



RAPPORT ANNUEL

2014





*Édito*

# « TRAVAILLER SUR TOUS LES ASPECTS DE LA QUALITÉ DE SERVICE »



## ALAIN VIDALIES

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

**P**our améliorer la qualité de vie, l'offre des transports doit satisfaire les besoins de mobilité de chacun. Accroître l'efficacité et la qualité du service pour les usagers des transports, c'est, au quotidien,

en développer les usages et en renforcer l'attractivité.

La régularité et la ponctualité en sont les pierres angulaires. Des évolutions concrètes sont proposées conjointement par le Haut Comité de la qualité de service dans les transports (« HCQST »), présidé par Olivier Faure, et l'Autorité de la qualité de service dans les transports (« AQST »), afin de faire progresser tous les aspects de la qualité de l'offre.

Pour répondre à l'exigence de fiabilité croissante des usagers, la transparence sur le niveau de ponctualité est un levier essentiel.

Les analyses gagnent aussi en précision.

Elles intègrent désormais des données

sur les principales causes de perturbations,

qui sont à l'origine des retards et des annulations. Ces informations, précieuses, sont transmises à l'AQST par les opérateurs. Elles concernent tous les modes de transport de voyageurs, nationaux comme régionaux, aériens comme ferroviaires.

Outre les transports régionaux, je souhaite que les travaux intègrent désormais la qualité des transports collectifs urbains. C'est pourquoi, j'ai demandé à l'AQST de produire un tableau de bord national de la fiabilité des transports collectifs urbains, en concertation avec le Groupement des autorités responsables de transport (GART) et l'Union des transports publics et ferroviaires (UTP). Il faut travailler sur tous les aspects de la qualité de service, dans tous les modes de transport.

Je souhaite qu'en 2015 l'AQST poursuive la mission ambitieuse qui lui a été confiée : proposer des mesures concrètes, au service d'une qualité de service améliorée dans les transports de voyageurs.

# SOMMAIRE

5

## L'AQST, ACTEUR DE LA QUALITÉ DES TRANSPORTS

Nos missions

Entretien avec **Olivier Faure**, député, président du Haut Comité de la qualité de service dans les transports (HCQST)

Le mot de **Pascal Mignerey**, directeur de l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST)

11

## LE TRANSPORT AÉRIEN

Les chiffres clés 2014

L'analyse des données

Le point de vue de **Patrick Gandil**, directeur général de l'Aviation civile

17

## LE TRANSPORT FERROVIAIRE LONGUE DISTANCE

Les chiffres clés 2014

L'analyse des données

Le point de vue de **Stéphane Coursier**, directeur Sécurité et qualité du service ferroviaire de SNCF

23

## LE TRANSPORT FERROVIAIRE RÉGIONAL

Les chiffres clés 2014

L'analyse des données

Le point de vue de **Jean Lenoir**, vice-président de la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT)

29

## QUALITÉ DES TRANSPORTS : UNE ANALYSE CRITIQUE

Élargir le champ des données collectées : un défi pour l'AQST

Le point de vue de **Julien Monteil**, ingénieur trafic à l'AQST

33

## LA MÉDIATION POUR TOUS

Le point de vue de **Jean-Pierre Teyssier**, Médiateur du Tourisme et des Voyages

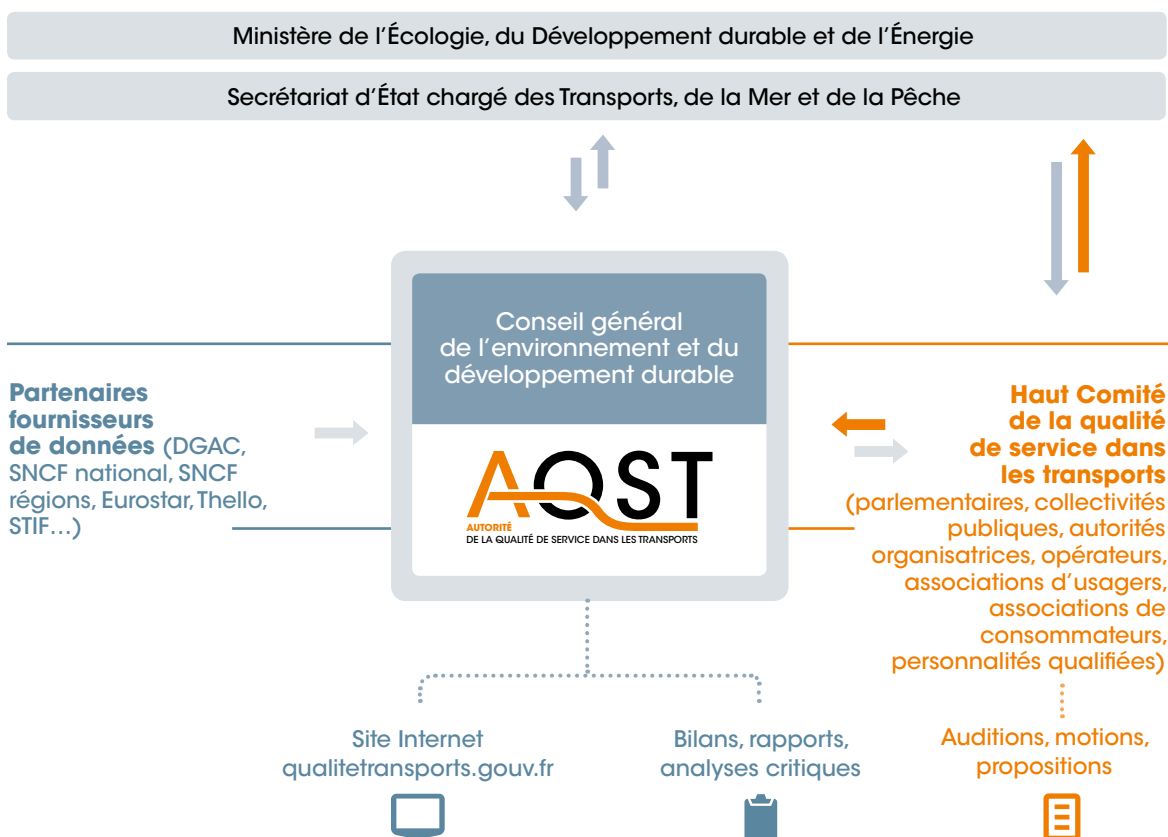
Le HCQST et l'AQST font valoir la position du secteur des transports

Le point de vue de **Blandine Huchet**, responsable des affaires européennes chez Armateurs de France

37

ANNEXES

# L' AQST, AU COEUR DU RÉSEAU DES ACTEURS DU TRANSPORT



**Entité administrative placée au sein du Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD)**, l'Autorité de la qualité de service dans les transports est conduite par un directeur nommé par le ministre en charge des Transports, après avis du ministre en charge de la Consommation. L'AQST s'appuie sur un Haut

Comité de la qualité de service dans les transports (HCQST), créé concomitamment, dont elle assure le secrétariat. Grâce aux données fournies par ses partenaires, l'AQST produit des bilans et des analyses, qu'elle présente au HCQST, présidé par un parlementaire, afin de susciter des débats entre les parties prenantes. De ce processus de concertation émergent des propositions pour améliorer la qualité de service dans les transports.

# NOS MISSIONS

Créée en 2012, l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) fournit aux utilisateurs de transports en commun des informations sur l'évolution de la qualité du service. Celles-ci portent notamment sur la ponctualité, la régularité et la qualité de l'information délivrée au public. L'AQST guide également les usagers sur leurs droits et sur les moyens dont ils disposent pour les faire valoir.

