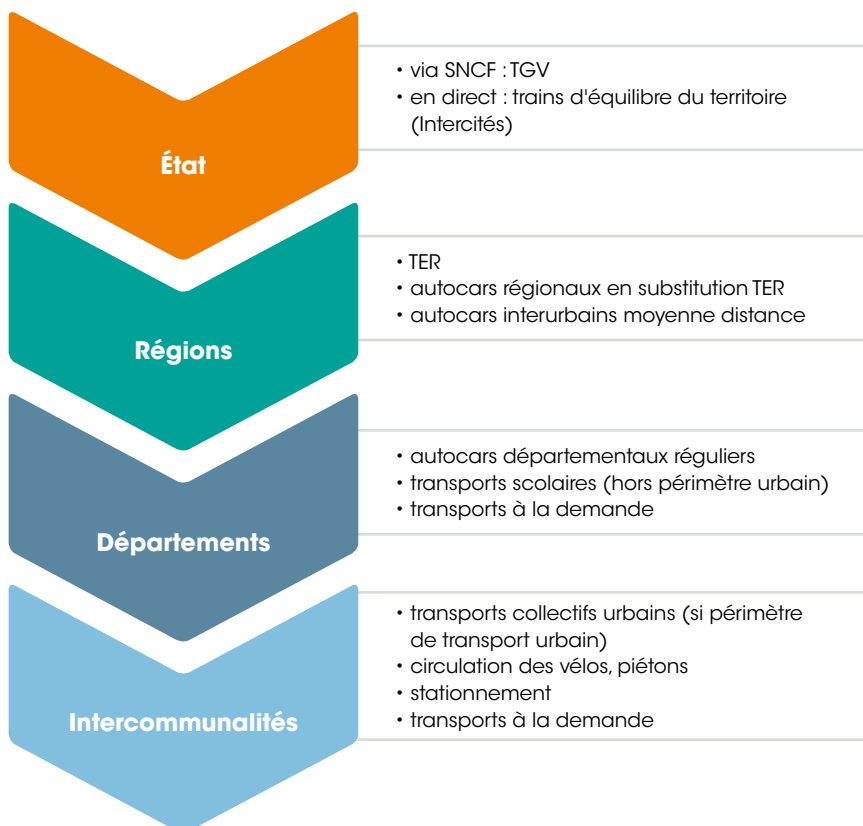
Le transport aérien ne présente pas d'organisation territoriale. Les compagnies aériennes exercent dans le cadre des conventions internationales, des textes européens et nationaux. Par ailleurs, il existe une institution spécialisée des Nations unies, l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), qui établit des normes et des recommandations notamment en matière de sécurité, de sûreté, de facilitation de l'aviation. En France, la direction générale de l'aviation civile (DGAC) assure les fonctions de régulateur du transport aérien.

Elle est l'interlocuteur des compagnies aériennes, des aéroports et de leurs clients. La DGAC suit également l'activité économique et financière des compagnies françaises. En conformité avec la réglementation européenne, elle délivre les licences d'exploitation de transporteur aérien public et en coopération avec le ministère des Affaires étrangères, elle négocie les accords autorisant les liaisons entre la France et les pays extracommunautaires et attribue aux compagnies françaises les droits de trafic correspondants.

Les communes et leurs intercommunalités

Les communes ou leurs intercommunalités exploitent les transports urbains – transports qui se déroulent à l'intérieur d'un « périmètre de transport urbain » (PTU) selon les mêmes principes que les autres niveaux d'autorités organisatrices. 250 réseaux de transports urbains desservent les agglomérations françaises, organisés par les communes ou, le plus souvent, par des intercommunalités. L'Île-de-France bénéficie d'un statut à part puisque le STIF est l'autorité organisatrice des transports pour toute l'Île-de-France, même s'il peut confier localement (à une échelle infrarégionale) l'organisation de certaines lignes ou dessertes à des « autorités de proximité » (sauf la politique tarifaire).

TRANSPORTS TERRESTRES DE VOYAGEURS QUI EST AUTORITÉ ORGANISATRICE DE QUOI ?



