

BILAN GÉNÉRAL DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS DE VOYAGEURS EN FRANCE EN 2013



1. PRÉAMBULE	1
2. LES DONNÉES DISPONIBLES	2
2.1. La fourniture des données	2
2.2. La définition des indicateurs	3
3. LA QUALITÉ DE SERVICE 2013 FRANCE ENTIÈRE ET SON ÉVOLUTION DEPUIS 2012	4
3.1. Le contexte général de l'année 2013	4
3.2. Les grandes liaisons aériennes	4
3.2.1. Moins de vols long-courriers annulés, mais des vols moyen-courriers et intérieurs moins réguliers	5
3.2.2. En fréquence des retards de vols, les vols long-courriers s'améliorent, alors que les autres vols se dégradent	5
3.3. Les lignes ferroviaires de longue distance	7
3.3.1. Les annulations des trains de longue distance ont augmenté	7
3.3.2. Des TGV plus souvent en retard, alors que les Intercités s'améliorent	8
3.4. Les TER ferroviaires	11
3.4.1. Des TER plus ponctuels mais moins réguliers que les TGV et Intercités	11
3.4.2. Des pics de non-ponctualité en juillet et en hiver	11
4. LES DISPARITÉS À L'INTÉRIEUR DES MOYENNES NATIONALES	12
4.1. Les grandes lignes aériennes	12
4.1.1. Remarques générales	12
4.1.2. Les écarts de qualité selon les liaisons aériennes	12
4.2. Les liaisons ferroviaires à grande vitesse ou internationales	17
4.2.1. Remarques générales	17
4.2.2. La ponctualité des TGV s'est dégradée	18
4.2.3. Les retards TGV sont plus fréquents sur les axes nord et sud-est	20
4.2.5. Les causes de retards TGV externes à l'exploitant sont fréquentes, mais n'expliquent pas tout	22
4.3. Les liaisons ferroviaires d'équilibre du territoire	23
4.4. Les TER ferroviaires	26
5. LES TRANSILIEN ET RER	30
5.1. La ponctualité des RER varie fortement au cours de l'année	30
5.2. Les écarts entre lignes Transilien sont très importants	31
6. L'ANALYSE CRITIQUE DE LA QUALITÉ 2013 PAR L'AQST	32

1. PRÉAMBULE

L'Autorité de la qualité de service dans les transports a dressé une analyse de la qualité globale en 2012 des transports de voyageurs, lors d'une conférence de presse tenue en mai 2013 à l'occasion de la première réunion du Haut Comité de la qualité de service dans les transports.

Depuis cette première communication, les données de l'AQST se sont enrichies et ses moyens d'analyse se sont développés, prioritairement sur les transports du quotidien, conformément aux recommandations du Gouvernement.

Le présent bilan porte sur l'année 2013. Il concerne la qualité de service du transport régulier de voyageurs sur les plus importantes lignes aériennes, les liaisons TGV, Intercités (trains d'équilibre du territoire), les TER ferroviaires, les lignes Transilien et RER.

Hormis les transports régionaux pour lesquels l'AQST ne dispose que de données 2013, l'examen des liaisons de longue distance porte également sur l'évolution de leur qualité par rapport à l'année 2012.

L'analyse s'appuie sur des indicateurs mensuels de régularité des liaisons (taux d'annulation des vols ou des trains) et de ponctualité (taux de retard et durées moyennes des retards). Toutes ces données sont consultables en détail sur le site Internet de l'AQST : www.qualitetransports.gouv.fr

Il s'agit d'une synthèse nationale au niveau de la France continentale, avec également des informations sur les écarts selon les liaisons, aériennes et ferroviaires, ou selon les zones géographiques, lorsque cette distinction est pertinente.

Il importe d'ajouter que ce bilan général ne porte pas sur les autres aspects de la qualité de service dans les transports (confort, propreté, qualité de l'information, prise en compte des réclamations, etc.) ni sur les causes de la non-qualité de service. Ces éléments pourront utilement compléter les bilans ultérieurs de l'AQST.

2. LES DONNÉES DISPONIBLES

2.1. LA FOURNITURE DES DONNÉES

L'AQST, entité administrative au sein du Conseil général de l'environnement et du développement durable, ne collecte pas par elle-même les données de la qualité de service. Elle a fait le choix d'une collaboration étroite avec ses partenaires, privilégiant la fourniture des données tout en se réservant un droit de vérification. L'AQST est alimentée par les autorités organisatrices et des opérateurs, qui coopèrent également au niveau du Haut Comité de la qualité de service dans les transports.

S'agissant des lignes ferroviaires de longue distance (TGV, trains Intercités d'équilibre du territoire) et les trains internationaux opérés par la SNCF ou ses filiales (Thalys, SVI, Lyria, etc.), les données ayant servi à l'analyse de la qualité de service en 2013 ont été fournies à l'AQST par les directions nationales de la SNCF.

Depuis l'été 2013, des indicateurs mensuels relatifs aux TER ferroviaires, globalisés par régions, sont fournis à l'AQST par chacune des 19 directions de la SNCF dans les régions pour lesquelles les autorités ont donné leur accord. Seule la Lorraine manque dans le suivi de la qualité des TER, car le président de ce Conseil régional a refusé que les données soient transmises à l'AQST (pour des raisons de manque de « *visibilité sur les capacités des régions à poursuivre leurs missions d'autorité organisatrice régionale* »).

Les données mensuelles relatives aux liaisons aériennes intérieures, outre-mer et internationales sont collectées par les aéroports concernés, puis transmises à la DGAC qui les contrôle et les traite avant de les fournir à l'AQST, conformément à l'arrêté de mars 2012.

Enfin, également depuis l'été 2013, des données relatives aux transports franciliens (Transilien et RER à l'heure actuelle) sont fournies à l'AQST par le Syndicat des transports d'Ile de France (STIF), sur la base des données contractuelles fournies mensuellement par la SNCF et de la RATP.

Par ailleurs, la mention des principaux événements météorologiques qui ont pu impacter en 2013 la régularité ou la ponctualité des transports est issue des bulletins d'information trimestriels de Météo France.

2.2. LA DÉFINITION DES INDICATEURS

Par souci de lisibilité, les termes de « régularité » et de « ponctualité », dont les définitions varient selon les acteurs, sont réduits aux notions les plus simples : une liaison régulière connaît peu d'annulations, une liaison ponctuelle connaît peu de retards.

Les liaisons sont définies de manière à regrouper les trajets allers et les trajets retours en un seul couple origine destination. Une relation se définit par sens de circulation (ferroviaire ou aérien), tandis que pour une liaison, les deux sens sont agrégés, il n'y a pas de distinction par sens de circulation.

Les indicateurs de régularité (annulations) et de ponctualité (retards) selon les modes sont définis précisément sur le site Internet de l'AQST (www.qualitetransports.gouv.fr).

Sommairement, les liaisons longue distance, aériennes ou ferroviaires, sont suivies selon le même schéma, par liaison et par compagnie :

- taux mensuel de vols ou de trains annulés (sauf en provenance de l'étranger)
- taux mensuel de vols ou de trains en retard au départ (sauf en provenance de l'étranger)
- durée moyenne mensuelle du retard des vols ou des trains en retard au départ (sauf en provenance de l'étranger)
- taux mensuel de vols ou de trains en retard à l'arrivée (sauf à destination de l'étranger)
- durée moyenne mensuelle du retard des vols ou des trains en retard à l'arrivée (sauf à destination de l'étranger)

Pour les trains grandes lignes nationaux (TGV, Intercités), un train est considéré en retard au départ pour un retard supérieur à 5min 59s, et en retard à l'arrivée à partir de 5min59s pour des liaisons d'une durée programmée inférieure à 1h30, 10min59s pour des liaisons d'une durée comprise entre 1h30 et 3h, et 15min59s pour des liaisons d'une durée supérieure à 3h.

Pour les trains internationaux à l'arrivée en France, le seuil de retards est de 15min59s, par analogie avec le mode aérien.

Pour les vols intérieurs et internationaux, un avion est compté en retard au départ s'il quitte son poste de stationnement avec un décalage de plus de 15min 59s, et à l'arrivée s'il rejoint son poste de stationnement avec un retard de plus de 15min59s.

En ce qui concerne les annulations, un vol est considéré comme définitivement annulé si sa suppression a lieu le jour du vol programmé ou dans les 3 jours qui le précèdent, tandis qu'un train annulé est un train dont la programmation était connue des voyageurs et dont la circulation a été supprimée sans avoir pu être annoncée suffisamment tôt (la veille de la circulation programmée à 16 h pour les TER).

Pour les TER ferroviaires, les indicateurs utilisés sont le taux d'annulation (partielle ou totale) des trains programmés et le taux de retard (à plus de 5 minutes) des trains à l'arrivée au terminus. Ces deux valeurs mensuelles sont globalisées pour l'ensemble des lignes TER ferroviaires sous contrat d'une même région.

Enfin, s'agissant des Transilien et RER, l'indicateur retenu par l'AQST est le taux de ponctualité voyageurs, tel que défini par le STIF dans ses contrats avec la SNCF et la RATP. Au lieu de comptabiliser

les retards des trains, cet indicateur s'intéresse au retard des voyageurs dans leurs divers trajets, ce qui s'avère plus pertinent en milieu dense. Sur chaque ligne de Transilien ou de RER, le nombre de voyageurs qui effectuent leur parcours avec moins de 5 minutes de retard par rapport à l'horaire prévu, est rapporté au nombre total de voyageurs sur la ligne (voir définition et exemple sur le site de l'AQST).

3. LA QUALITÉ DE SERVICE 2013 FRANCE ENTIÈRE ET SON ÉVOLUTION DEPUIS 2012

3.1. LE CONTEXTE GÉNÉRAL DE L'ANNÉE 2013

En moyenne sur l'année 2013, le transport de voyageurs en France a cru de +0,6%, pour la troisième année consécutive, selon l'indice de production de services de transport établi par le Commissariat général au développement durable du Ministère de l'Écologie, du développement durable et de l'énergie.

Cette augmentation moyenne par rapport à l'année précédente se décompose en une croissance de +0,8% des transports collectifs urbains ou routiers de voyageurs (hormis les trains et RER SNCF sous convention STIF, qui ont baissé de 0,5%), une progression qui continue du transport aérien, tant en métropole (+1,8%) qu'à l'international (+1,3%), alors que les transports ferroviaires ont baissé, que ce soient les trains interurbains hors TGV (-6,6%), les TGV (-0,5%) et les TER (-1,2%).

En ce qui concerne le bilan climatique de l'année 2013, en ce qu'il peut impacter la qualité de service selon les modes de transport et les régions, le constat de Météo-France est le suivant (*extraits*).

« La température moyenne annuelle en 2013 ne présente aucun caractère exceptionnel : elle a été proche de la normale sur l'ensemble de la France. Toutefois, le mois de mai a été très froid et les mois de juillet et octobre ont été particulièrement chauds. Inférieure à la normale au cours des 6 premiers mois de l'année, la température moyenne mensuelle a ensuite été supérieure, excepté au mois de novembre.

La pluviométrie a été excédentaire du Sud-Ouest au Nord-Est ainsi que sur la Corse et l'extrême sud-est, avec un excédent supérieur à 30 % dans le sud de la Champagne, sur la Côte d'Azur ainsi que sur les Pyrénées centrales. L'année a été particulièrement pluvieuse dans le Sud-Ouest, où les cumuls ont atteint des valeurs record. En revanche, les précipitations ont été légèrement déficitaires des côtes de la Manche à la Picardie et aux Ardennes ainsi que sur les côtes du Languedoc-Roussillon. Cumulée sur l'ensemble du pays, la quantité d'eau recueillie est supérieure à la valeur moyenne de plus de 10 %.

Plusieurs évènements remarquables se sont produits en 2013 :

- neige abondante sur tous les massifs, proche des records sur les Pyrénées en hiver 2012-2013,
- un épisode hivernal tardif du 11 au 15 mars remarquable par les quantités de neige tombées dans le Nord-Ouest,
- un mois de mai très pluvieux, froid et peu ensoleillé,
- un épisode de fortes pluies et inondations historiques du 17 au 19 juin dans le Sud-Ouest,
- une vague de chaleur sur la France du 15 au 27 juillet. »

3.2. LES GRANDES LIAISONS AÉRIENNES

Les grandes liaisons aériennes sont celles qui transportent plus de 200 000 passagers par an pour les vols internationaux, 100 000 passagers par an pour les vols intérieurs et ultramarins, à partir ou à desti-

nation des 9 aéroports métropolitains qui connaissent plus de 2 millions de passagers par an. Ces seuils aboutissent à considérer, dans les deux sens, 87 liaisons internationales, 37 liaisons intérieures et 5 liaisons outre-mer.

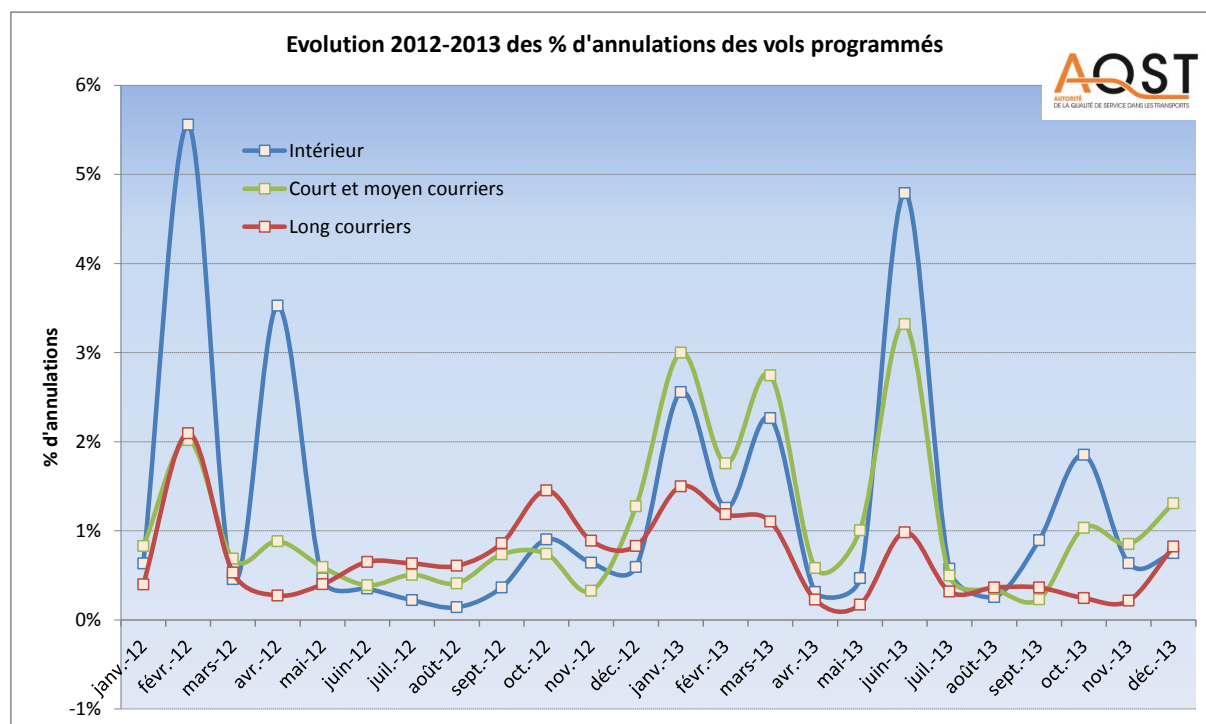
Pour constituer des catégories significatives en termes de régularité (annulations) et de ponctualité (retards), 3 familles sont distinguées :

- les 22 liaisons internationales et ultramarines long-courriers (de plus de 4h30 de vol),
- les 69 liaisons internationales moyen-courriers,
- les 37 liaisons intérieures (à la France métropolitaine).