## INFORMER

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

## ANALYSER

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

## SENSIBILISER

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

## PROPOSER

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

# 300 000

données nouvelles sur les transports collectées au cours de l'année 2014 par l'AQST.



# 17

aéroports métropolitains analysés par l'AQST, 64 aéroports étrangers et 4 ultramarins.



# 200

liaisons ferroviaires de longue distance analysées par mois (14 internationales, 100 liaisons par TGV et 86 liaisons par trains Intercités).

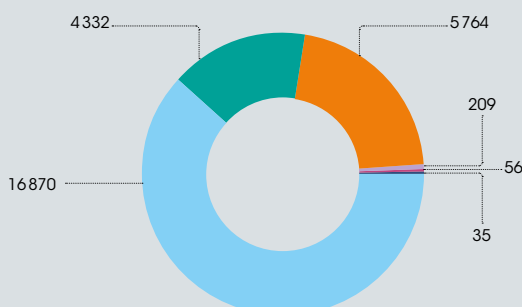


# 256

liaisons aériennes analysées (172 internationales, 10 outre-mer, 74 intérieures) opérées par 74 compagnies différentes.



## RÉPARTITION PAR MODE DE TRANSPORT DES DONNÉES TRAITÉES PAR MOIS



## Interview

# « LA TRANSPARENCE STIMULE LES AMÉLIORATIONS AU PROFIT DES USAGERS »



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

### OLIVIER FAURE

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

#### Quel regard portez-vous sur le Haut Comité de la qualité de service dans les transports, que vous présidez depuis dix-huit mois ?

C'est un lieu unique. Le HCQST est le seul comité totalement intermodal. Il rassemble également tous les acteurs de la mobilité : opérateurs, autorités organisatrices de transports, administrations, associations d'usagers... C'est donc un lieu où s'échangent les bonnes pratiques et où nous travaillons aux sujets transversaux à tous les modes de transport. Du fait de la diversité des intérêts représentés, la discussion est souvent passionnée et le chemin du consensus est parfois étroit. Mais la volonté de parvenir à améliorer la qualité de nos transports a à chaque fois permis d'avancer. Ainsi, sur le sujet très transversal de la possibilité de recours à un médiateur en cas de litige entre le voyageur et l'opérateur, le Haut Comité a créé un groupe de travail, sur

les propositions duquel une motion a été votée en février 2014. Le ministère de l'économie a intégré ces travaux dans la transposition en cours d'une directive européenne sur les règlements extrajudiciaires des litiges de consommation. Nous avons pu également aborder des aspects essentiels de la qualité de service, tels que l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication, l'évolution de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, la normalisation de la qualité de service dans les transports collectifs urbains ou l'homogénéisation du droit des passagers européen selon les différents modes.

Enfin, le HCQST peut s'appuyer sur le travail de l'AQST. Ses bilans chiffrés de la régularité et de la ponctualité des modes de transport longue distance ou régionaux permettent une évaluation et un suivi des efforts réalisés. La transparence est le meilleur moyen de stimuler de nouvelles améliorations au profit des usagers.

#### Quelles orientations voudriez-vous privilégier pour le Haut Comité ?

Les transports collectifs urbains sont un enjeu essentiel de la qualité de vie d'une grande majorité de citoyens français. La mobilité est





devenue l'un des sujets majeurs pour nos contemporains. La gentrification des centres des métropoles, ainsi que le développement des première et deuxième couronnes, qui accueillent classes moyennes et populaires, doivent conduire les décideurs publics à prendre à bras-le-corps la question des déplacements. La mobilité, c'est l'accès à l'emploi, à la culture, à la santé, à la justice, à l'enseignement supérieur...

Le sentiment de déclassement, de ségrégation spatiale, doit être combattu par une mobilité fluide entre cœurs et périphéries. Si nous voulons éviter un affrontement mortifère entre les métropoles et les zones périurbaines, il faut bien sûr repenser l'aménagement du territoire mais aussi assurer la fluidité avec des transports qui relient à l'activité et qui assurent aussi l'attractivité de ces territoires.

#### **Comment disposer d'une vision globale de la qualité de service dans les transports ?**

Les transports sont de la compétence d'autorités organisatrices décentralisées, mais il importe que le Haut Comité, les décideurs et le grand public disposent d'un tableau de bord national, qui permette d'apprécier objectivement si la qualité générale s'améliore ou non, pour

*« La mobilité est devenue l'un des sujets majeurs pour nos contemporains. »*

quelles raisons et dans quels cas. Un groupe de travail créé à la demande du Haut Comité a pour mission de dépasser les difficultés méthodologiques dues aux différences selon les villes, pour proposer, en concertation avec les autorités et les opérateurs, un premier suivi de l'évolution de cette qualité. Il faut, par cet exercice de comparaison, pousser à l'homogénéisation par le haut de la qualité des transports. Mais les sujets communs de préoccupation à tous les modes sont nombreux. Ainsi s'agissant de la qualité de l'information donnée au voyageur, tant en période normale qu'en situation perturbée, ou de la gestion des situations de crise. Je souhaite que les membres du Haut Comité échangent leurs bonnes pratiques et que nous aboutissions à des recommandations concrètes.

## Le mot de...



### PASCAL MIGNEREY

Directeur de l'AQST

## « RÉPONDRE AUX ATTENTES DES CITOYENS »

# 2014

a été une année de consolidation pour l'AQST. Nous avons, tout au long de l'année, approfondi nos analyses de la ponctualité des transports grâce aux données dont nous disposons.

Le premier bilan général que nous avons remis en mai 2014 au secrétaire d'État chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche, sur la qualité de service des transports de voyageurs en France, a connu un large écho dans la presse nationale et régionale. Les exemples dont nous rendons compte dans ce rapport

annuel confirment l'intérêt du grand public pour les données concrètes et objectives que nous publions tous les mois telles que nombre de vols annulés par ligne et par compagnie aérienne, taux de TGV en retard par liaison, durée moyenne de retard des trains Intercités selon la liaison, proportions de voyageurs en retard à leur destination par ligne

Transilien ou RER, etc.

Certes, il s'agit de moyennes mensuelles, parfois agrégées à l'échelle d'une région, comme pour les TER. Pour autant, la mise en perspective de leur évolution sur deux ans, l'analyse des disparités, les comparaisons dans chaque mode et entre les modes, sont autant de résultats qui fournissent des conclusions intéressantes.

Afin d'améliorer la lisibilité des 25 000 données chiffrées nouvelles que nous traitons chaque mois, notre site Internet ([www.qualitetransports](http://www.qualitetransports).

[gouv.fr](http://gouv.fr)) a été entièrement refondu début 2014. Nous avons opté pour une présentation très visuelle et synthétique. Deux graphiques suffisent pour représenter les performances d'une ligne aérienne ou ferroviaire au fil des mois, un seul résumé l'évolution de la ponctualité des TER d'une région ou des 5 lignes RER.

De surcroît, l'AQST ne se contente pas d'être un simple observatoire qui restitue sur son site Internet les statistiques collectées auprès de ses partenaires, que je tiens à remercier d'ailleurs. Elle formule en outre une analyse critique, avec des jugements d'insuffisance et des pistes d'amélioration. Ces propositions, soumises au Haut Comité de la qualité de service dans les transports (HCQST), instance partenariale installée en 2013, démontrent la pertinence du dispositif en place.