ANNEXE 3



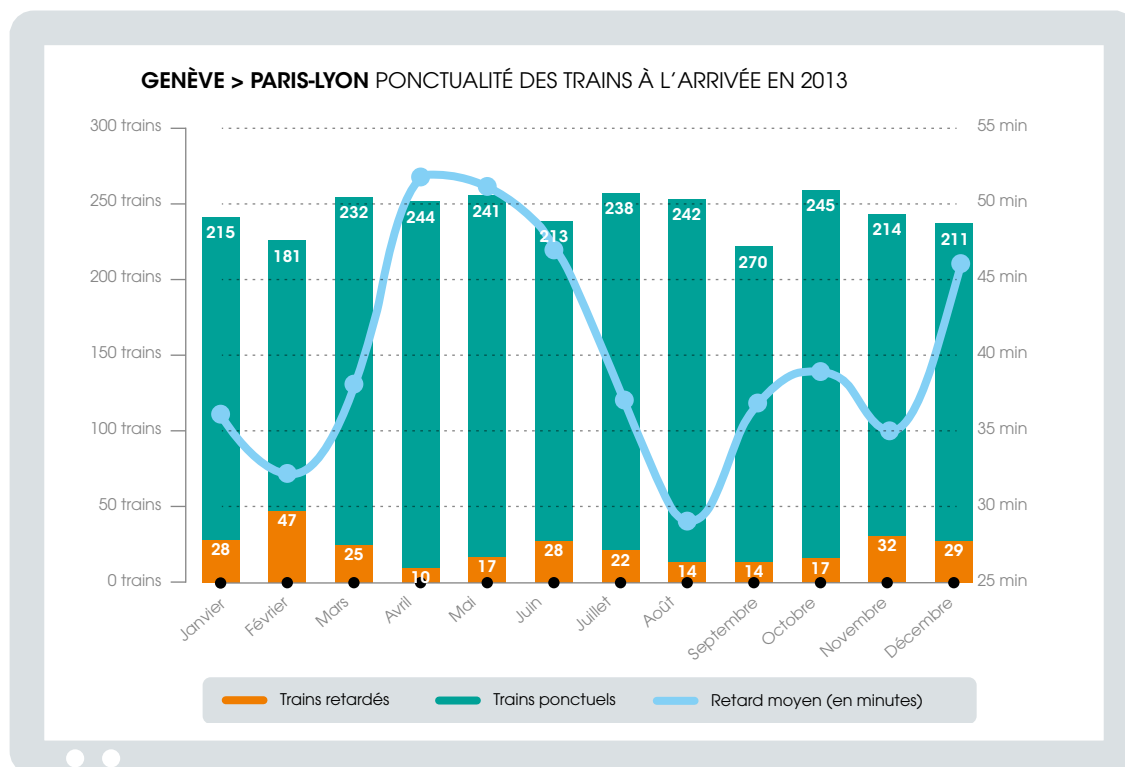
LE SITE INTERNET DE L'AQST

DES DONNÉES PRATIQUES POUR TOUS

Le site Internet de l'AQST (www.qualitetransports.gouv.fr) met à disposition du grand public des statistiques mensuelles de qualité de service dans les transports publics de voyageurs sous tous ses modes, ainsi que des informations pratiques sur les droits et démarches des voyageurs selon chaque mode de transports.

Les statistiques mensuelles concernent, par ligne et au global, le transport aérien (intérieur, international, outre-mer) et le transport ferroviaire national à longue distance (TGV, Intercités, international). Elles indiquent notamment le taux de régularité (annulations des vols ou des trains) et le taux de ponctualité (retards au départ ou à l'arrivée).

Le site a connu en 2013 une moyenne de 100 visiteurs par jour, dont la moitié sont franciliens. Les 300 pages consultées par jour en moyenne concernent d'abord les indicateurs de régularité et de ponctualité, ensuite les démarches possibles des voyageurs.



La présentation générale du site a été entièrement refondue, pour une lecture plus agréable et des graphiques plus visuels, comme l'illustre l'exemple ci-dessus.



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2013
AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE
DANS LES TRANSPORTS (AQST)
Août 2014

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

Directeur de la publication : Pascal Mignerey
Rédacteur en chef : Maud de Crépy
Secrétaire de rédaction : Mélanie Moueza
Conception-réalisation : **CITIZENPRESS**
www.citizen-press.fr
Tél. : 01 77 45 86 86
Crédits photographiques :
MEDDE-MLET : A. Bouissou, O. Brosseau,
G. Crossay, D. Lochon, L. Mignaux, B. Suard.
Getty - Thinkstock
Impression : Advence, Paris





RAPPORT
ANNUEL
2013