3.2.1. Moins de vols long-courriers annulés, mais des vols moyen-courriers et intérieurs moins réguliers

Comme le montre bien le graphe ci-après, 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%), alors qu'à l'inverse, les vols **long-courriers** (internationaux et outre-mer), qui étaient déjà les plus réguliers en 2012, ont réduit leur proportion d'annulation, qui tombe de 0,8% à 0,6% en 2013.

Trois mois particuliers de 2013, janvier, mars et juin, ont provoqué des annulations plus nombreuses que les autres mois. Ces forts taux d'annulation ont des origines météorologiques pour les mois de janvier et de mars caractérisés par de fortes chutes des neiges, et sont une conséquence directe des grèves du contrôle aérien français les 11 et 12 juin et des aéroports de Paris les 28 et 29 juin.



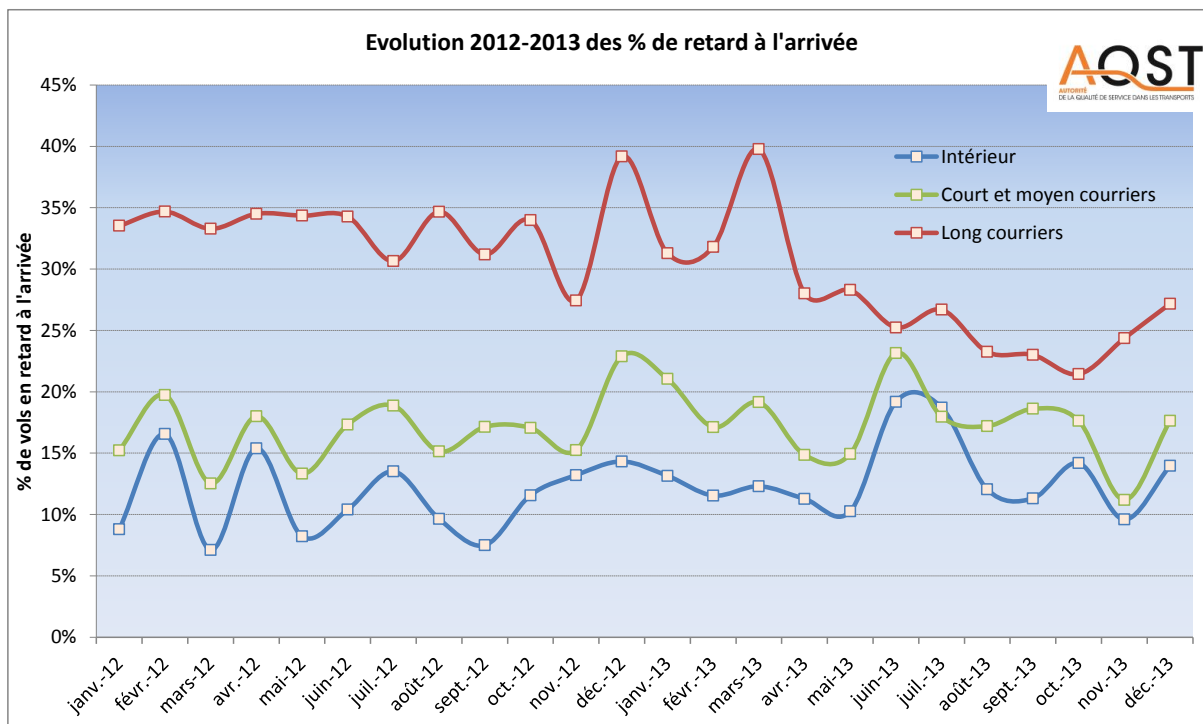
3.2.2. En fréquence des retards de vols, les vols long-courriers s'améliorent, alors que les autres vols se dégradent

Les vols long-courriers (internationaux et outre-mer), après des taux de non-ponctualité importants durant l'hiver 2012-2013, où plus d'un vol sur trois en moyenne était en retard de plus de 15 minutes à l'arrivée, ont connu une ponctualité relativement meilleure par la suite, oscillant autour de 25% de vols en retard.

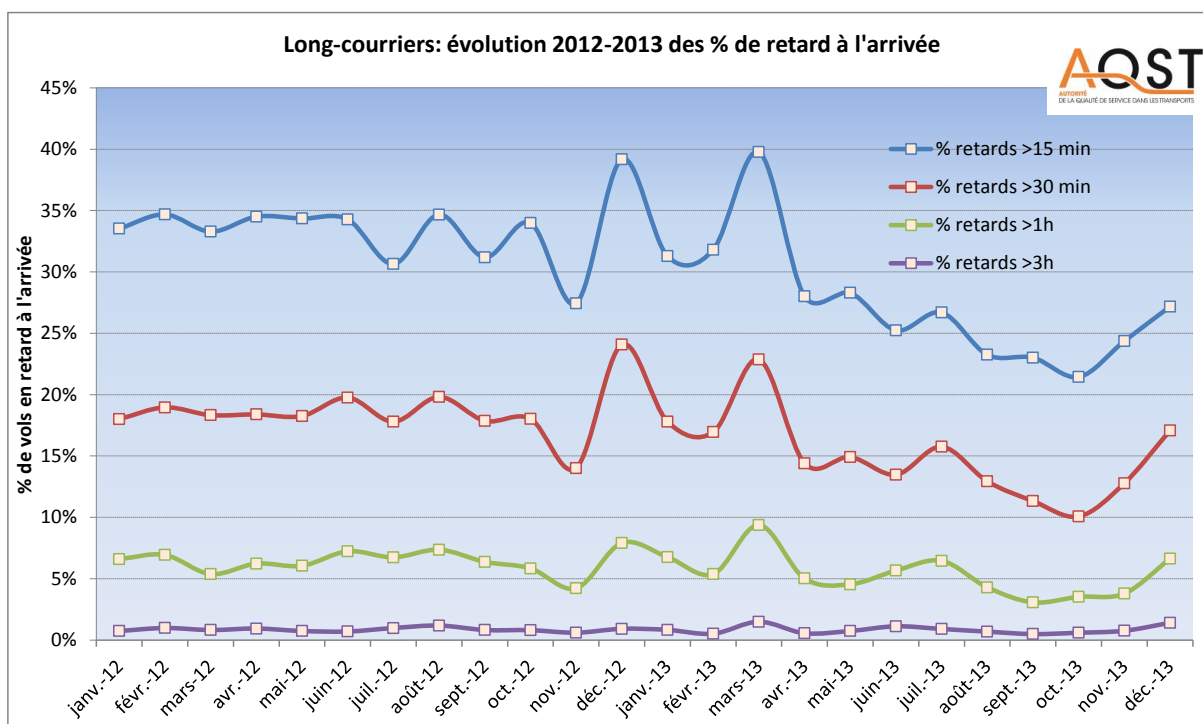
Au global pour l'année, les taux de retard des **long-courriers** est tombé de 33,5% en 2012 à **27,4%** en 2013, ce qui est une amélioration importante.

En revanche, les **moyen-courriers** ont connu plus de retards en 2013, leur taux de non-punctualité augmentant de 16,8% en 2012 à **17,6%** en 2013.

Ce sont les vols **intérieurs** qui se sont le plus dégradés, leur taux de retard grim pant de 11,2% en 2012 à **13,1%** en moyenne pour toute l'année 2013. Les mois de juin et juillet 2013 ont été des records, avec près de 1 vol intérieur sur 5 en retard à l'arrivée.



La segmentation des durées de retard des long-courriers permet d'affiner le taux général de 27,4% de retard de plus de 15 minutes à l'arrivée (voir graphe ci-après). En effet, la gestion d'un retard entre 15 et 30 minutes pour un passager qui vient d'effectuer un parcours de plus de 4 heures 30 minutes n'est pas la même, pour sa sortie de l'aérogare ou pour sa correspondance, si ce retard excède la demi-heure ou les trois heures.



En fait, un peu plus de la moitié des vols long-courriers en retard arrivent avec moins d'une demi-heure de retard, pour fluctuer globalement entre 10% et 20% des vols selon les mois (15,6% sur toute l'année 2013).

À l'intérieur de cette catégorie des « grands retards », 5,7% des vols long-courriers sont arrivés en 2013 avec plus d'une heure de retard, ce qui demeure important, même s'il faut considérer que ces parcours intercontinentaux sont confrontés à des perturbations imprévisibles qui peuvent être conséquentes.

3.3. LES LIGNES FERROVIAIRES DE LONGUE DISTANCE

Par lignes ferroviaires de longue distance, on entend les liaisons assurées :

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

Une relation entre deux villes représente deux liaisons, une par sens.

Les entreprises ferroviaires Eurostar et Thello, qui exploitent des liaisons internationales sous leur propre certificat de sécurité, devraient fournir en 2014 à l'AQST leurs statistiques de régularité et de ponctualité.

3.3.1. Les annulations des trains de longue distance ont augmenté

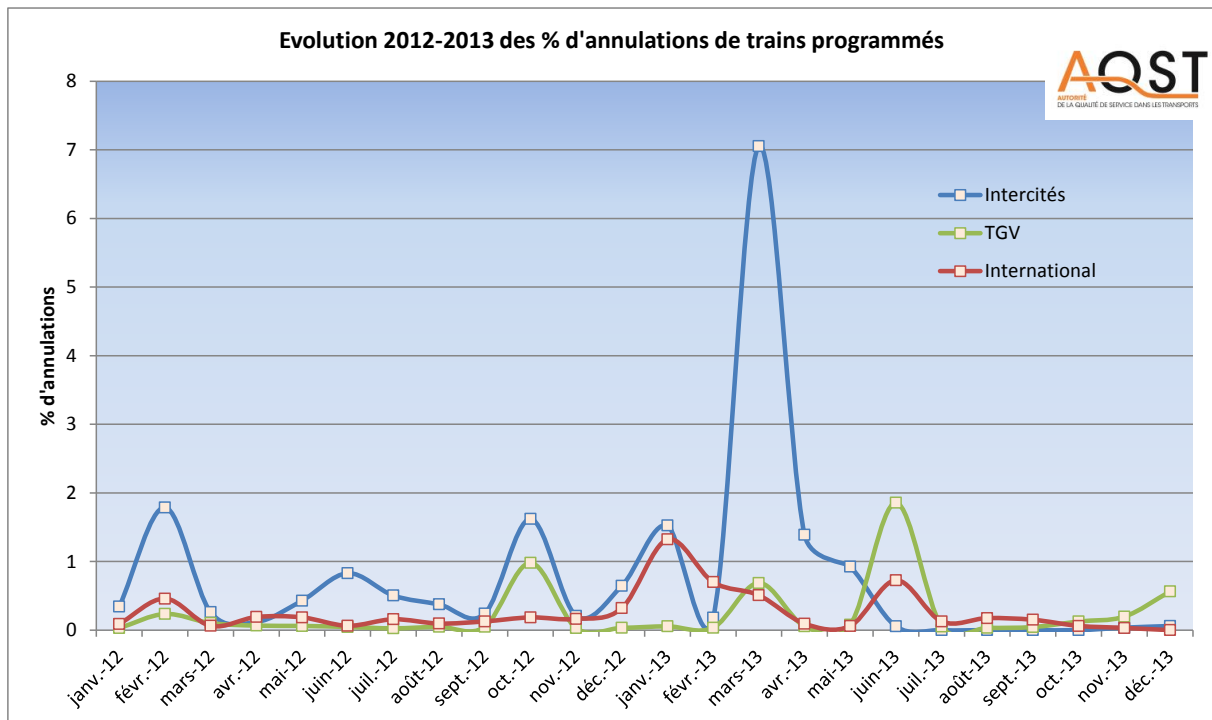
Les annulations des trains de longue distance ont augmenté en 2013 par rapport à 2012.

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

0,3% des trains internationaux ont été annulés en 2013, au lieu de 0,1% en 2012, avec également une pointe en juin 2013.

Les taux d'annulation des trains **Intercités** ont empiré en 2013. La moyenne annuelle est passée de 0,6% à **1,0%**. Le record a été enregistré en mars 2013, où 7% des Intercités, soit 1 train programmé sur

14, ont été annulés. Cela s'explique par les épisodes neigeux en Normandie, qui ont nécessité une forte mobilisation de matériel habituellement au quart Sud-Est de la France.



3.3.2. Des TGV plus souvent en retard, alors que les Intercités s'améliorent

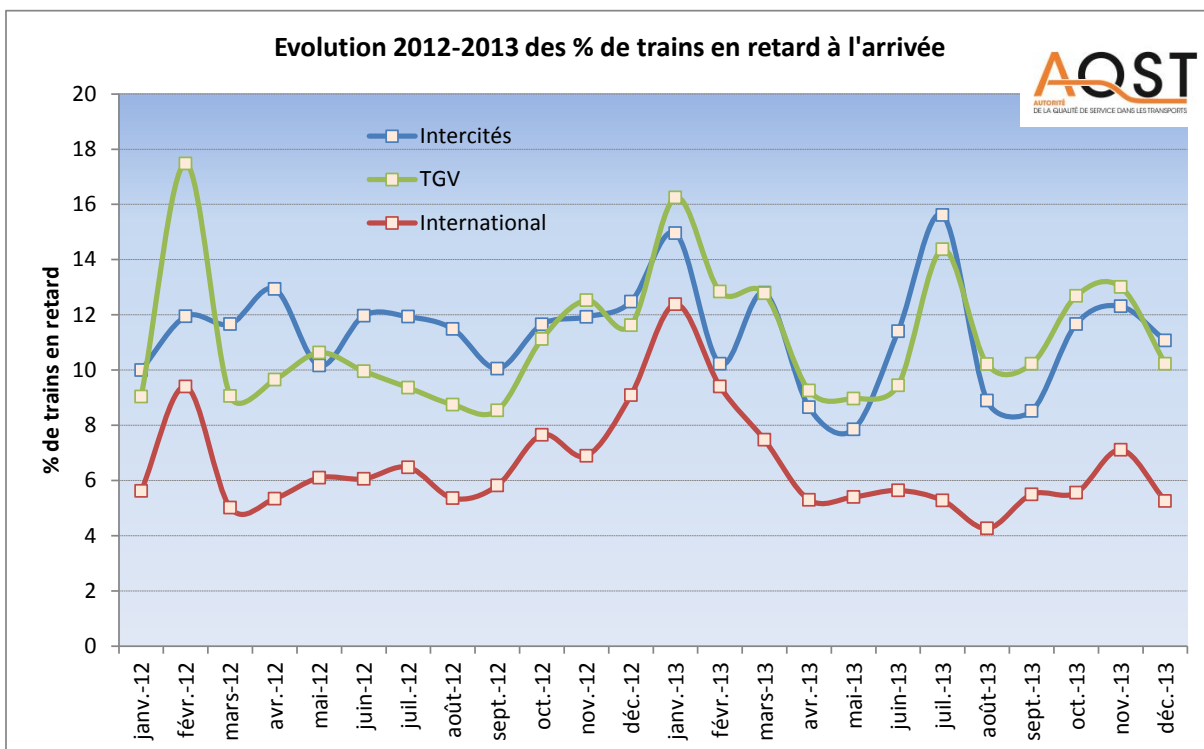
La proportion des **TGV** en retard à l'arrivée a sensiblement empiré en 2013, avec **11,6%** en moyenne, par rapport à 2012 où la moyenne était de 10,6%.