Présidé par le député Olivier Faure, le HCQST s'est réuni à quatre reprises en 2014. Ses membres, de profils divers mais tous acteurs de la qualité de service dans les transports, sont fortement investis dans leur mission, comme le montrent les interviews que vous pourrez lire dans ce rapport. En février 2014, ils ont notamment voté et publié une motion importante sur la généralisation de la médiation dans tous les secteurs de transports. Cette décision illustre bien l'intérêt d'une telle assemblée multimodale et initie son rôle pour l'amélioration de la qualité de service dans les transports de voyageurs, très attendue des citoyens.

L'année 2015 devrait permettre de poursuivre l'extension du champ d'analyse et de proposition de l'AQST, en incluant un premier tableau de bord de la qualité générale des transports collectifs urbains de province.

*« L'Autorité formule une analyse critique et des pistes d'amélioration. »*

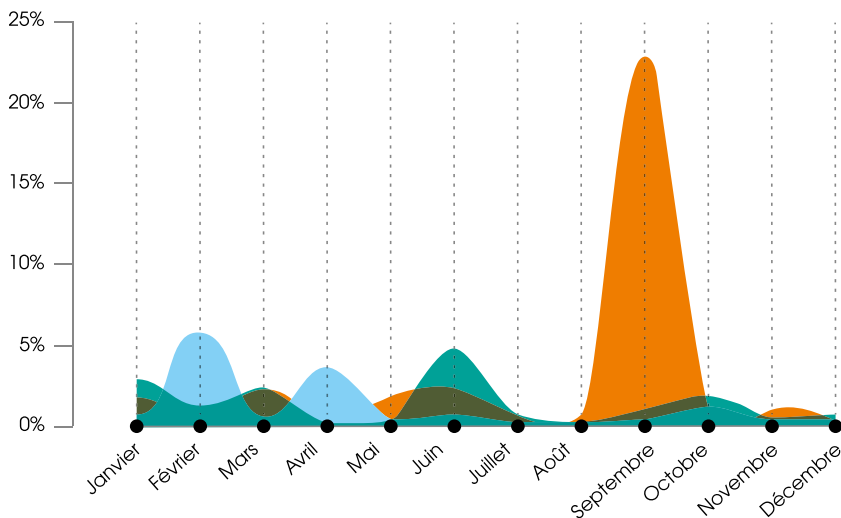
# LE TRANSPORT AÉRIEN



Chaque mois, les aéroports métropolitains fournissent à la Direction générale de l'aviation civile (DGAC) leurs données relatives à la régularité (taux d'annulations) et à la ponctualité (taux et ampleurs des retards) des principales liaisons aériennes. Après contrôle et compilation, elles sont transmises à l'AQST. L'analyse des valeurs constatées distingue les vols long-courriers (> 4 h 30 de vol), moyen-courriers et intérieurs à la France métropolitaine.

# LES CHIFFRES CLÉS 2014

## ÉVOLUTION 2012-2014 DES VOLS INTÉRIERS ANNULÉS (%)

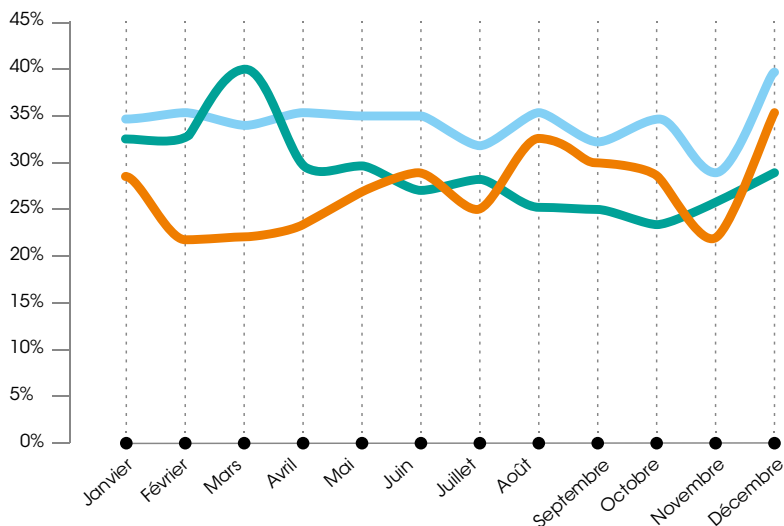


Les annulations des vols intérieurs ont touché plus d'un vol sur cinq en septembre 2014, du fait de la grève des pilotes d'Air France du 14 au 28 septembre. Les vols long- et moyen-courriers ont connu aussi ce pic d'annulations qui a fait plonger la moyenne annuelle.

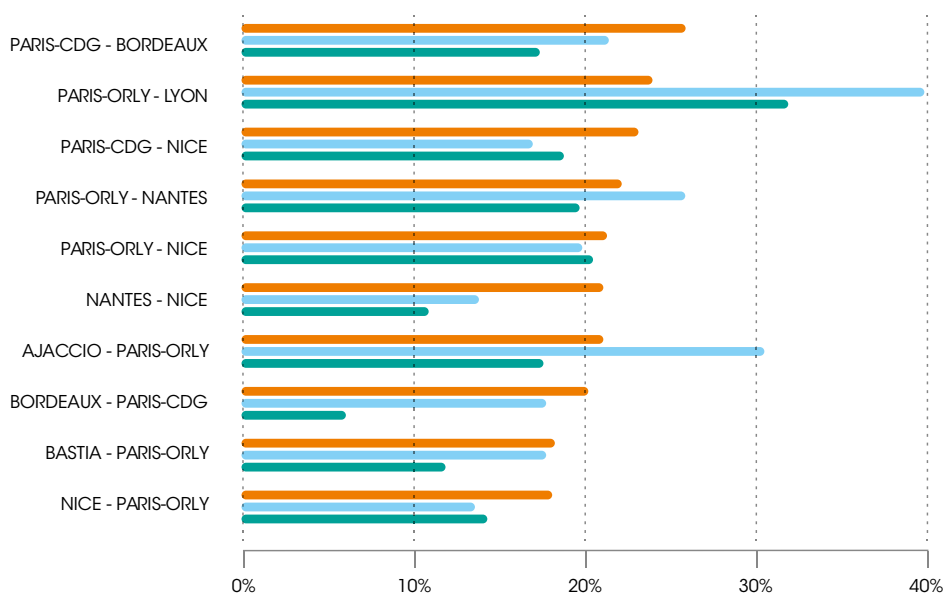
## ÉVOLUTION 2012-2014 DE RETARD À L'ARRIVÉE DES VOLS LONG-COURRIERS (%)

Les vols long-courriers accusent encore un taux de retards important. Entre 1 vol sur 5 et 1 vol sur 3 arrive avec plus de 15 minutes de retard.

Pour autant, la ponctualité s'est améliorée par rapport à 2013 durant 7 mois sur 12.



## LES LIAISONS INTÉRIURES LES MOINS PONCTUELLES (%)

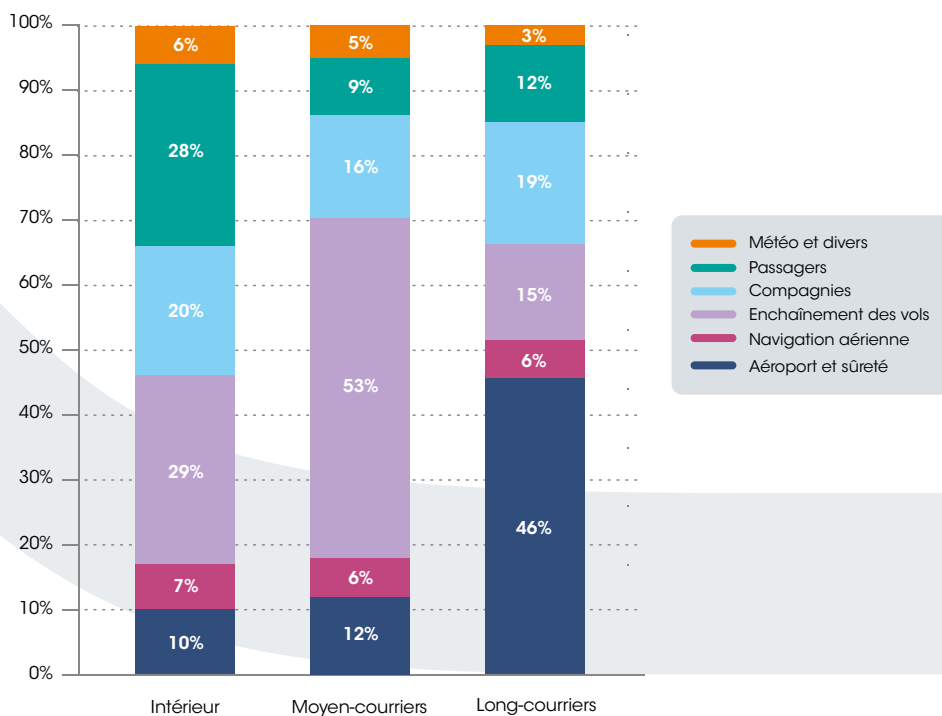


7 des 10 liaisons aériennes intérieures les moins ponctuelles (près d'un vol sur 5 arrivant avec plus de 15 minutes de retard) sont des radiales avec Paris qui entrent directement en concurrence avec le train.



## RÉPARTITION DES CAUSES RENSEIGNÉES DE RETARD AU DÉPART (%)

Au regard de ces résultats encore trop partiels, il semble que la météo et les aléas de la navigation aérienne n'entrent que faiblement en ligne de compte dans les causes de retard. On observe par ailleurs une très forte disparité selon le type de vol.



# L'ANALYSE DES DONNÉES

La France a connu au cours de l'année 2014 une augmentation sensible (+4,2 %) du trafic aérien international en nombre de passagers, alors que le trafic aérien intérieur a baissé de 1,9 %. Les forts taux d'annulations s'expliquent par la grève de septembre, tandis que l'évolution des taux de retards est contrastée.



**L**a régularité générale (au sens du taux d'annulations des vols programmés) s'est dégradée en 2014. Cette dépréciation concerne à la fois les vols intérieurs (3,0 % en 2014, contre 1,4 % en 2013), les vols internationaux moyen-courriers (1,5 % en 2014, contre 1,4 % en 2013), et les vols long-courriers internationaux et outre-mer (1,6 % de taux d'annulations en 2014, contre 0,6 % en 2013). Les effets des grèves des mois de mars, mai et juin 2014 se font ressentir sur les annulations de vols intérieurs. La grève d'Air France en septembre a entraîné des taux d'annulations records : 22,8 % pour les vols intérieurs, 10,7 % pour les moyen-courriers et 15,5 % pour les long-courriers. Les grèves diverses de décembre sont à l'origine

d'une légère hausse des taux d'annulations pour les vols intérieurs et moyen-courriers.

La ponctualité des vols intérieurs est stable par rapport à 2013, la ponctualité des moyen-courriers se dégrade, tandis que celle des vols long-courriers continue de s'améliorer.

**Les vols intérieurs** ont enregistré en 2014 un taux de retards de 13,1 %, identique à celui de 2013. La période mai-août 2014 a été la plus difficile, avec les plus forts taux de retards depuis 2012. Les mois de juin et juillet 2014 affichent des retards records, avec plus de 1 vol intérieur sur 5 en retard à l'arrivée. Globalement, après un hiver clément, une hausse a été observée depuis mai 2014, en partie liée aux orages de mai et aux grèves de mai, juin et septembre. En ce qui concerne la durée des retards moyens des vols en retard à l'arrivée, la moyenne reste stable, autour de 40 minutes, contre 41 minutes en 2013 et 39 minutes en 2012.

**Les vols moyen-courriers** ont connu davantage de retards en 2014, avec un taux de 18,3 %, contre 17,6 % en 2013 à 16,8 % en 2012.

À l'image des vols intérieurs, les plus forts taux de retards sont enregistrés de juin à octobre. La durée des retards moyens des vols moyen-courriers reste stable avec 40 minutes de retard moyen en 2014, contre 42 minutes en 2013 et 40 minutes en 2012.

**Les vols long-courriers**, après des taux de retards importants durant l'hiver 2012-2013, ont connu une ponctualité relativement meilleure par la suite, oscillant autour de 25 % de vols en retard. Décembre a été le mois affichant le plus fort taux de retards en 2014 (35,0 % des vols en retard) en partie en raison des grèves des compagnies européennes.

Les retards moyens des vols long-courriers sont relativement stables, avec 50 minutes en 2014 comme en 2013, contre 48 minutes en 2012. La segmentation des durées de retard des long-courriers permet d'affiner le taux général de 25,6 % de retards de plus de 15 minutes à l'arrivée. En fait, 13,4 % des vols long-courriers arrivent avec plus d'une demi-heure de retard (15,6 % en 2013 et 18,8 % en 2012), 5,0 % avec plus d'une heure de retard (5,7 % en 2013 et 6,5 % en 2012), et 0,9 % avec plus de 3 heures de retard en 2014 (comme en 2013 et en 2012). Ces chiffres confirment une évolution globalement positive.

### Les causes des retards aériens

Des données sur des causes de retard de vols au départ et à l'arrivée ont été fournies à l'AQST pour la première fois en 2014, grâce à la collecte des données par les aéroports et au travail de compilation de la DGAC (voir encadré ci-dessous).

Il importe d'emblée de nuancer les conclusions qui peuvent être déduites des causes de retard : les données traitées ne concernent qu'une proportion relativement faible des vols suivis. En effet, pour les retards au départ, identifiables par le seul aéroport de décollage, les taux de renseignement vont de 75 % pour les moyen-courriers à 33 % seulement pour les long-courriers internationaux.

Les causes des retards à l'arrivée sont encore moins bien connues, car elles nécessitent que l'aéroport d'atterrissage communique avec

l'aéroport de départ pour savoir si le retard est imputable au départ, au vol ou à l'arrivée. Ceci explique que 5 % seulement des retards à l'arrivée des vols long-courriers internationaux soient renseignés, alors que 43 % des retards des vols moyen-courriers et 46 % de ceux des vols outre-mer ont des causes renseignées. De ces premières données sur les raisons des retards au départ des vols (à prendre avec précaution compte tenu du faible taux de vols renseignés), il ressort les constats suivants :

- Les causes liées à la météo et à la navigation aérienne n'expliquent que de façon marginale les retards des vols au départ.
- Les causes liées à la compagnie aérienne (équipage, maintenance ou panne) expliquent 1 retard sur 5 ou 6 au départ.
- Au départ des vols long-courriers, près de la moitié des retards sont dus aux installations aéroportuaires et aux procédures de police, douane et santé ; le poids de ces causes est divisé par 4 pour les vols moyen-courriers et intérieurs, ce qui est assez logique.
- Le départ des vols moyen-courriers est retardé dans plus de la moitié des cas pour des raisons d'enchaînement des vols, c'est-à-dire de retard d'un autre vol ou de changement de matériel lié à des opérations de contrôle.
- Les passagers en zone de contrôle, en retard à l'embarquement ou dont les bagages posent problème, correspondent à plus de 1 retard sur 4 au départ des vols intérieurs et 1 sur 8 des vols long-courriers.