Janvier, mars et surtout juillet 2013 figurent parmi les mauvais mois, ainsi en juillet 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 qui ont été suivies d'orages, et qui du fait d'une infrastructure en travaux, ont amené des limitations de vitesse afin de garantir la sécurité des circulations. Il faut également noter que le mois de juillet 2013 a été particulièrement chaud, le plaçant au 3^{ème} rang des mois de juillet les plus chauds depuis 1900.

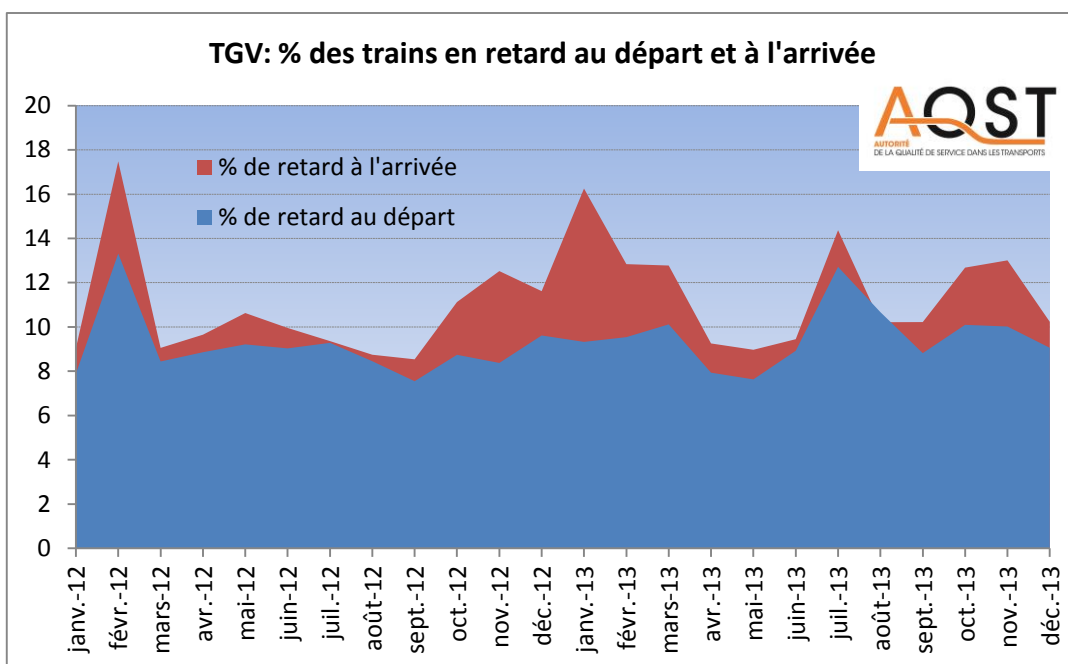
Les trains **Intercités** ont connu les mêmes pointes de janvier et juillet mais leur taux de retard annuel (**11,1%**) est devenu légèrement inférieur aux TGV, car leur ponctualité s'est améliorée en 2013 (11,5% en 2012).

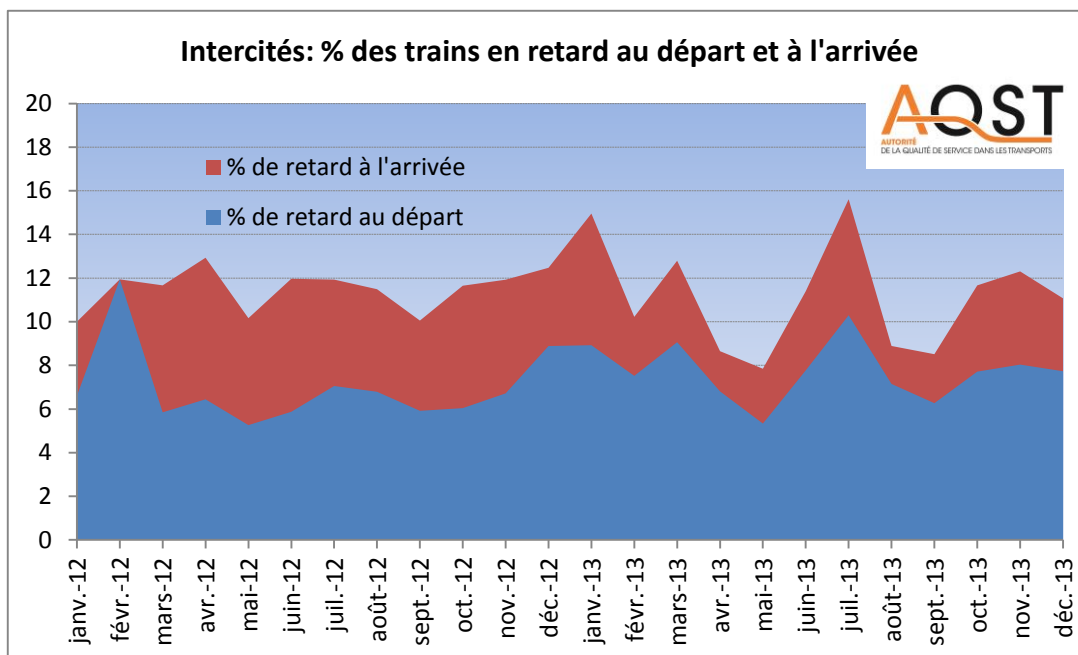
Il convient cependant de préciser que le nombre de circulations de trains Intercités a sensiblement baissé, chutant de 80 767 en 2012 à 72 115 circulations en 2013, soit -10,7%, essentiellement pour cause de travaux et de répercussions de l'accident de Brétigny du 12 juillet.

Les taux de retard à l'arrivée des trains **internationaux** sont moindres (**6,5%**) mais ces chiffres sont moins significatifs dans la mesure où seuls sont connus les retards à l'arrivée en métropole en provenance de l'étranger.

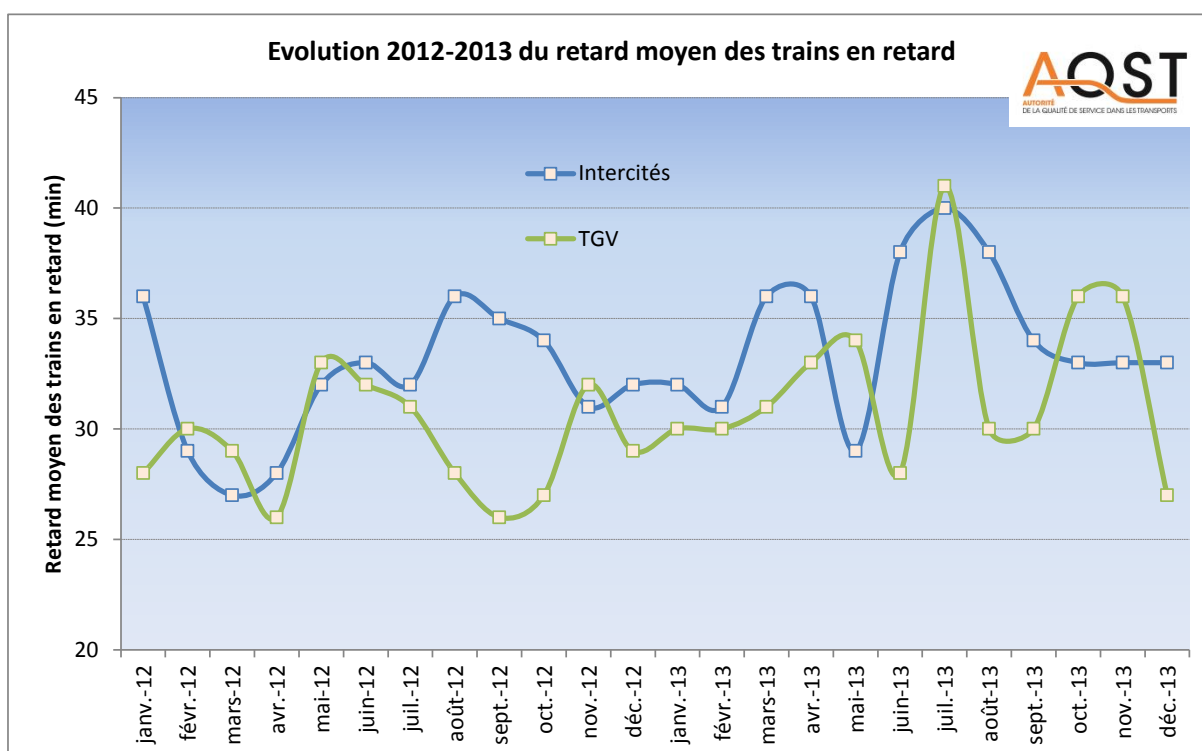


L'exploitation des données de retard des trains au départ (plus de 5 minutes par rapport à l'horaire prévu ; voir les deux graphes ci-après) montrent grossièrement que sauf en hiver, les TGV en retard à l'arrivée l'étaient déjà au départ. Par contre, les Intercités prennent plus souvent du retard en cours de trajet.





Les durées moyennes de retard des trains en retard se sont allongées de 3 minutes environ, soit +10%, en 2013 (voir graphe ci-après) : **32** minutes pour un **TGV** en retard, avec une pointe en juillet à plus de 40 minutes en moyenne -liée aux régulations de vitesse pour cause de chaleur-, **35** minutes pour un **Intercités**, 36 minutes pour un train international.



3.4. LES TER FERROVIAIRES

3.4.1. Des TER plus ponctuels mais moins réguliers que les TGV et Intercités

Le taux des TER en **retard** de plus de 5 minutes au terminus est relatif s'il est comparé à celui des TGV et Intercités. En effet, la moyenne nationale est de **8,9%** de TER en retard, contre 11,6% pour les TGV et 11,1% pour les Intercités.

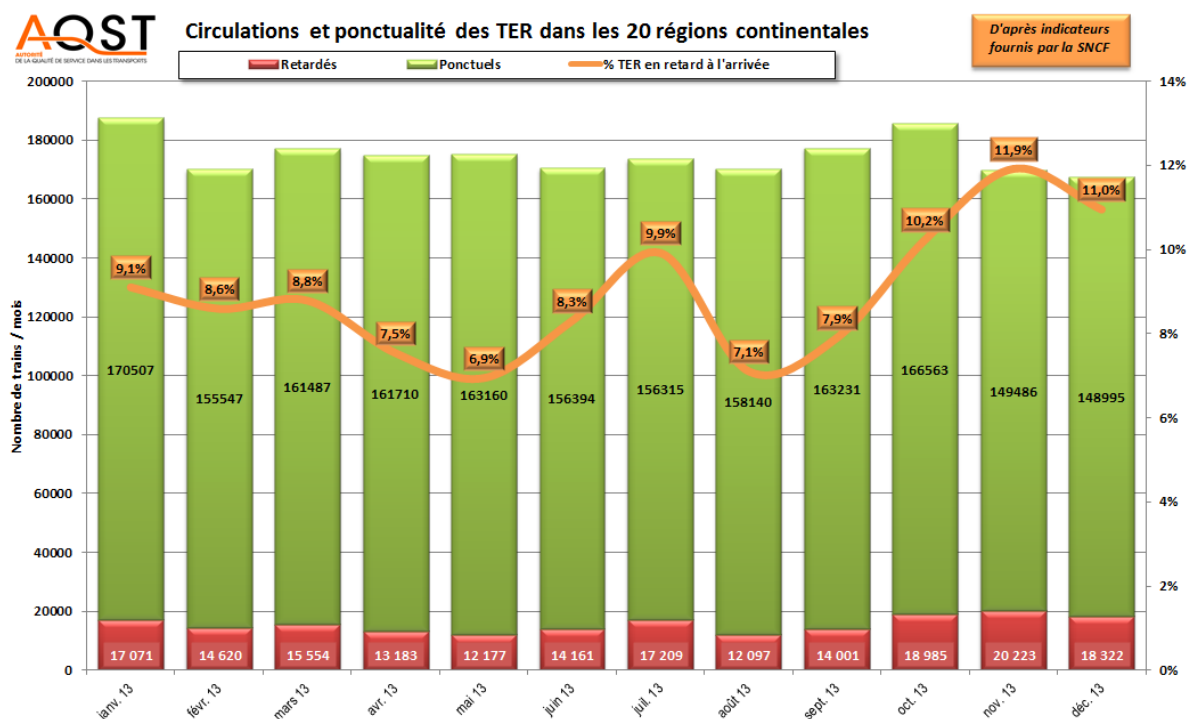
En revanche, le taux d'**annulation**, de **2,3%**, est nettement supérieur à celui des TGV et Intercités, respectivement de 0,3% et 1,0% en 2013.

Il convient cependant de préciser que l'AQST exclut les annulations partielles des TER qui n'auraient circulé que sur une partie de son parcours, lesquels peuvent alors être comptés également par la SNCF dans les taux de retard. Par souci de simplification et de lisibilité, une annulation partielle est assimilée à une annulation totale.

En termes de circulation, plus de 2 millions de trains TER ont circulé en 2013, ce qui revient à une moyenne proche de 5 800 trains par jour, soit 6 fois plus que les TGV.

3.4.2. Des pics de non-ponctualité en juillet et en hiver

Les mois de juillet, octobre novembre et décembre 2013 affichent environ plus d'un TER sur 10 en retard en gare terminale. La non-ponctualité des TER a connu un pic en juillet 2013, à l'instar des TGV et Intercités, et aux mois d'hiver, octobre, novembre et décembre 2013. Cette nette diminution de la ponctualité des trains aux mois d'hiver est, selon la SNCF, la conséquence de problèmes d'adhérence qui ont été particulièrement intenses en 2013, du fait de l'importance des chutes de feuilles et des conditions climatiques humides les accompagnant, notamment au mois d'octobre où le taux de retard culmine à 11,9%. En juillet 2013, les directions régionales de la SNCF ont souvent renseigné que les fortes chaleurs et les nombreux orages qui ont suivi, ont entraîné de nombreuses chutes d'obstacles sur les voies et des difficultés de circulation. Plusieurs droits de retrait suite à des agressions de contrôleurs furent également utilisés. Des problèmes récurrents de matériel ont aussi été signalés.



4. LES DISPARITÉS À L'INTÉRIEUR DES MOYENNES NATIONALES

Les indicateurs agrégés au niveau de la France entière permettent une vision générale et des comparaisons globales entre services de transport et par rapport aux années précédentes.

Toutefois, ces moyennes générales peuvent occulter des disparités fortes qui méritent d'être mises en évidence, sans pour autant surcharger au détriment de la lisibilité de l'analyse.

Les données collectées par l'AQST permettent une différenciation par liaison, aérienne ou ferroviaire. Nous choisissons la formule qui relève les performances des meilleures et des pires liaisons, ainsi que la distribution générale de toutes les autres liaisons entre ces extrêmes.