## LA NOMENCLATURE DES CAUSES DE RETARD

L'analyse de l'AQST s'appuie sur les publications de l'ORTA (Observatoire des retards du transport aérien) de la DGAC et sur la nomenclature IATA (International Air Transport Association) qui codifie près d'une centaine de causes possibles. Dans un souci de lisibilité et d'homogénéité avec les autres modes de transport, l'AQST a retenu 6 causes principales de retard des vols, au départ comme à l'arrivée.

**1/ Cause « aéroport et sûreté » :** retards liés aux installations au sein de l'aéroport, ainsi qu'aux questions de douane et d'immigration et sanitaires ;

**2/ Cause « navigation aérienne » :** retards liés à la gestion du trafic aérien, où le contrôle

aérien joue un rôle prépondérant ;

**3/ Cause « enchaînement des vols » :** arrivées tardives de l'appareil sur aire de stationnement et arrivées tardives de l'équipage (retards induits), ainsi que changements de matériel liés à des opérations de contrôle ;

**4/ Cause « compagnies » :** retards liés à l'équipage, aux opérations de maintenance d'appareil et aux pannes d'appareil ;

**5/ Cause « passagers » :** congestion ou retard de passagers dans les aires de check-in et de check-out, attente de passagers avant l'embarquement et retards liés aux opérations sur les bagages voyageurs ;

**6/ Cause « météo et divers ».**

## Point de vue

# « HARMONISER LES INFORMATIONS ENTRE LES MODES, TOUT EN PRENANT EN COMPTE LEURS DIFFÉRENCES STRUCTURELLES »



**PATRICK GANDIL**

Directeur général  
de l'aviation civile

*« La complexité du transport aérien ne peut pas garantir une absence totale de retards ou d'annulations. »*

Cela fait de très longues années que la Direction générale de l'aviation civile (DGAC) s'intéresse aux retards et à la ponctualité des vols, publiant chaque année un « observatoire des retards ». Cette préoccupation s'inscrit dans un souci de vérifier l'efficacité du système aérien, mais aussi et surtout de s'assurer de la satisfaction globale des passagers, sachant bien sûr que la complexité du transport aérien ne peut évidemment pas garantir une absence totale de retards ou d'annulations.

Grâce à cette forte antériorité, les chiffres concernant le transport aérien ont pu faire partie d'emblée des données mises en valeur et publiées par l'AQST. Pour autant, il a été nécessaire de procéder à quelques adaptations afin de tendre à une harmonisation intermodale des informations demandées et de leur présentation, tout en veillant à bien prendre en compte des différences structurelles caractérisant les différents modes de transport.

C'était un enjeu important pour obtenir l'adhésion de la profession du transport aérien, qui, tout en comprenant la nécessité de transparence à destination du public, n'aurait pas accepté un produit qui aurait été dommageable au respect de ses intérêts économiques fondamentaux. La DGAC, sous l'impulsion de l'AQST, a mis en place un dispositif innovant de suivi des annulations, et consolide actuellement son recensement des causes de retard. Si tous les modes de transport ont en commun la finalité consistant à transporter des clients d'un point d'origine à un point de destination, leurs logiques de production, leurs aléas d'exploitation, les attentes de leurs clients, pour ne citer que ces aspects, sont et resteront forcément différents. De ce fait, la comparabilité entre modes de transport s'avère limitée, surtout pour le transport aérien, dont une grande majorité du champ d'activité ne recouvre en fait pas celui des autres modes de transport.



# LE TRANSPORT FERROVIAIRE LONGUE DISTANCE

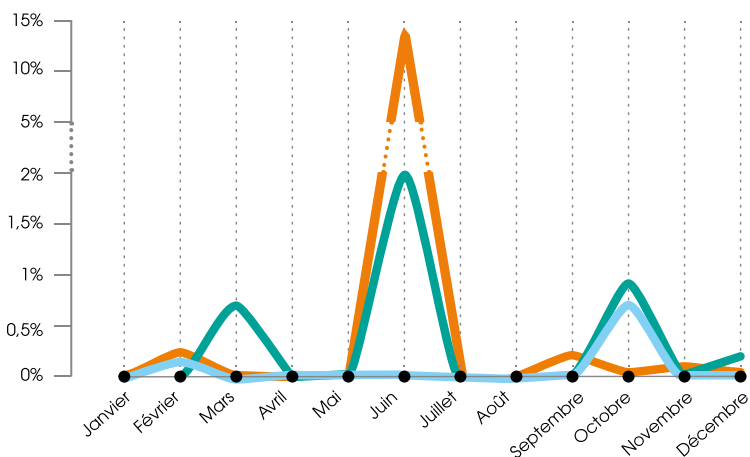


Les liaisons dont l'AQST suit mensuellement l'évolution de la qualité de service comprennent 50 x 2 liaisons TGV, 7 x 2 liaisons internationales circulant sous certificat SNCF et 67 liaisons Intercités, dits trains d'équilibre du territoire, dont 11 liaisons « Intercités de nuit » et 56 liaisons « Intercités de jour ».

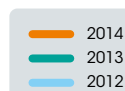
Eurostar et Thello, qui exploitent des liaisons internationales sous leur propre certificat de sécurité, devraient compléter l'évaluation générale à compter de 2015.

# LES CHIFFRES CLÉS 2014

## ÉVOLUTION DU POURCENTAGE D'ANNULATION DESTGV (%)

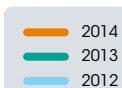
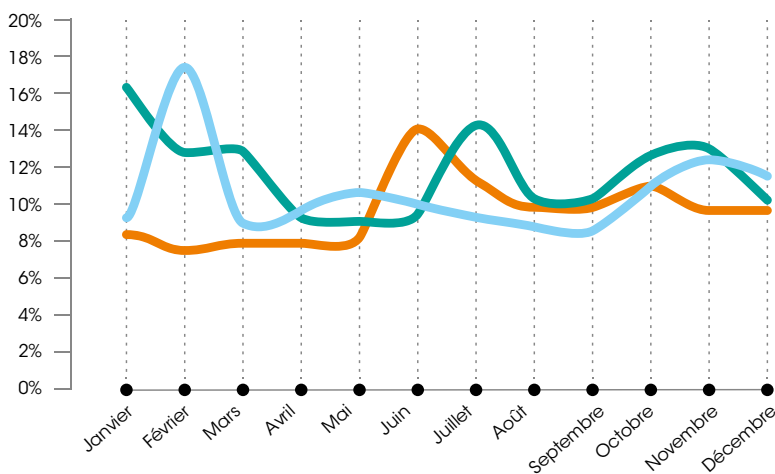


Le taux annuel d'annulations est passé de 0,3 % en 2013 à 1,1 % en 2014. En cause : les suppressions des TGV dues à la grève de la SNCF en juin 2014 (13,2 % des trains programmés).