Il est possible pour chaque liaison aérienne de différencier les niveaux de régularité et de ponctualité par compagnie, ce qui est consultable sur le site www.qualitetransports.gouv.fr, mais dans un bilan annuel global, ce niveau de détail serait trop fin. À l'inverse, cumuler les performances d'une compagnie aérienne pour toutes les liaisons pour lesquelles l'AQST dispose de données serait partiel, pour une double raison. D'une part, les lignes aériennes suivies ne représentent pas toute l'activité d'une compagnie. D'autre part, dans le cas le plus fréquent où ces lignes sont internationales, l'AQST ne dispose que des retards à l'arrivée dans le sens étranger vers France et des retards au départ de France.

S'agissant des performances du transport ferroviaire, outre la distribution entre les meilleures et les pires liaisons, l'AQST dispose, pour les seuls TGV, d'une segmentation par « axe » au sens SNCF (c'est-à-dire en gros par quart de France) et, pour chaque axe, d'une répartition par type de cause des retards à l'arrivée.

Dans l'analyse présentée ci-après, seules les liaisons aériennes et ferroviaires (TGV et Intercités) avec une offre minimum ont été sélectionnées. Il s'agit des liaisons avec plus de 12 vols ou trains par sens et par mois, ce qui équivaut à une offre minimale d'environ 3 dessertes par semaine par sens de circulation. La justification de ce choix est purement statistique, la valeur des indicateurs de qualité de service pouvant être amplifiée ou minimisée lorsque trop peu de données sont prises en considération. Enfin, si une telle offre est constatée moins de 6 mois sur 12, la liaison est écartée des statistiques de régularité et de ponctualité, sinon elle est préservée.

4.1. LES GRANDES LIGNES AÉRIENNES

4.1.1. Remarques générales

Cette analyse identifie les 5 meilleures et les 5 pires lignes aériennes au sens de la ponctualité des avions à l'arrivée, pour chaque catégorie de vols. Il convient de rappeler que les liaisons sont définies de manière à regrouper les vols allers et les vols retours. Ainsi, pour un vol intérieur, les données pour la ligne Bordeaux - Nice sont agrégés avec celle de la ligne Nice - Bordeaux.

4.1.2. Les écarts de qualité selon les liaisons aériennes

4.1.2.1. Les long-courriers (vols internationaux + outre-mer) s'améliorent, mais leurs taux de retard demeurent forts.

Les performances de chaque liaison sont examinées toutes compagnies aériennes confondues.

La liaison Singapour - Paris-CDG est la liaison aérienne la plus ponctuelle, avec seulement 12,4% de vols en retard à l'arrivée, suivie de près par la liaison Tokyo-Narita - Paris-CDG.

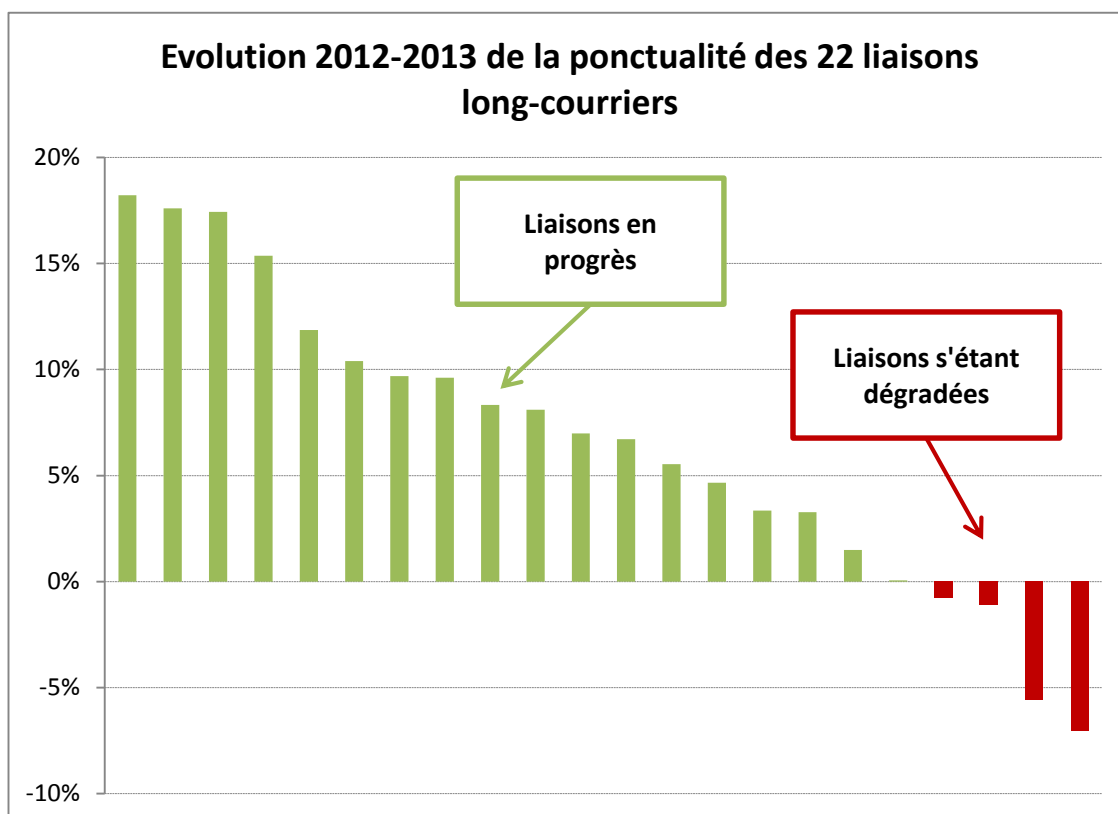
Les 5 liaisons long-courriers les plus ponctuelles			
Liaison	% de vols en retard à l'arrivée	Retard moyen des retards (min)	% d'annulations
SINGAPOUR - PARIS-CDG	12,4%	49 min	0,1%
TOKYO-NARITA - PARIS-CDG	12,6%	61 min	0,2%
ATLANTA - PARIS-CDG	13,9%	47 min	0,5%
ST. DENIS DE LA REUNION - PARIS-ORLY	17,3%	50 min	0,7%
PEKIN - PARIS-CDG	17,5%	47 min	0,3%

Les liaisons les plus en retard présentent des pourcentages de retard autour des 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 pires taux de retard.

Les 5 liaisons long-courriers les plus en retard			
Liaison	% de vols en retard à l'arrivée	Retard moyen des retards (min)	% d'annulations
ST. DENIS DE LA REUNION - 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%

Enfin, la distribution ci-après de tous les vols long-courriers montre que la grande majorité a réussi à s'améliorer en 2013. 4 liaisons aériennes se sont détériorées, et 18 sont en progrès, avec une progression avoisinant 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).



4.1.2.2. Les moyen-courriers ont des ponctualités très variées

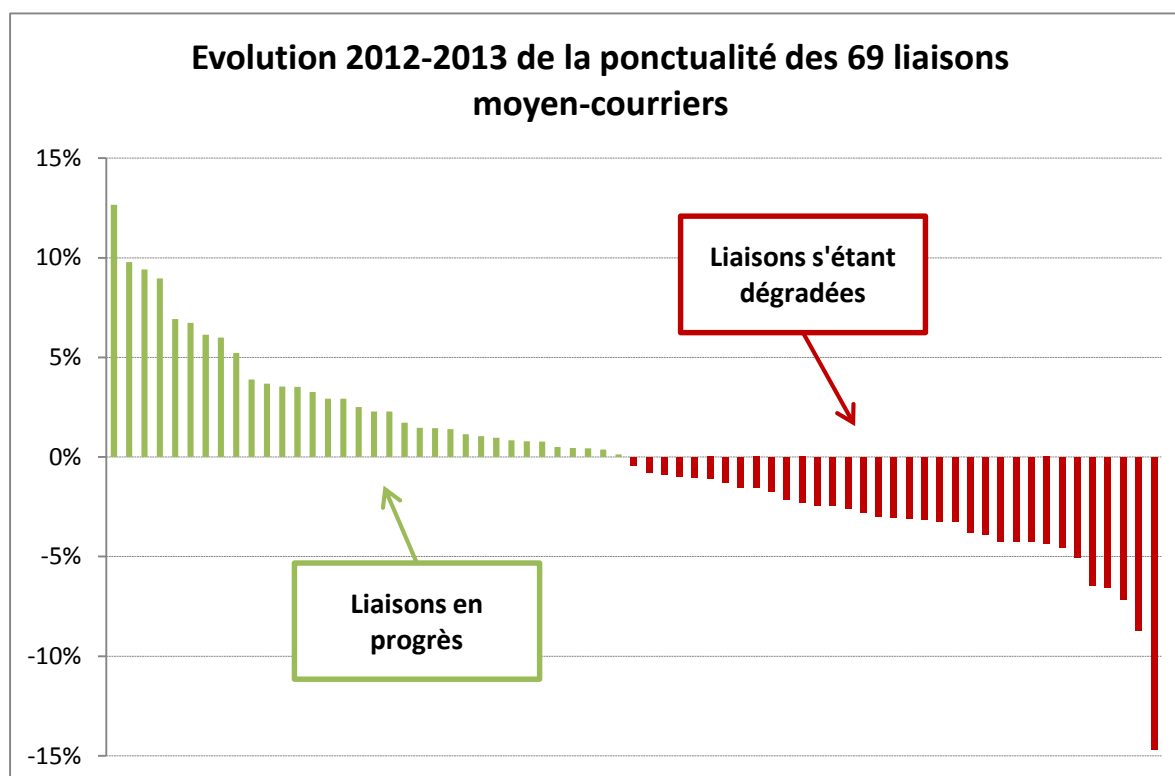
Les meilleures liaisons moyen-courriers ont des taux de retard inférieurs à 6%, analogues à la moyenne des trains internationaux. Les trajets à destination de Beauvais figurent parmi les plus ponctuels, de même que les trajets très courts (Barcelone et Stuttgart).

Les 5 liaisons moyen-courriers les plus ponctuelles			
Liaison	% de vols en retard à l'arrivée	Retard moyen des retards (min)	% d'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%
GERONE - BEAUVAIS	5,9%	41 min	0,4%
BARCELONE - BEAUVAIS	6,0%	33 min	0,1%

Mais les pires moyen-courriers, même en mettant à part la liaison Alger - Paris-Orly, affichent des taux de retard importants pour des liaisons relativement courtes.

Les 5 liaisons moyen-courriers les plus en retard			
Liaison	% de vols en retard à l'arrivée	Retard moyen des retards (min)	% d'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	1,0%
VARSOVIE - BEAUVAIS	30,7%	50 min	0,2%

Entre ces extrêmes, la répartition ci-après de l'ensemble des moyen-courriers montre que 35 liaisons sur 69 se sont dégradées. 5 liaisons ont particulièrement souffert en 2013 avec une perte de ponctualité de plus de 6 points, il s'agit dans l'ordre décroissant de Londres (Heathrow et Gatwick) - Nice, de Prague - Paris-CDG, de Casablanca - Paris-Orly, et de Bâle-Mulhouse - Paris-Orly (dégradation de près de 15 %). Les 6 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.



4.1.2.3. La ponctualité des vols intérieurs s'est fortement dégradée

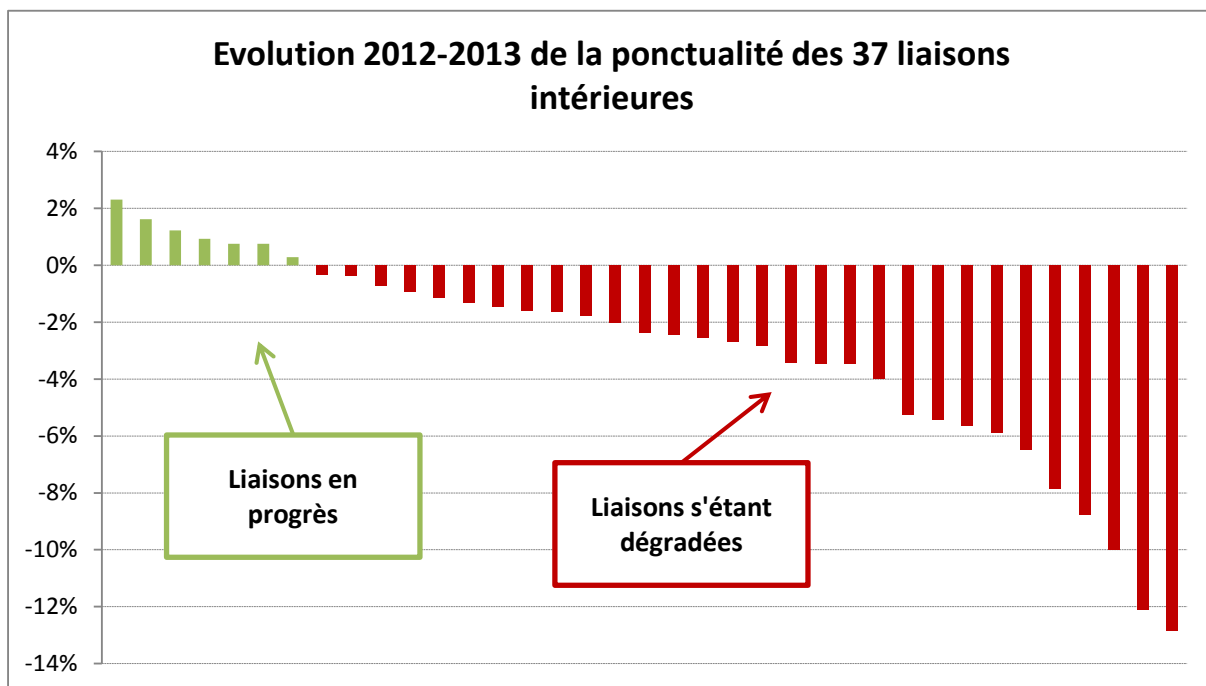
Il est remarquable de constater que les 5 liaisons intérieures les plus ponctuelles sont toutes des transversales province - province, alors que les 5 les moins ponctuelles sont toutes des radiales province - Paris.

Les 5 liaisons intérieures les plus ponctuelles			
Liaison	% de vols en retard à l'arrivée	Retard moyen des retards (min)	% d'annulations
BORDEAUX - NICE	6,0%	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	% de vols en retard à l'arrivée	Retard moyen des retards (min)	% d'annulations
LYON - PARIS-ORLY	32,0%	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%

La répartition de toutes les lignes intérieures montrent une dégradation quasiment générale de leur ponctualité en 2013 par rapport à 2012, dans des proportions le plus souvent non négligeables.

3 liaisons affichent notamment une dégradation de leur ponctualité de plus de 10 points, Biarritz - Paris-Orly (10,0%) Perpignan - Paris-Orly (12,1%) et Ajaccio - Paris-Orly (12,9%). L'aéroport de Paris-Orly est particulièrement concerné, avec 4 liaisons dans les 5 moins ponctuelles, et 10 dans les 12 moins ponctuelles.



4.2. LES LIAISONS FERROVIAIRES À GRANDE VITESSE OU INTERNATIONALES

4.2.1. Remarques générales

L'analyse de la ponctualité des liaisons ferroviaires a été réalisée pour les liaisons TGV et Intercités ayant une offre au-delà d'un seuil défini (supérieure à 12 trains par mois et par sens plus de 6 mois sur 12, ce qui donne 50 liaisons TGV et 26 liaisons Intercités en 2013). Les statistiques des 5 meilleures et 5 pires liaisons au sens de la ponctualité sont présentées pour l'année 2013, ainsi que leur évolution par rapport à 2012.