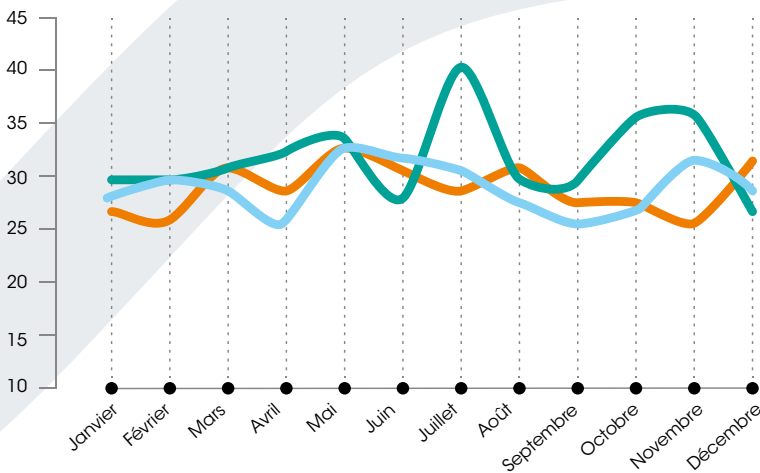


## ÉVOLUTION DU POURCENTAGE DE RETARD À L'ARRIVÉE DES TGV (%)

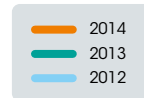
Malgré la grève de juin et les précipitations automnales, la ponctualité générale des TGV (9,6 %) s'est améliorée sensiblement par rapport à la médiocre année 2013 (11,7 %). La douceur de l'hiver explique en partie ces résultats relativement bons.



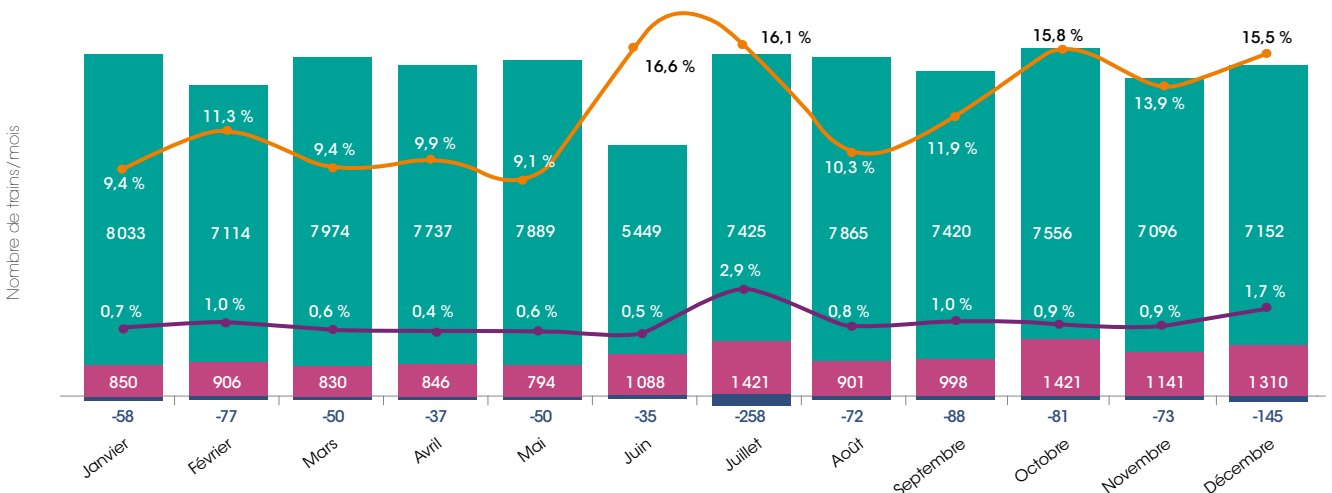
### ÉVOLUTION DES RETARDS MOYENS DES TGV (MIN)



La durée moyenne de retard d'un TGV en retard a moins varié d'un mois à l'autre en 2014 que l'année précédente, mais elle demeure encore de l'ordre de la demi-heure.



### RÉGULARITÉ ET PONCTUALITÉ DES INTERCITÉS



Les annulations nombreuses des trains Intercités en juin 2014 n'apparaissent pas dans le taux mensuel, qui prend en compte les plans de transport adaptés en cas de grève, mais dans le nombre total de trains ayant circulé. Ce dernier a chuté de 31 % par rapport aux autres mois.

# L'ANALYSE DES DONNÉES

Du fait de la grève SNCF, l'année 2014 a été marquée par d'importants taux d'annulations pour les TGV et trains internationaux. Même si, globalement, on observe un regain de ponctualité sur l'ensemble de l'année.



**L**e taux d'annulations pour toute l'année 2014 est en hausse pour les TGV (1,1 % en 2014, 0,3 % en 2013, et 0,1 % en 2012) et stable pour les trains internationaux (dans le sens vers l'étranger : 0,3 % en 2014, 0,3 % en 2013 et 0,2 % en 2012).

La douceur relative de l'hiver 2014 a réduit les annulations par rapport à 2013, mais la grève SNCF de juin et de fortes précipitations à l'automne ont annihilé ces améliorations. La pointe d'annulations du mois de juin 2014 est particulièrement marquée, avec 13,2 % des TGV annulés, mais seulement 3,0 % de trains internationaux.

L'effet de la grève est nettement visible sur les taux d'annulations du mois de juin. Il convient toutefois de préciser que les statistiques ne prennent pas en compte le nombre de trains déprogrammés. Même si, dans tous les cas, le train est supprimé, la SNCF distingue les notions d'annulation et de déprogrammation : la déprogrammation intervient lorsque la suppression d'un train a été communiquée suffisamment tôt, c'est-à-dire avant 16 heures la veille, et a pu être intégrée

dans un plan de transport. En outre, des erreurs d'imputation des TGV entre déprogrammation et annulation font que ces statistiques SNCF 2014 ne sont pas entièrement fiables. En ce qui concerne les retards à l'arrivée, là encore les opérateurs de transport ont bénéficié d'un hiver doux. Pourtant, les bons chiffres enregistrés jusqu'en mai ont été estompés par la grève du mois de juin. La seconde partie de l'année a été meilleure qu'en 2013, mais globalement moins ponctuelle qu'en 2012.

## Moins de 10 % de retard pour les TGV

La proportion des TGV en retard à l'arrivée s'était sensiblement détériorée en 2013, avec 11,7 % de retard en moyenne, par rapport à 2012, où la moyenne était de 10,6 %. En 2014, le pourcentage de retard a baissé à 9,6 %, soit une amélioration sensible de plus de 2 %.

Les taux de retards à l'arrivée des trains internationaux ont connu également une nette amélioration avec un taux de retards de 9,4 % en 2014, contre 12,6 % en 2013 et 13,5 % en 2012. Il convient toutefois de préciser que seuls sont connus les retards à l'arrivée en France en provenance de l'étranger.

Les durées moyennes de retard se sont réduites de 3 minutes environ par rapport à 2013. Cela représente une amélioration sensible : 29 minutes en moyenne pour un TGV en retard, avec moins de 27 minutes pour les mois de décembre 2013 à février 2014 (32 minutes en 2013, 29 minutes en 2012), et 33 minutes pour un train international (36 minutes en 2013, 34 minutes en 2012). Plus généralement, la météo clémente en hiver ainsi que la mise en place des centres opérationnels de service de SNCF Voyages ont contribué à cette amélioration. Ces centres ont notamment pour mission de prendre en charge et d'optimiser l'ensemble des éléments du plan de transport, du service et de l'information des voyageurs.