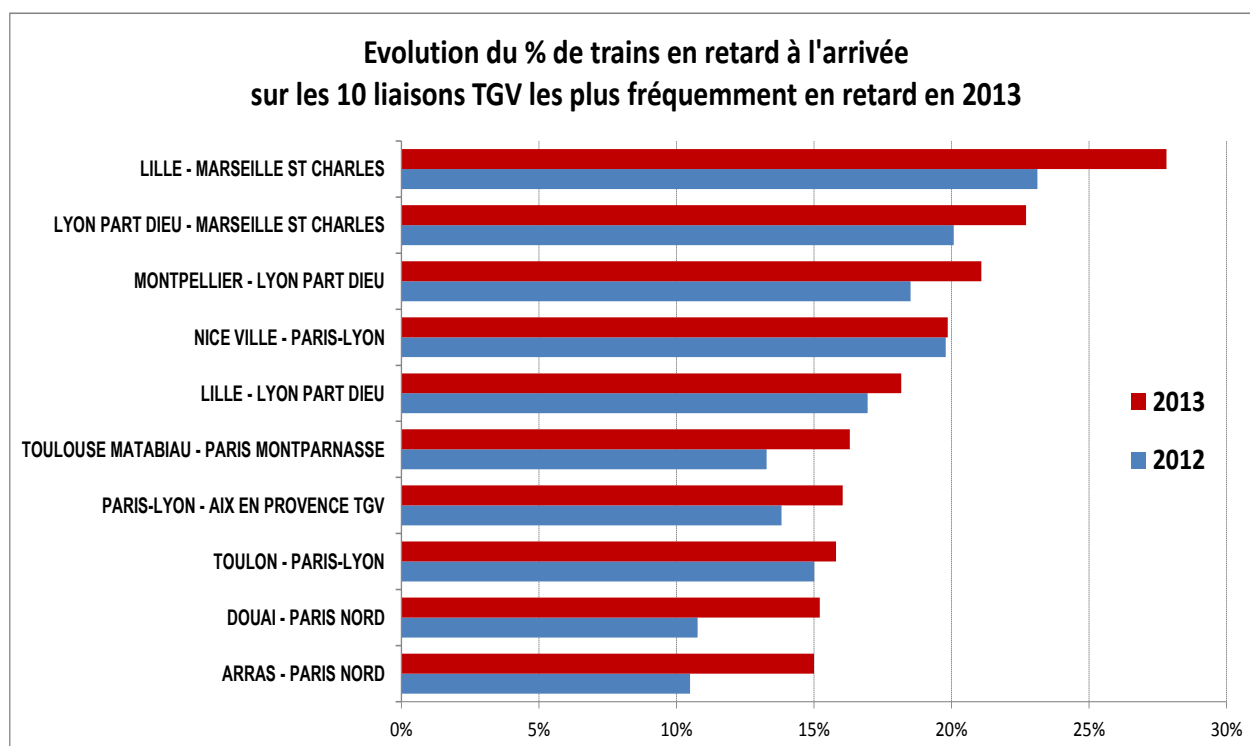
Les analyses des causes de non-ponctualité des trains et les pourcentages de ces trains non-ponctuels sont aussi exposés par axe géographique.

Enfin, des études de corrélations entre pourcentages de trains en retard à l'arrivée, moyennes des retards des trains en retard, et durées de trajet sont introduites pour TGV et Intercités.

4.2.2. La ponctualité des TGV s'est dégradée

Les 5 liaisons TGV les plus fréquemment en retard			
Liaison	% de trains en retard à l'arrivée	Retard moyen des trains en retard	% de trains annulés
LILLE - MARSEILLE ST CHARLES	27,8%	39 min	0,4%
LYON PART-DIEU - MARSEILLE ST 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%

Les 5 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.

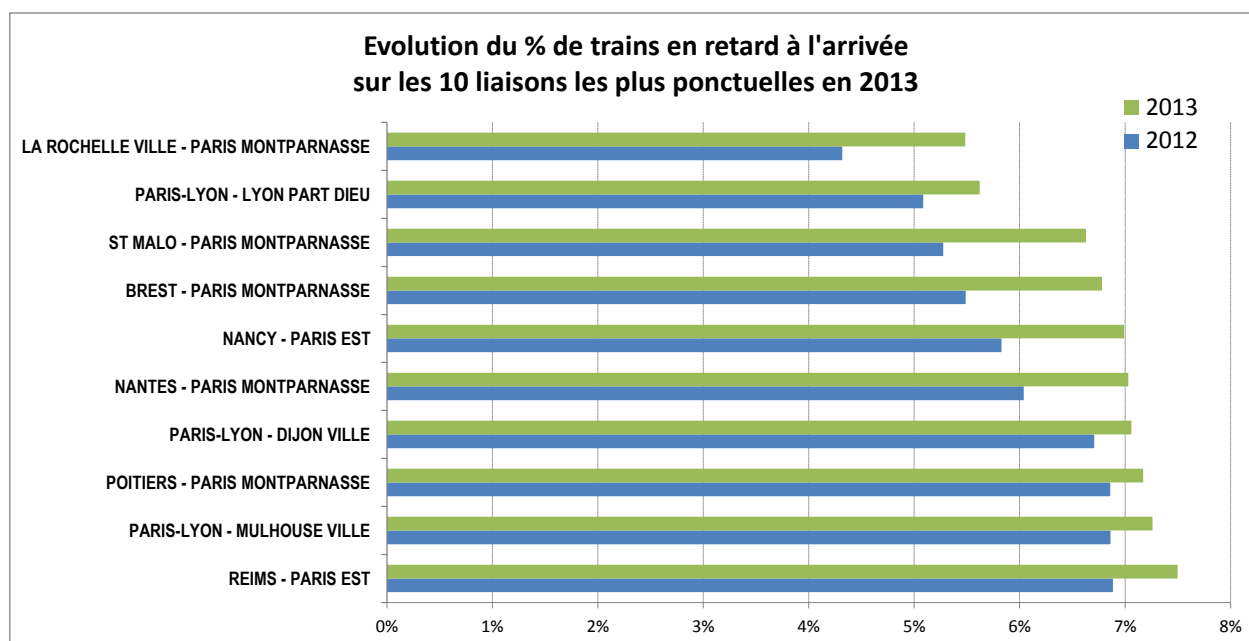


De surcroît, le graphe ci-dessus montre bien que les taux de retard pour les pires liaisons en 2013 ont empiré, et de façon sensible, par rapport à 2012. Seules les liaisons Nice - Paris et Toulon - Paris se sont stabilisées.

Les 5 liaisons TGV les plus ponctuelles			
Liaison	% de trains en retard à l'arrivée	Retard moyen des trains en retard	% de trains annulés
LA ROCHELLE VILLE - PARIS MONT-PARNASSE	5,5%	45 min	0,4%
PARIS-LYON - LYON PART DIEU	5,6%	35 min	0,3%
ST MALO - PARIS MONT-PARNASSE	6,6%	39 min	0,1%
BREST - PARIS MONT-PARNASSE	6,8%	46 min	0,2%
NANCY - PARIS EST	7,0%	28 min	0,2%

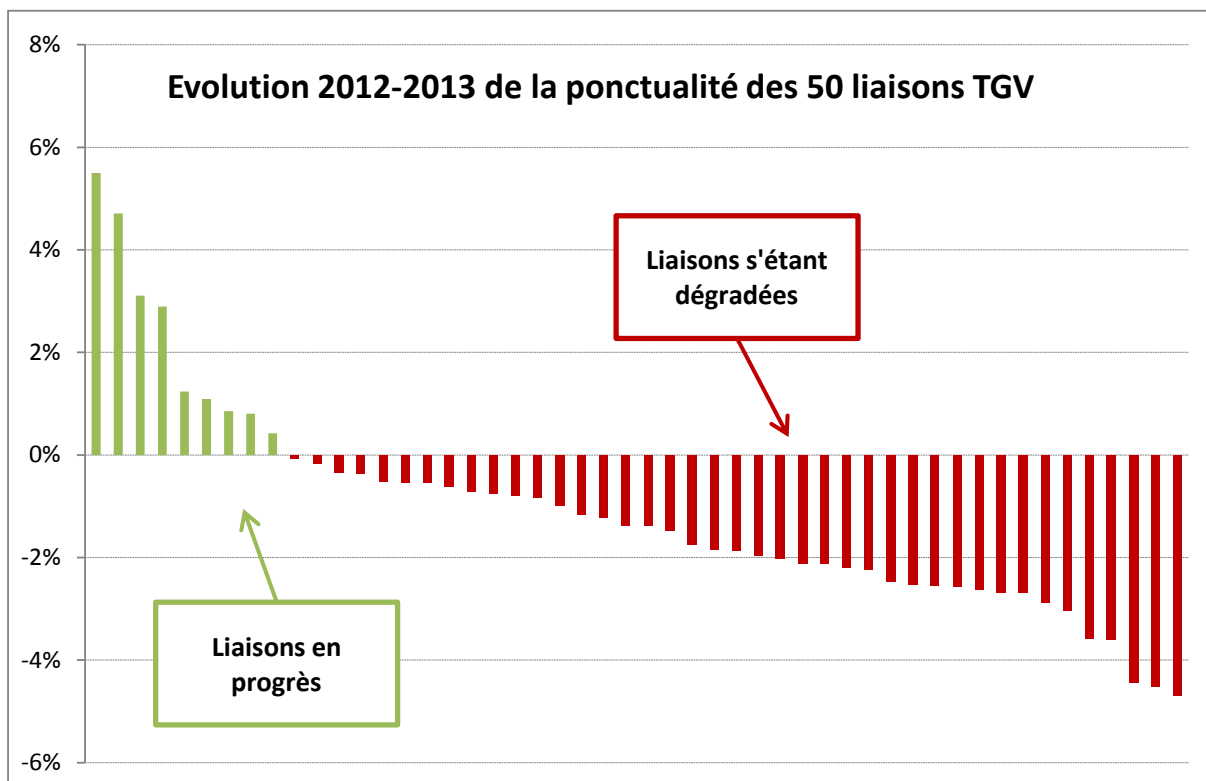
Hormis le TGV historique Paris - Lyon qui n'affiche que 5,6 % de taux de retard pour le deuxième plus gros volume de circulations (13389 trains en 2013), les trois liaisons TGV les plus ponctuelles concernent la gare Montparnasse. Le TGV Est Paris - Nancy est aussi dans le top 5, avec 7% de trains en retard, dont la durée moyenne de retard (28 minutes) est bien inférieure aux quatre autres liaisons classées.

Le graphique ci-après liste les 10 liaisons TGV les plus ponctuelles en 2013. Elles sont toutes à moins de 7,5% de trains en retard pour l'année, mais c'est pour toutes les dix 0,5% voire 1,0% de plus qu'en 2012.



La détérioration de la ponctualité des TGV en 2013 est générale, puisque 82% des liaisons ont vu leur taux de retard à l'arrivée se dégrader par rapport à l'année précédente.

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

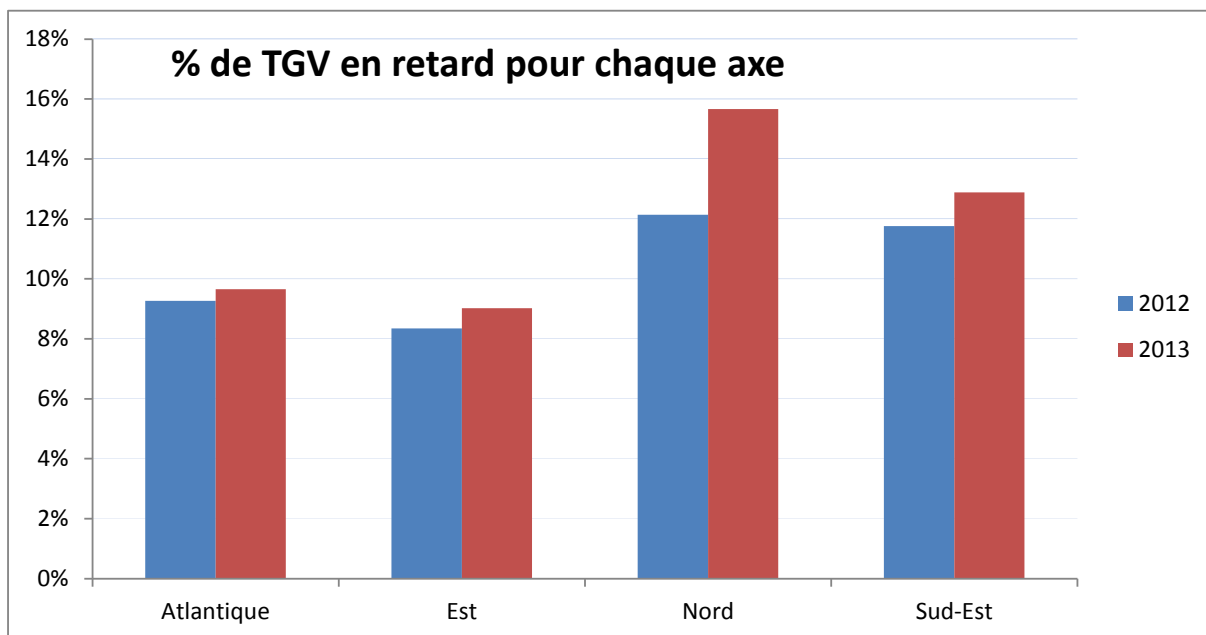


4.2.3. Les retards TGV sont plus fréquents sur les axes nord et sud-est

Les données de l'AQST permettent une analyse par axe géographique, à laquelle viennent s'ajouter les diagrammes des causes de retard fournis par la direction de l'exploitation de la SNCF. Les TGV peuvent être séparés en 4 zones géographiques :

- l'axe Atlantique, qui comprend notamment les liaisons Paris - Bordeaux et Paris - Nantes,
- l'axe Nord, qui inclut les liaisons Paris - Lille et Lyon - Lille,
- l'axe Est, qui comprend la liaison Paris - Strasbourg,
- et l'axe Sud-Est, qui inclut les liaisons Paris - Lyon et Paris - Marseille.

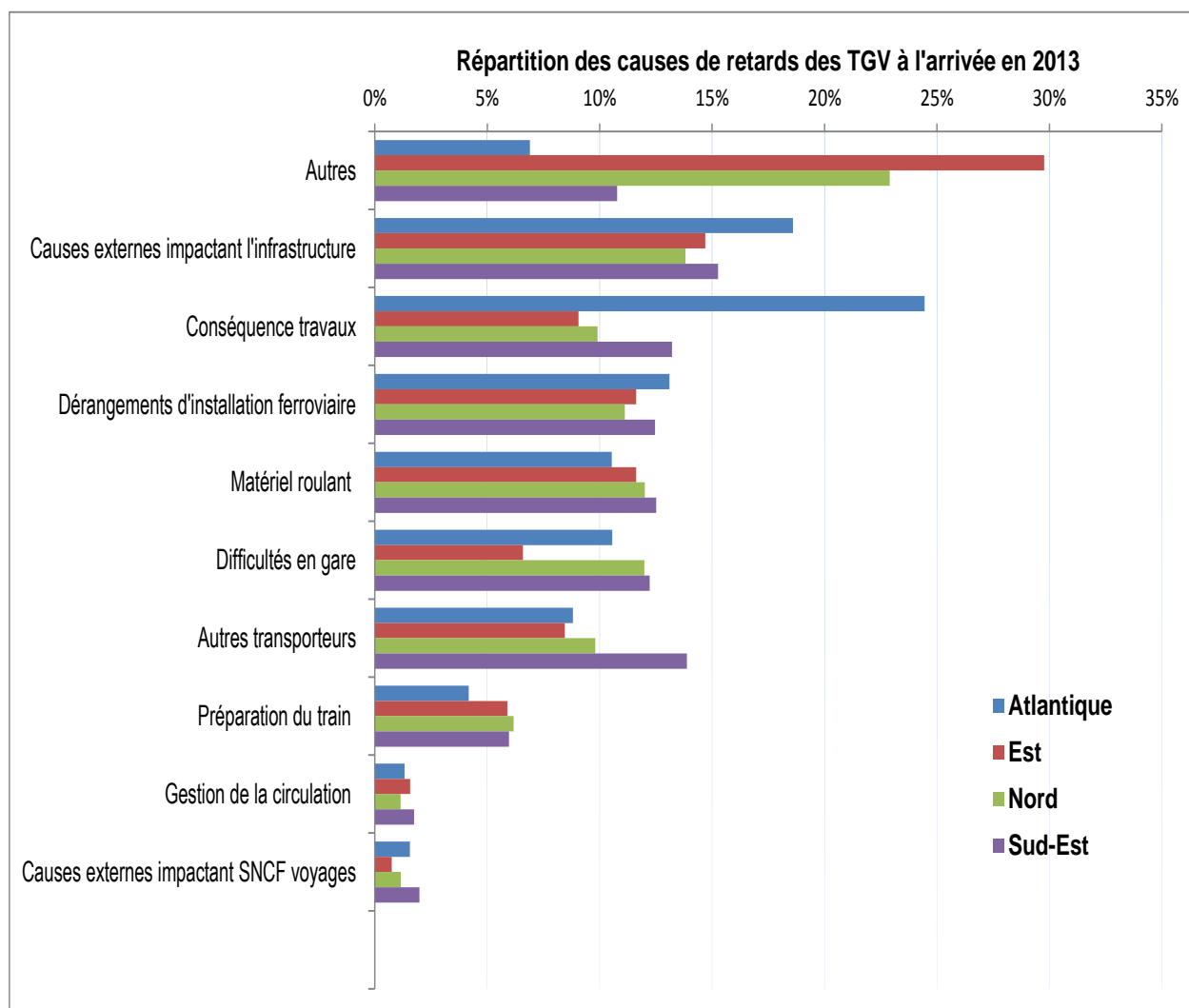
De fortes disparités infranationales sont observées, et une première analyse des taux de retard peut être effectuée, comme présentée ci-après. L'axe Nord a particulièrement souffert en 2013, avec une augmentation de près de 4% des pourcentages de trains en retard à l'arrivée.



Enfin, les axes Nord et Sud-Est sont les plus en difficulté, avec respectivement presque 1 TGV sur 6 en retard sur l'axe Nord en 2013, et plus d'1 TGV sur 8 en retard sur l'axe Sud-Est.

4.2.5. Les causes de retards TGV externes à l'exploitant sont fréquentes, mais n'expliquent pas tout

L'analyse en moyenne pour l'année 2013 des causes des retards à l'arrivée aboutit au graphe ci-dessous :



Dans l'Est et le Nord, les plus fortes causes de retards sont les causes classées comme « autres », qui regroupent les retards liés aux réseaux extérieurs, liés aux mouvements sociaux, et les difficultés en ligne qui ne rentrent dans aucune catégorie.

Dans le quart « Atlantique », près de 25% des retards TGV sont dus aux conséquences des travaux, notamment 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, alertes à la bombe, collisions, obstacles, jets d'objets, incendies, dérangements d'installations suite à des intempéries, à une malveillance ou à une intrusion.

Cependant, trois catégories de causes avoisinant les 10% concernent l'exploitant (sans préjuger des responsabilités, qui ne sont pas de la compétence de l'AQST) :

- Les dérangements d'installation ferroviaire, qui portent sur les voies, aiguillages, signalisation, caténaire et passages à niveau ;
- Les pannes de matériel roulant ;

- Les difficultés en gare, relatives notamment à l'affluence des voyageurs, aux correspondances, aux interventions de police, aux arrêts exceptionnels, aux difficultés de réception en gare.

4.3. LES LIAISONS FERROVIAIRES D'ÉQUILIBRE DU TERRITOIRE

Pour écarter de l'analyse les liaisons trop peu circulées qui pourraient créer des aberrations, nous avons choisi de ne considérer que les liaisons Intercités parcourues par au moins 12 trains par mois et par sens.

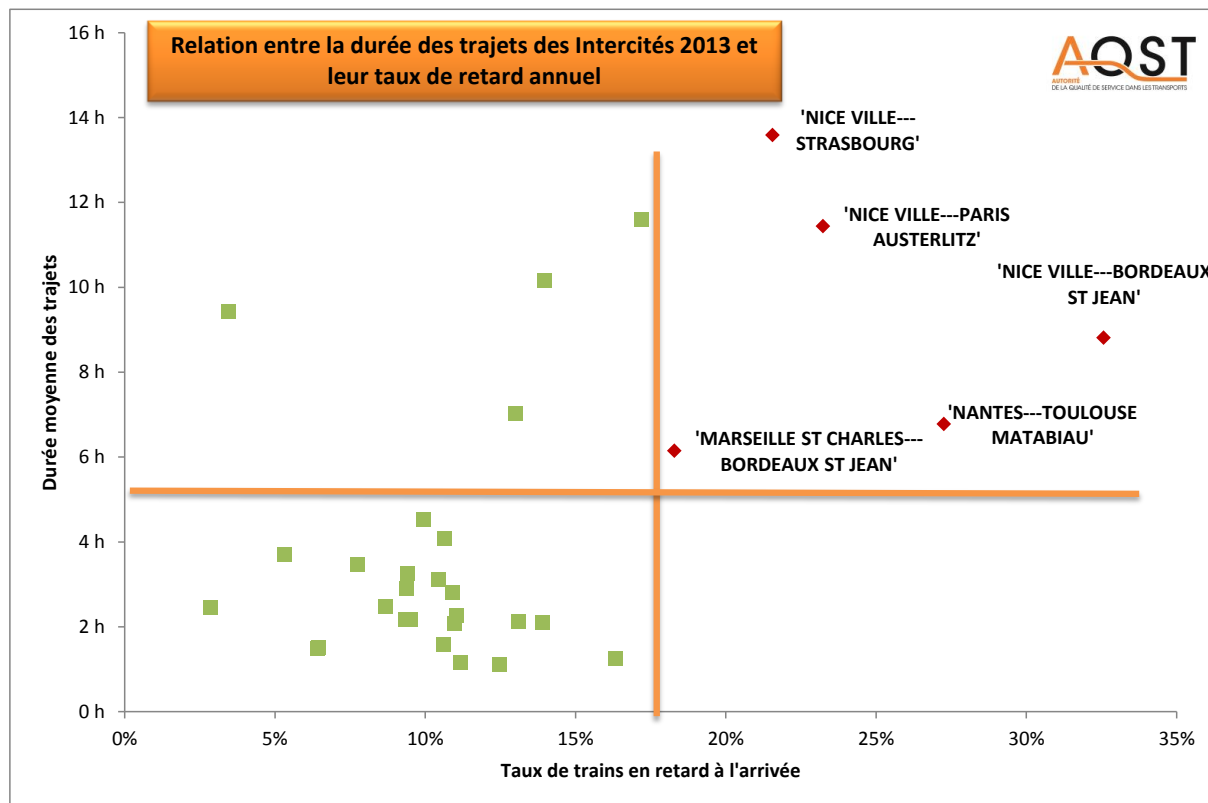
Les 5 liaisons Intercités les plus ponctuelles en moyenne sur l'année 2013 sont toutes des radiales Paris - province, relativement courtes hormis le cas de Paris Bercy - Clermont Ferrand. La très bonne ponctualité de la liaison Béziers- Clermont-Ferrand est à remarquer, avec moins de 3% de taux de retard pour 351 trains assurés en 2013.

Les 5 liaisons Intercités les plus ponctuelles			
Liaison (dans les deux sens)	% de trains en retard à l'arrivée	Retard moyen des trains en retard	% de trains annulés
BEZIERS - CLERMONT FERRAND	2,9%	22 min	1,1%
PARIS AUSTERLITZ - BOURG-SAINT-MAURICE	3,5%	64 min	1,4%
MONTLUCON - 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%

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

Les 5 liaisons Intercités les moins ponctuelles			
Liaison	% de trains en retard à l'arrivée	Retard moyen des trains en retard	% de trains annulés
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	1,0%
NICE VILLE - STRASBOURG	21,6%	57 min	0,9%
MARSEILLE ST CHARLES - BORDEAUX ST JEAN	18,3%	50 min	0,1%

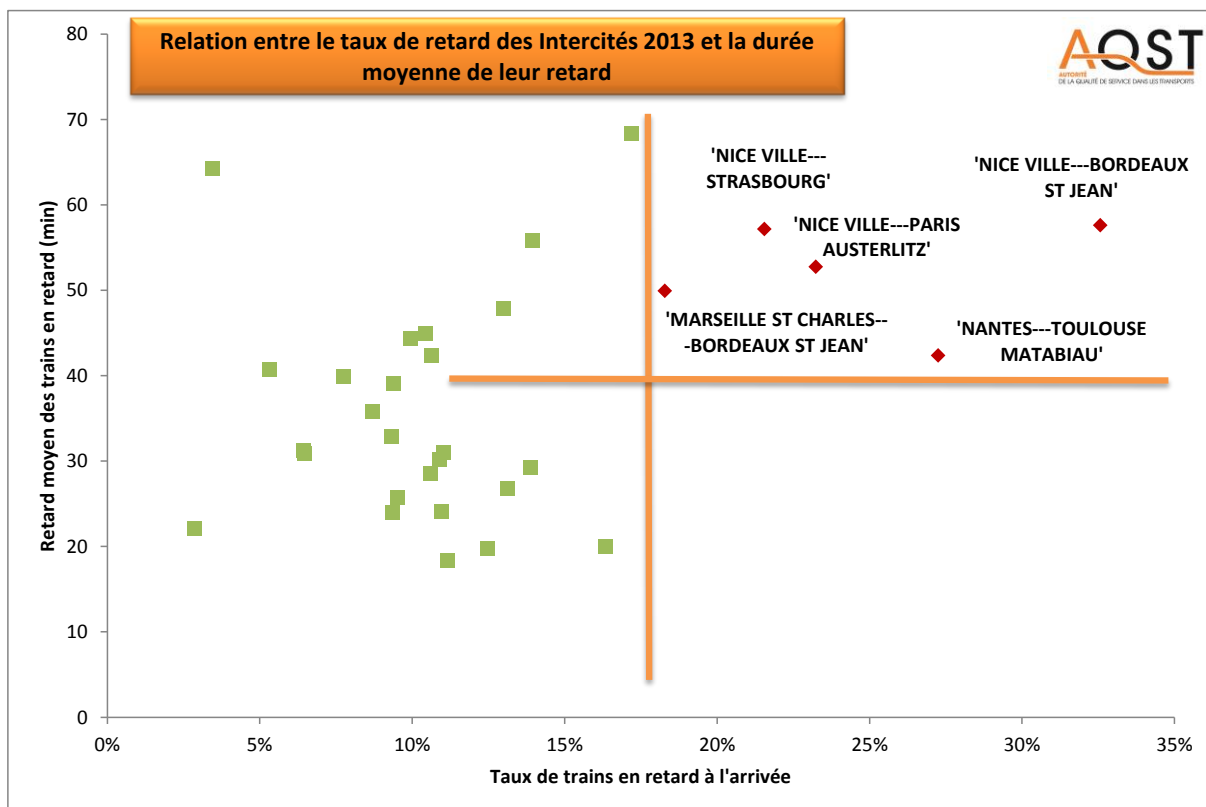
Le graphe ci-après montre bien le lien entre taux de retard à l'arrivée et durée de trajet.



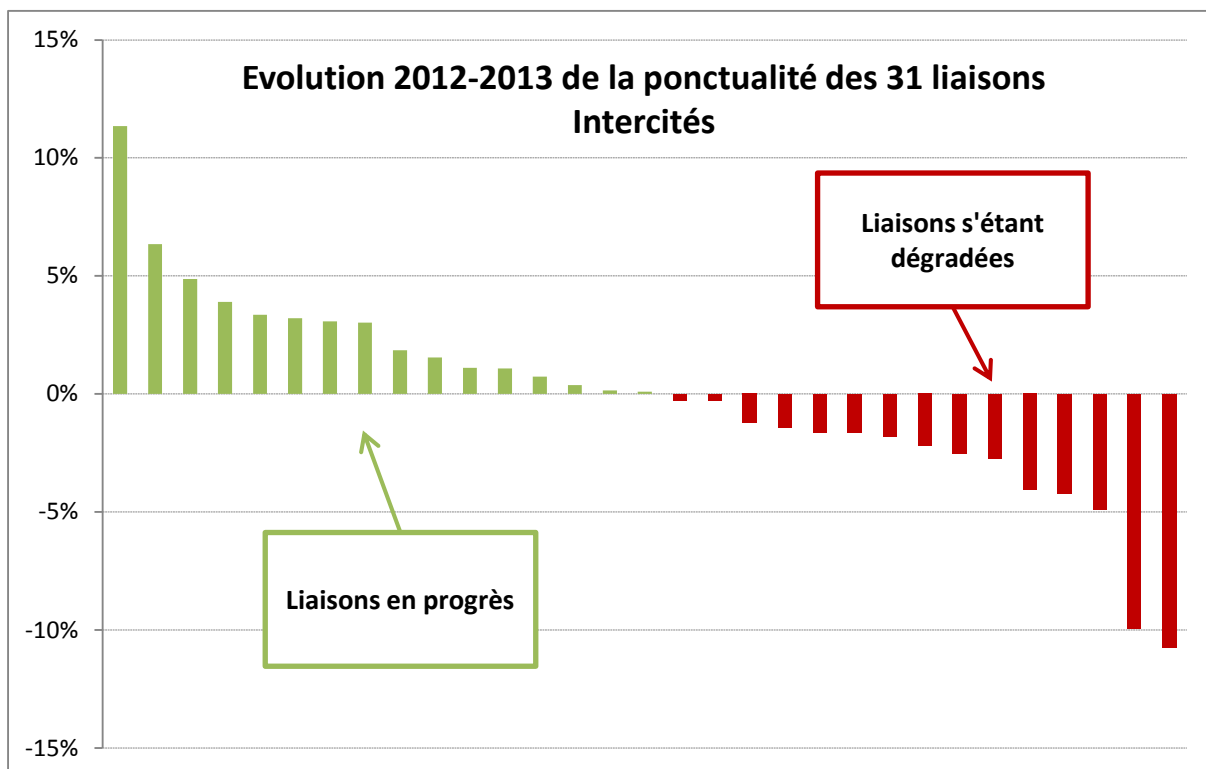
Ce constat est à croiser avec celui plus haut du décalage important pour les Intercités entre retards au départ et retards à l'arrivée.

Ceci corrobore l'idée que c'est bien pendant leur parcours que les trains Intercités accusent un retard, qui sera grossièrement d'autant plus fréquent que le trajet aura été long. Seule la liaison Paris Austerlitz - Bourg Saint-Maurice, avec une durée de trajet supérieure à 6h, déroge à cette règle, cependant le retard moyen des trains en retard atteint 64 min pour cette liaison.