## Intercités : les moins ponctuels et les plus annulés

En 2014, près de 115 000 trains Intercités ont circulé. C'est près de 3 fois moins que le total des circulations TGV, qui avoisine 350 000 trains. Sur toute l'année 2014, 12,3 % des Intercités accusent un retard, et 1,0 % des trains ont été

annulés. Ce taux d'annulations moyen de 1,0 % est à relativiser car il ne rend pas compte de la baisse de trafic du mois de juin (25 % par rapport à 2013) liée à la grève (0,5 % d'annulations en juin pour les trains Intercités, contre respectivement 13,3 % et 3,0 % pour les activités TGV et internationale).

Les trains n'ayant pas circulé ont été « déprogrammés » dans le cadre d'un plan de transport, et non annulés.

En termes de ponctualité, les mois de juin, juillet, octobre et décembre affichent des performances particulièrement médiocres, avec plus de 15 % de retards. Le mois de juillet est aussi remarquable par son taux élevé d'annulations, de 2,9 %. Les causes de retard à l'arrivée des trains longue distance Conformément aux vœux du Haut Comité de la qualité de service dans les transports, les chiffres de la ponctualité des transports sont complétés par une répartition des retards à l'arrivée selon les causes principales.

#### **6 familles de causes de retard ont été définies par l'AQST et la SNCF :**

- Les causes externes au transport : météo, obstacles sur les voies, colis suspects, malveillance, mouvements sociaux, etc.
- Les causes relatives à l'infrastructure ferroviaire : maintenance et travaux.
- Les causes relatives à la gestion du trafic : circulation sur lignes ferroviaires et interactions des réseaux.
- Les causes relatives au matériel roulant.
- Les causes relatives à la gestion en gare et à la réutilisation de matériel : personnel de bord, réaffectation de matériel.
- Les causes relatives à la prise en compte des voyageurs : affluence, gestion des personnes en situation de handicap, correspondances.

En attendant une répartition des causes par liaison ferroviaire, qui sera fournie à partir de 2015 par la SNCF en vertu d'une convention signée avec l'AQST en février 2015, les causes des retards TGV sont connues par axe. Le réseau TGV est découpé en quatre axes :

- 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.

#### **Examen de ces données :**

- Au moins la moitié des retards des TGV à l'arrivée ne sont pas dus à des questions liées au transport proprement dit, mais à des incidents externes ou des problèmes d'infrastructures.
- Les questions de circulation des trains et d'état du matériel roulant représentent des causes de retard un peu plus nombreuses que les questions de gestion en gare (personnel de bord, réaffectation des trains) et de prise en compte des voyageurs (affluence, correspondances, personnes à mobilité réduite).
- L'axe Atlantique connaît une part importante de retards liés à l'infrastructure (40 %), cause qui regroupe travaux et dérangements d'installation ferroviaires, notamment en raison des travaux de la LGV Atlantique et en gare de Bordeaux.
- Les causes externes sont particulièrement fréquentes pour l'axe Est (elles expliquent près de 30 % des retards).
- Les axes Nord et Sud-Est, concernés par des liaisons internationales, sont plus touchés par les problématiques de gestion de trafic.

En ce qui concerne les trains Intercités, divers phénomènes ont pu perturber la ponctualité en 2014 : inondations, découverte d'une bombe datant de la Seconde Guerre mondiale, travaux sur l'infrastructure, mouvement social national, accident ferroviaire de Denguin, incendie d'un poste d'aiguillage, fortes chaleurs du mois de juillet, effondrement d'une voie, etc.

Les proportions des types de causes varient relativement peu selon le seuil de retard à l'arrivée pris en compte, hormis les causes externes, qui expliquent près d'un tiers des retards dès lors qu'ils dépassent une heure.

Le poids des causes liées à l'exploitation du transport en soi (trafic + matériel + gares + voyageurs) est au total plus prégnant pour les Intercités que pour les TGV, notamment compte tenu des conditions globalement moins favorables que connaît le service Intercités.

Les problèmes d'infrastructures sont moins perturbants pour les Intercités (18 %) que pour les TGV (25 % à 40 % selon les axes). Il semble que la vétusté des lignes ferroviaires classiques intervienne moins dans les retards. Explication probable : la vétusté est déjà intégrée dans les durées de trajet à la vente. Dans le même temps, les travaux sur LGV et surtout la charge de trafic des TGV sur les liaisons les plus circulées amplifient l'impact de la cause « infrastructures ».

*« Les causes externes expliquent près d'un tiers des retards dès lors qu'ils dépassent une heure. »*

*Point de vue***STÉPHANE COURSIER**

Directeur Sécurité et qualité  
du service ferroviaire de SNCF

## « UNE VOLONTÉ DE TRANSPARENCE AFFIRMÉE »

Véritable lieu d'échange, de partage d'expériences et de débats, le Haut Comité de la qualité de service dans les transports (HCQST) permet à SNCF de rencontrer l'ensemble des acteurs du monde des transports : élus, collectivités publiques, autres opérateurs, associations de consommateurs et d'usagers. Membre de l'UTP (Union des transports publics), SNCF y participe activement. L'entreprise est particulièrement sensible aux débats permettant d'anticiper les évolutions tant sur les volets technologiques que sur les aspects institutionnels. Tel fut le cas lors des dernières séances, avec des débats sur

l'accessibilité, l'environnement juridique européen et la médiation.

Un travail préparatoire est conduit avec l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) concernant le suivi et l'analyse de la régularité des trains, élément essentiel de la qualité perçue par nos clients. Depuis l'origine, ces données font l'objet d'une communication mensuelle et d'une évaluation partagée. La nouvelle convention signée avec l'AQST va nous aider à préciser l'analyse des données fournies pour permettre au public de mieux comprendre les difficultés mais aussi les efforts et les propositions mises en œuvre pour améliorer nos services. La comparaison des résultats entre modes de transport n'est pas aisée compte tenu des spécificités de chacun des modes. Cependant, les échanges au sein du HCQST permettent une meilleure compréhension et font émerger des idées nouvelles.

Ce sont plus de 4 millions de voyageurs qui chaque jour se déplacent sur nos 15 000 trains et fréquentent nos 3 000 gares. Avec une volonté de transparence affirmée et convaincus de la valeur du travail mené au sein de l'AQST, nous participons aux échanges avec l'ambition de développer de nouvelles offres de transport pour mieux répondre aux attentes de nos clients. SNCF s'engage particulièrement sur des voyages personnalisés et connectés ainsi que sur des offres multimodales pour renforcer sa position de référence dans le monde de la mobilité.