De surcroît, plus le retard est fréquent sur une ligne Intercités, plus la durée moyenne des retards de ces trains en retard est elle-même importante, comme l'illustre le graphe ci-dessus. De nouveau, la liaison de nuit Paris Austerlitz - Hendaye se trouve à la limite, avec le 6^{ème} pire taux de retard (17,2%) et 68 min de retard moyen pour les trains en retard.



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 Paris Austerlitz – Toulouse (2263 trains en 2013), Paris Austerlitz - Orléans (4124 trains) et Clermont-Ferrand - Paris-Bercy (5250 trains) se sont sensiblement améliorées, respectivement de +6,4%, +4,9% et + 3,2%, en grande partie en résultat des travaux entrepris sur les

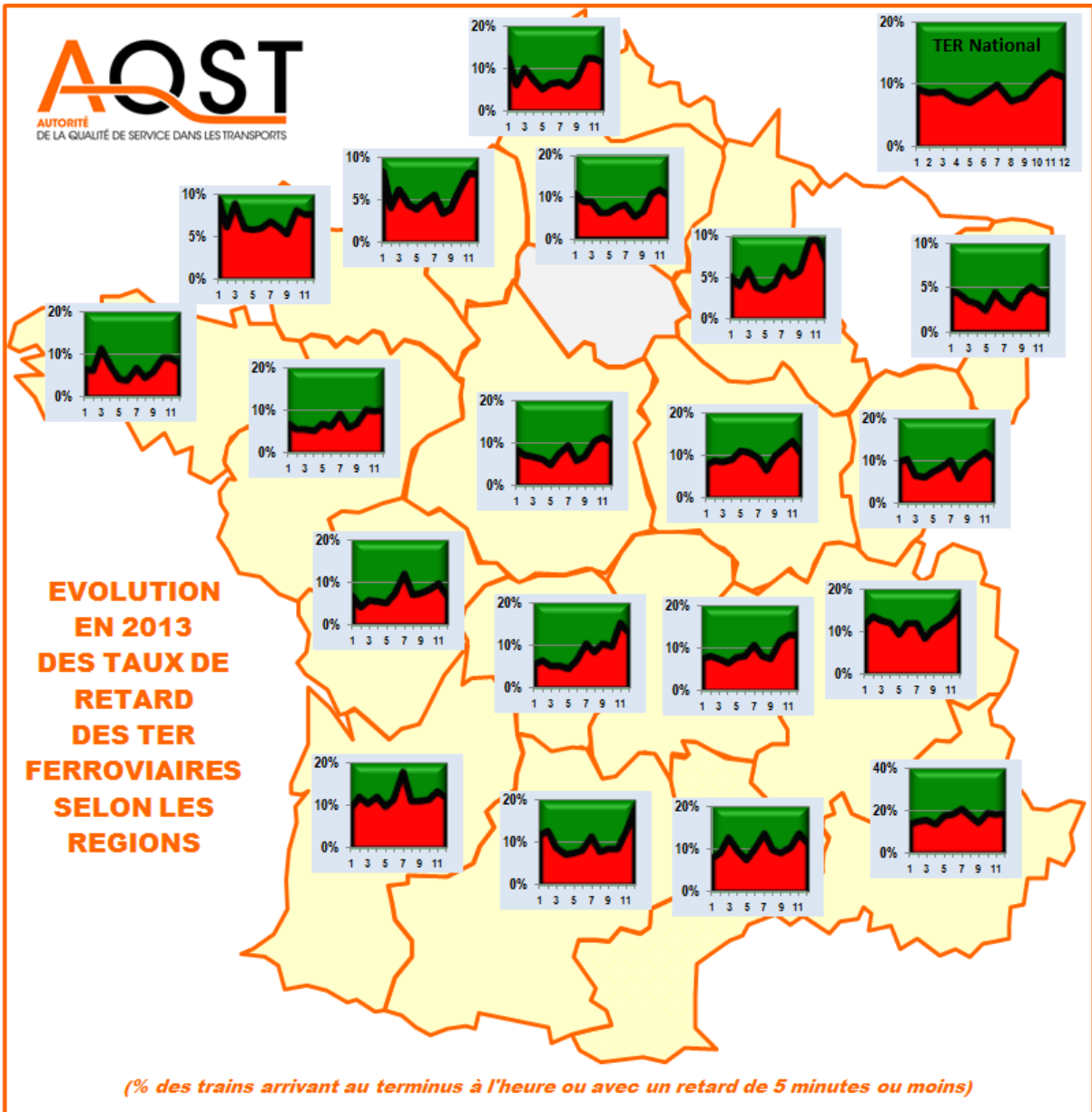
sillons. En revanche, les liaisons Le Havre - Paris St Lazare (7879 trains) et Caen - Paris St Lazare (4766 trains) ont vu leur ponctualité se dégrader de 2,2% et de 2,7%.

4.4. LES TER FERROVIAIRES

Les données statistiques des TER ferroviaires, communiquées tous les mois à l'AQST par les 19 directions régionales d'exploitation de la SNCF, permettent de réaliser le suivi des taux d'annulation de TER et des pourcentages de trains en retard de plus de 5 min 59s. L'évolution des valeurs de ces indicateurs au cours de l'année 2013 est représentée ci-après sur deux cartes de France.

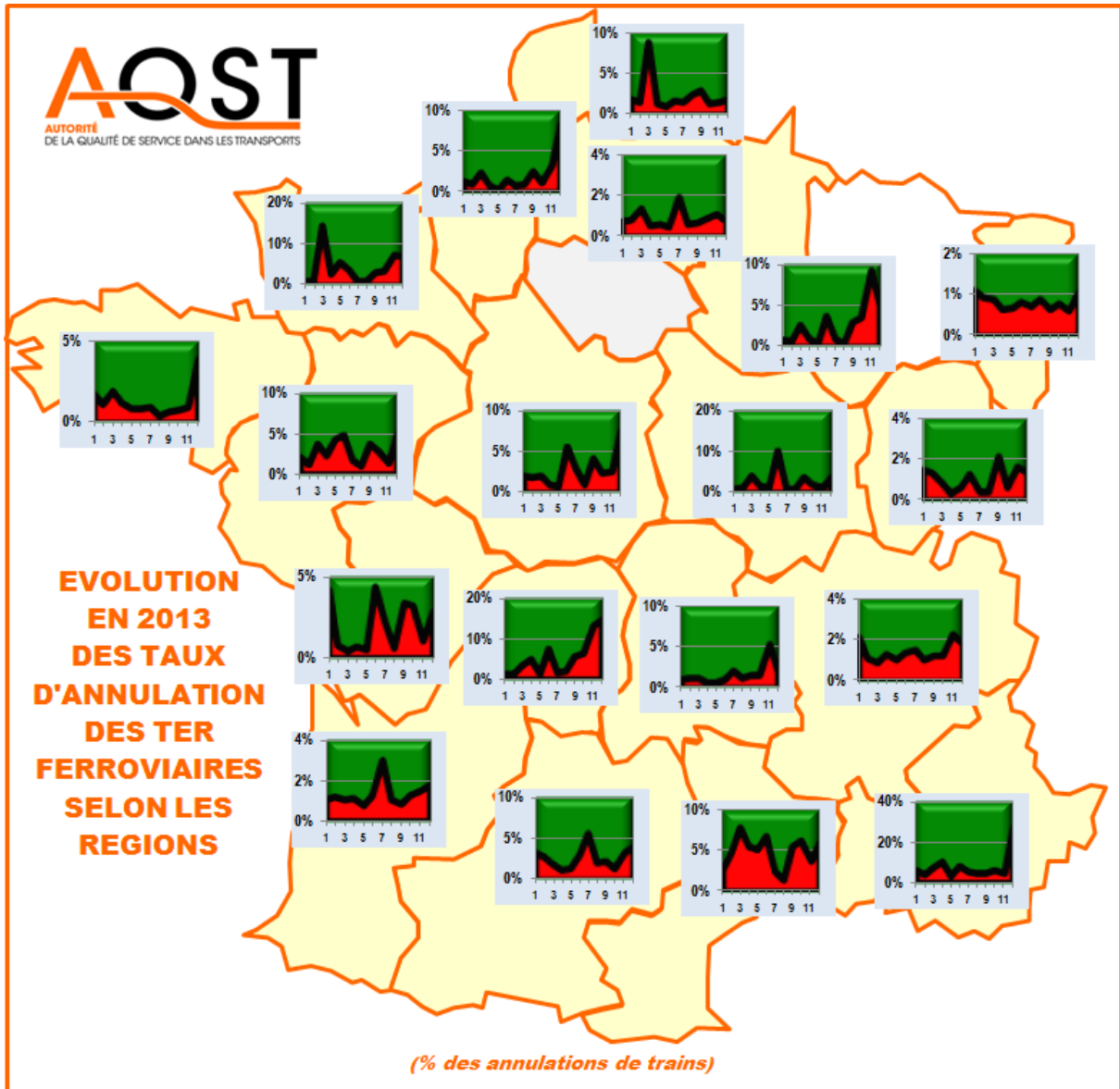
Les indicateurs utilisés par l'AQST sont définis par souci de lisibilité pour le grand public et peuvent ne pas correspondre à ceux utilisés dans les contrats entre les autorités organisatrices des TER (les Conseils régionaux) et l'exploitant (la SNCF). Ainsi, les annulations de TER ne sont pas comptées au « train x kilomètre » ni en distinguant les annulations partielles qui seraient aussi des circulations partielles. Dès qu'un train n'a pas pu aller jusqu'à son terminus, il est considéré comme annulé par l'AQST, car il le fut pour certains voyageurs, même si ce n'est qu'en bout de ligne. Cette convention simplificatrice a peu d'effet sur les résultats globaux, mais elle peut produire des valeurs différentes de celles que la SNCF ou les Conseils régionaux communiquent.

La carte ci-après montre qu'une disparité des résiliences des réseaux régionaux se fait ressentir, avec un écart type sur l'année très variable selon les régions, allant de 0,1% à 6,6% pour les taux d'annulation, et de 0,8% à 3,4% pour les taux de trains en retard.

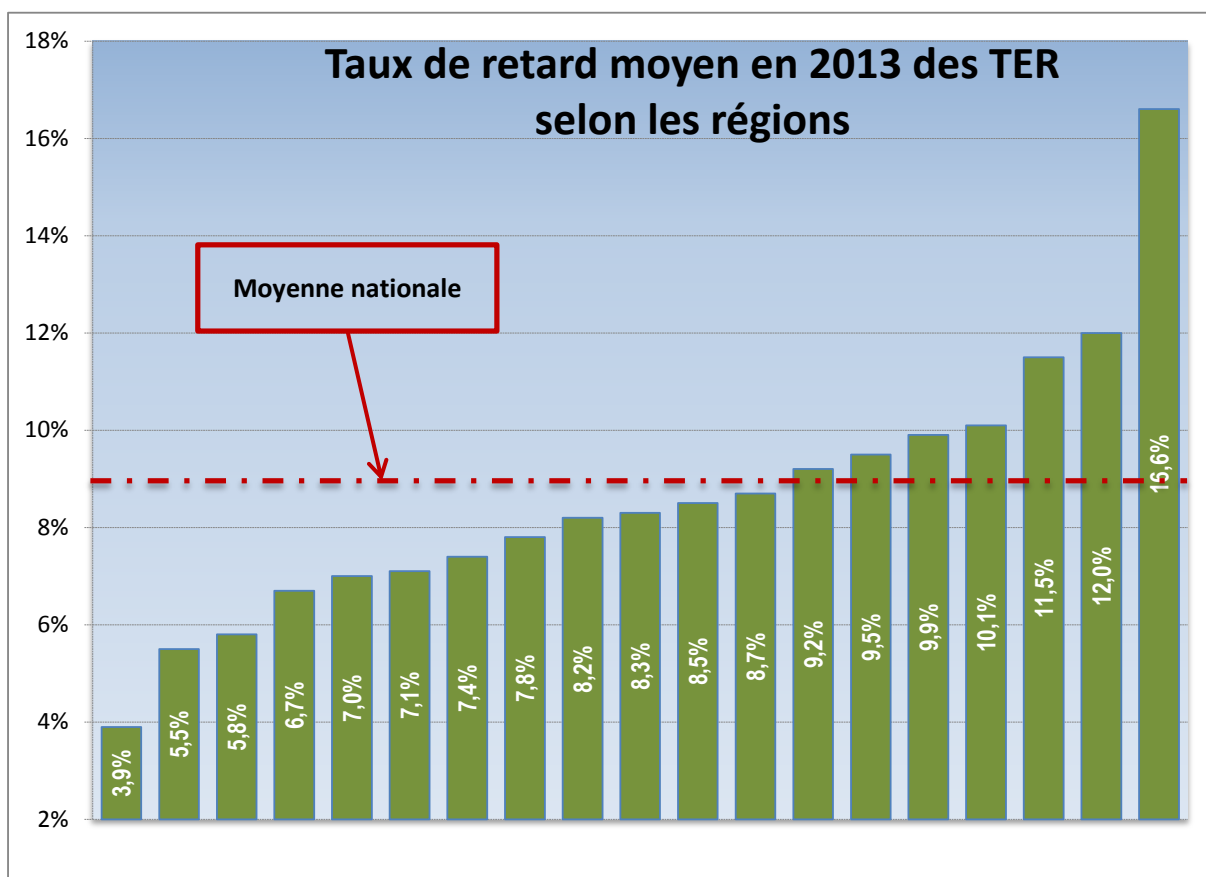


Les courbes annuelles d'évolution des taux de trains en retard à l'arrivée suivent un profil type, avec des difficultés partagées en hiver, et une forte pointe de non-punctualité observée en juillet.

**EVOLUTION
 EN 2013
 DES TAUX
 D'ANNULATION
 DES TER
 FERROVIAIRES
 SELON LES
 REGIONS**



Les taux d'annulation ont moins tendance à suivre une courbe type, et sont plus dépendants des spécificités de chacune des régions.



Enfin, ce diagramme synthétise les disparités intra-régionales, avec une moyenne annuelle nationale de 8,9% de taux de de retard, le taux de retard moyen des trains varie de 16,6% pour la pire région à 3,9% pour la meilleure.

5. LES TRANSILIEN ET RER

En Île-de-France, la densité des flux de voyageurs et des dessertes, associée à la multiplicité des trajets, a conduit le STIF à définir avec les opérateurs RATP et SNCF, dans le cadre des contrats 2012-2015, un indicateur spécifique de ponctualité.

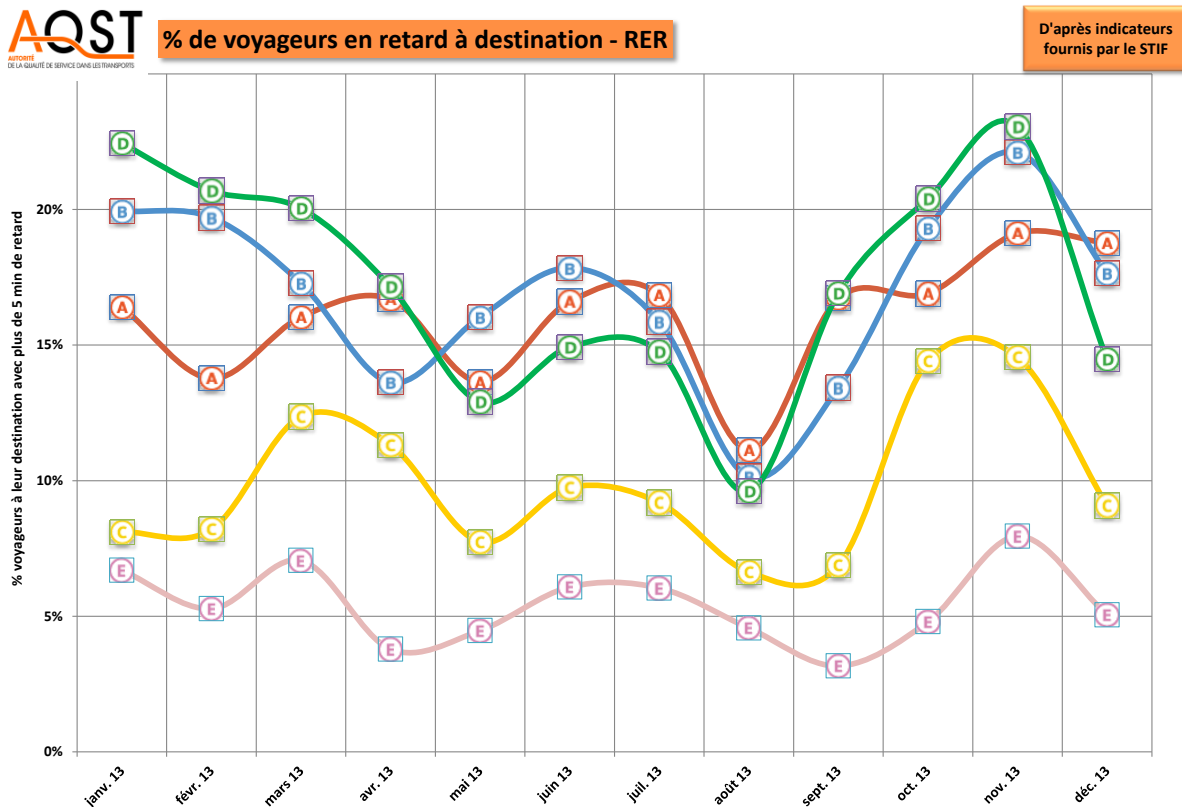
Les flux de voyageurs sur une ligne donnée sont modélisés par tranche horaire pour chaque trajet d'une gare à une autre de la ligne. Ces matrices origine / destination sont régulièrement actualisées sur la base d'enquêtes de terrain.

À partir de ces matrices, il s'agit ensuite d'évaluer la proportion de voyageurs arrivant à leur gare de destination avec moins de 5 minutes de retard par rapport à l'horaire prévue, en cumulant jours ouvrables et jours non ouvrables, heures creuses et heures de pointe.

Une comparaison ligne à ligne, telle qu'elle est présentée ci-dessous, ne prend pas en compte le poids en nombre de voyages par ligne. Des différences importantes existent sur le niveau de service et le nombre de voyageurs transporté par jour (30 fois plus importants pour la ligne L que pour la ligne K du Transilien par exemple), ce qui fait qu'un même événement a des impacts différents sur le taux de ponctualité voyageurs mensuel des lignes.

5.1. LA PONCTUALITÉ DES RER VARIE FORTEMENT AU COURS DE L'ANNÉE

Les RER A, B et D apparaissent comme les plus en difficulté. Les pires taux de retard concernent plus de 20% des voyageurs pour les mois de novembre pour les lignes B et D, et de janvier pour la ligne D. Seule la ligne E maintient un taux de retard sous la barre des 8% toute l'année.



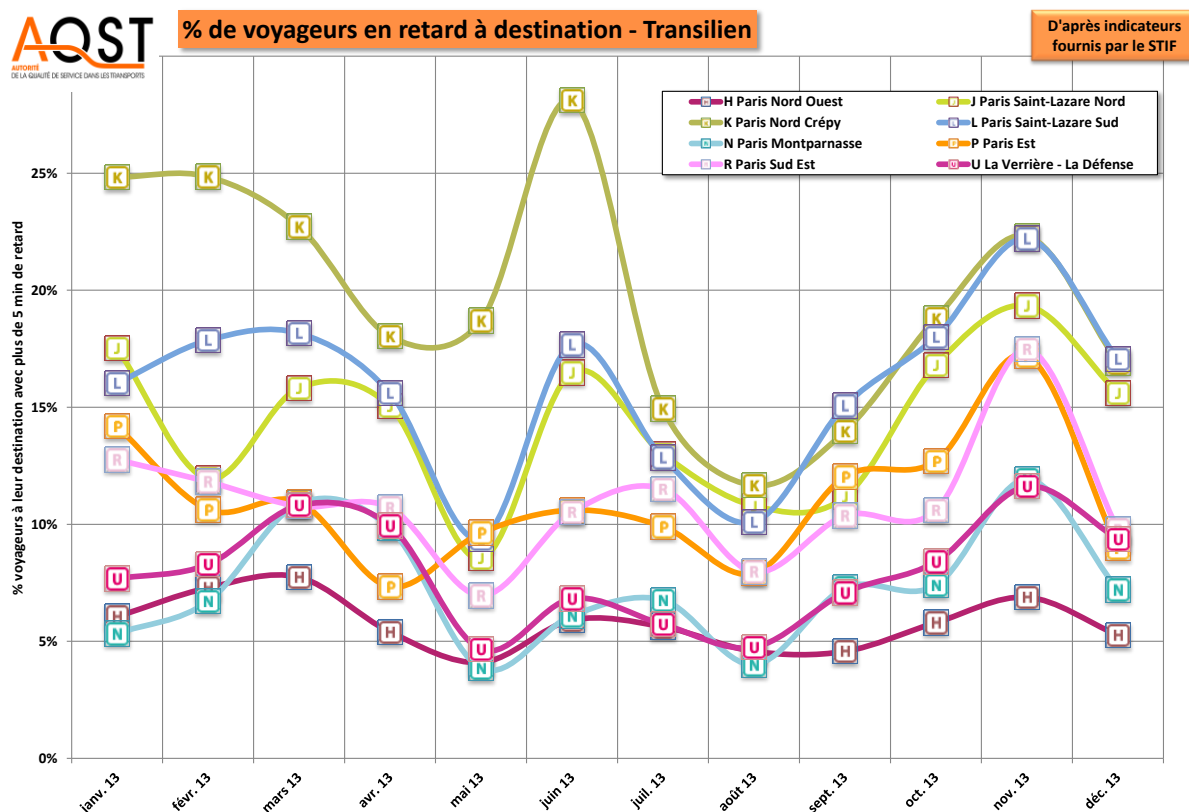
Les meilleurs taux de ponctualité sont observés en août, et cela pour toutes les lignes. Sous réserve d'une analyse plus approfondie, cette chute quand la circulation sur le réseau est la plus faible semble

témoigner de l'importance de ce facteur dans la tension du réseau le reste de l'année et les perturbations en cascade que cette tension peut provoquer.

5.2. LES ÉCARTS ENTRE LIGNES TRANSILIEEN SONT TRÈS IMPORTANTS

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.



6. L'ANALYSE CRITIQUE DE LA QUALITÉ 2013 PAR L'AQST

La qualité de service dans les transports publics de voyageurs de longue distance s'est globalement détériorée en 2013.

Certes, les vols long-courriers et les trains Intercités, dont les performances sont comparative-ment moindres que les autres modes de longue distance, se sont relativement améliorés, mais les vols intérieurs et les TGV, réputés plus réguliers et plus ponctuels, se sont hélas dégradés.

Globalement les **vols long-courriers** ont connu moins d'annulations et de retards à l'arrivée en France qu'en 2012. 0,6% des vols long-courriers ont été annulés en 2013, ce qui est mieux que les moyen-courriers (1,3%) et les vols intérieurs (1,4%). Le taux de retard des long-courriers à l'arrivée est tombé de 33,5% en 2012 à 27,4% en 2013. C'est une amélioration très sensible, qu'il faut saluer, mais cette proportion de retard demeure encore importante.

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 un retard sur l'horaire prévu de plus d'une heure.

Or si l'on s'intéresse à la plus ponctuelle des lignes long-courriers, Singapour – Paris qui affiche 12,4% de retard à l'arrivée, ce résultat serait notamment dû au fait que les durées commerciales des vols de nuit doivent être allongées pour tenir compte des horaires de fermeture des aéroports au départ de Singapour et à l'arrivée à Paris. Aussi ce vol s'effectue-t-il à vitesse réduite la nuit, ce qui laisse une marge pour rattraper en cours de route un éventuel retard au départ et ainsi respecter l'horaire d'arrivée.

A la lumière de cet exemple, il nous semble judicieux que les stratégies des compagnies aériennes de long-courriers intègrent davantage des marges de temps de parcours, plutôt que de dépasser l'horaire annoncé jusque dans 30 à 40% des cas. Pour l'AQST, consciente de l'importance des aléas inhérents à ces parcours aériens intercontinentaux, la qualité de service voulue par un passager qui va voler durant plus de 4h30, passe moins par la vitesse de déplacement que par le respect de l'horaire prévu d'arrivée.

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 (17,6%) et en durée moyenne des retards (42 minutes).

Si le taux d'annulation (1,4%) et la durée moyenne des retards (41 minutes) des **vols intérieurs** ont peu évolué en 2013, leur taux de retard moyen a bondi de près de 2 points, de 11,3% à 13,1%, du fait de la détérioration de ponctualité de plus de 80% de ces liaisons nationales.

L'AQST ne dispose pas de données statistiques pondérant les causes de cette relative non-qualité des liaisons aériennes, mais l'on peut citer notamment les neiges en mars, qui ont créé des pics d'annulations de vols, et les grèves en juin, qui ont impacté particulièrement les annulations et les retards des moyen- et court-courriers.

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, par la conjugaison de causes d'ampleurs diverses selon les régions. Dans l'axe atlantique, les principales raisons qui ressortent des données SNCF sont les conséquences travaux (24%) et les causes externes impactant l'infrastructure (18%) – accidents de personnes, alertes à la bombe, collisions, dérangements suite à intempéries, malveillance, etc. –. Le quart sud-est connaît aussi ces difficultés mais à parts égales avec des retards dus

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 ou aux mouvements sociaux ou à des difficultés en ligne autres que celles habituellement cataloguées. En outre, il faut signaler les neiges de mars et les grandes chaleurs de juillet, qui furent exceptionnelles en 2013.

Tout cela aboutit à un taux moyen de retard des TGV à l'arrivée (à 5, 10 ou 15 minutes selon la durée du parcours) qui monte de 10,6% en 2012 à 11,6% en 2013, avec une pointe en juillet à 14%. Ainsi donc, les TGV sont devenus globalement moins ponctuels que les trains Intercités.

En effet, les **trains Intercités**, dits « d'équilibre du territoire », ont amélioré leur taux moyen de retard de 11,5% à 11,1%, malgré une pointe difficile en juillet due à de fortes chaleurs. Pourtant, la comparaison des retards au départ et à l'arrivée de ces trains montre qu'ils perdent beaucoup de leur ponctualité en cours de route, notamment parce que leurs conditions de circulation sont moins avantageuses que celles des TGV sur lignes dédiées à la grande vitesse.

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 de France. Cependant, l'on peut citer à titre général le vieillissement moyen du réseau ferroviaire et certains épisodes météorologiques contraignants (neige et froid en mars, chaleurs et orages en juin et juillet).

Toutefois, il nous semble que l'argument des perturbations pour causes de travaux sur les infrastructures ne devrait pas être si prégnant dans les retards subis. Certes, il est évident que les travaux de régénération du réseau (plus de 1000 chantiers en 2013), ainsi que les effets indirects des chantiers de construction de voies nouvelles, se sont multipliés et ont pu ainsi provoquer des altérations fortes au service normalement offert. Mais hormis d'inévitables aléas (comme les fins de travaux de nuit), une grande partie de ces perturbations devrait être prévisible et ainsi mieux intégrée dans les durées et les horaires annoncés à l'achat du voyage.

Dans le même esprit que l'optimisation entre vitesse et fiabilité évoquée plus haut pour le transport aérien, le passager ferroviaire de grande ligne acceptera plus volontiers un ralentissement du temps de parcours si l'heure d'arrivée prévue sur son billet n'en est que plus sûre.


En ce qui concerne les **TER** ferroviaires, l'AQST ne dispose pas de données 2012 qui lui permettent d'apprécier l'évolution prise par 2013. L'on constate cependant qu'avec un nombre de trains par jour à peu près 6 fois celui des TGV, les trains TER sont globalement plus ponctuels (8,9% de retards à 5 minutes au terminus) que les TGV (11,6%) et les Intercités (11,1%). Par contre, le taux moyen de 2,3% d'annulations (totales et partielles) des TER est nettement supérieur à celui des TGV (0,3%) et des Intercités (1,0%).

Sans vouloir produire un palmarès qui semblerait mettre les régions en concurrence, il s'avère cependant que les inégalités sont fortes autour de la moyenne nationale de 8,9% des TER en retard, allant de 3,9% à 16,6% selon les régions en moyenne sur l'année, ce qui est un écart considérable. Une telle disparité territoriale, alors que l'opérateur ferroviaire est commun, mériterait une analyse des poids des causes, tout en prenant bien en compte les spécificités contextuelles de chaque région.

Enfin, 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 générale du système qui peut vite multiplier les irrégularités. L'autre particularité qui apparaît dans ce premier constat encore partiel, c'est la grande variabilité des taux de retard selon les lignes et les mois. Les mois d'octobre et de novembre ont été les pires pour tous, mais les écarts sur l'année peuvent aller de 3% à 23% selon

les lignes RER et même de 4% à 28% en Transilien, sachant cependant que les nombres de voyageurs peuvent varier de 1 à 30 selon les lignes.

		2012			2013		
		Annulations	% retards arrivée	durée moyenne retards arrivée	Annulations	% retards arrivée	durée moyenne retards arrivée
Vols	Long-courriers	0,8%	33,5%	48 min	0,6%	27,4%	50 min
	Moyen-courriers	0,8%	16,8%	40 min	1,3%	17,6%	42 min
	Intérieurs	1,1%	11,3%	40 min	1,4%	13,1%	41 min
Trains	Internationaux	0,3%	6,6%	35 min	0,1%	6,5%	36 min
	TGV	0,2%	10,6%	29 min	0,3%	11,6%	32 min
	Intercités	0,6%	11,5%	32 min	1,0%	11,1%	35 min
	TER				2,3%	8,9%	

Ce bilan général de la qualité 2013, premier du genre, met en évidence les besoins d'enrichissements et d'approfondissements des informations dont l'AQST devrait disposer et que demande le Haut Comité de la qualité de service dans les transports.

Il s'agit d'ajouter au champ des données le métro et les autobus parisiens, les transports collectifs des grandes villes de province, les autocars de longue distance et les dessertes maritimes régulières.

Il conviendrait parallèlement d'approfondir la connaissance des raisons principales de la non-qualité de chacun des modes et leurs poids respectifs, d'autant qu'en la matière, le ressenti des voyageurs peut différer grandement de la réalité des chiffres.

Ces enrichissements et approfondissements pourraient utilement être fournis à l'AQST par ses partenaires, autorités publiques décentralisées et opérateurs, afin que les futurs bilans puissent mieux mettre en évidence les voies de l'impérieuse nécessité d'amélioration en France de la qualité de service dans les transports publics de voyageurs.