*« Les échanges au sein du Haut Comité permettent une meilleure compréhension et font émerger des idées nouvelles. »*

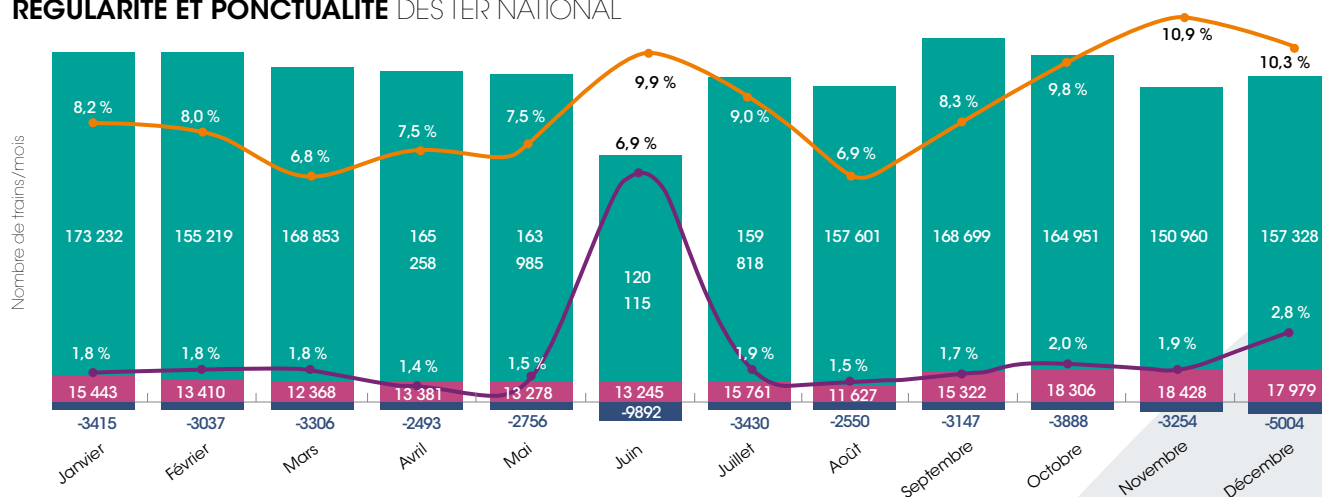


# LE TRANSPORT FERROVIAIRE RÉGIONAL

En accord avec les conseils régionaux, les directions régionales d'exploitation de la SNCF communiquent chaque mois à l'AQST les données statistiques des TER ferroviaires. Ces informations permettent de suivre les taux d'annulations de l'ensemble des TER et les pourcentages de trains en retard de plus de 5 min 59 s à l'arrivée.

# LES CHIFFRES CLÉS 2014

## RÉGULARITÉ ET PONCTUALITÉ DES TER NATIONAL

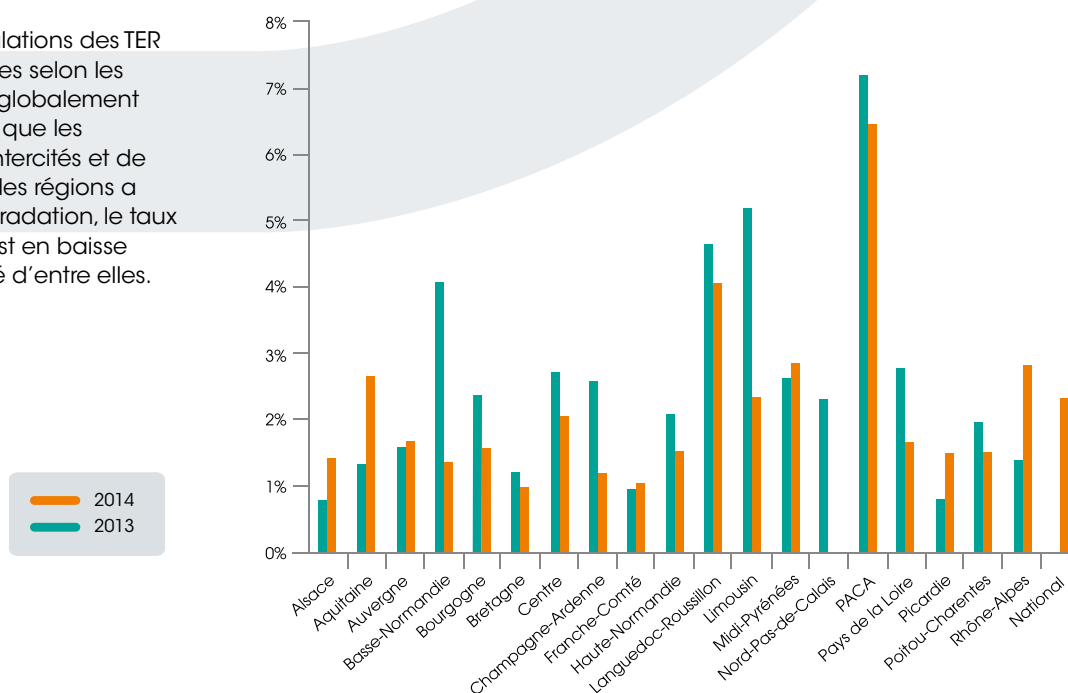


Les taux d'annulations doivent être interprétés avec précaution. En effet, la SNCF établit une distinction entre trains annulés et déprogrammés. Dans le cas où la suppression du train est annoncée avant 16 heures, la veille de sa circulation programmée, le train est « déprogrammé » et non pas « annulé ». Cette distinction amène des chiffres relativement bas dans des situations pourtant critiques : 40 000 TER ont été supprimés en juin 2014, soit une baisse du trafic de 6,9 %.



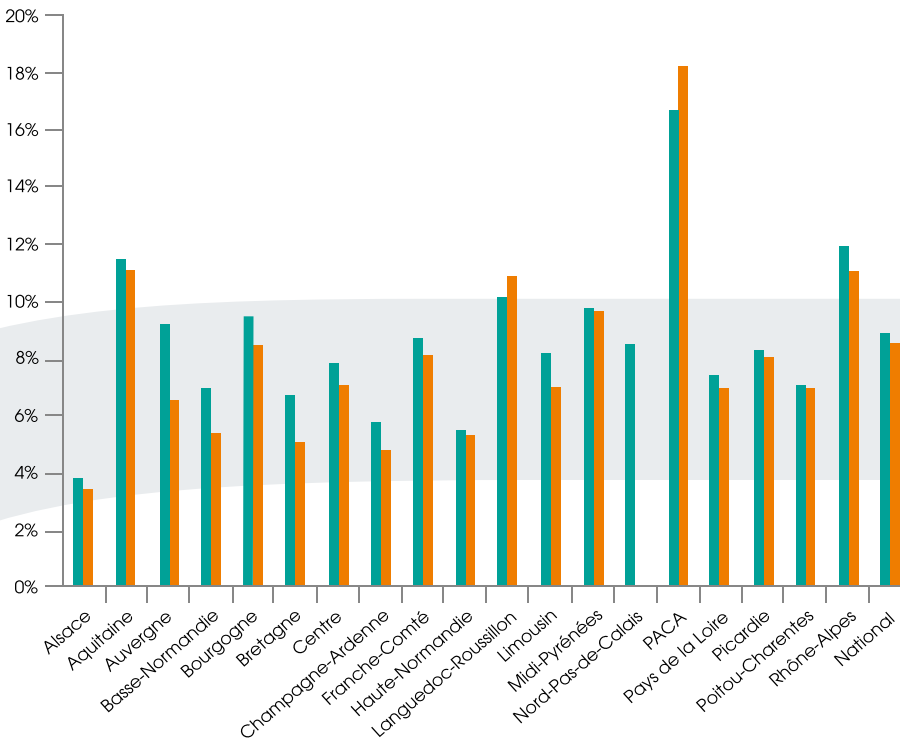
## ÉVOLUTION DU POURCENTAGE D'ANNULATIONS DES TER

Les taux d'annulations des TER sont très variables selon les régions. Ils sont globalement plus importants que les annulations d'Intercités et de TGV. Si un tiers des régions a connu une dégradation, le taux d'annulations est en baisse dans la majorité d'entre elles.





## ÉVOLUTION DU POURCENTAGE DE RETARDS DES TER

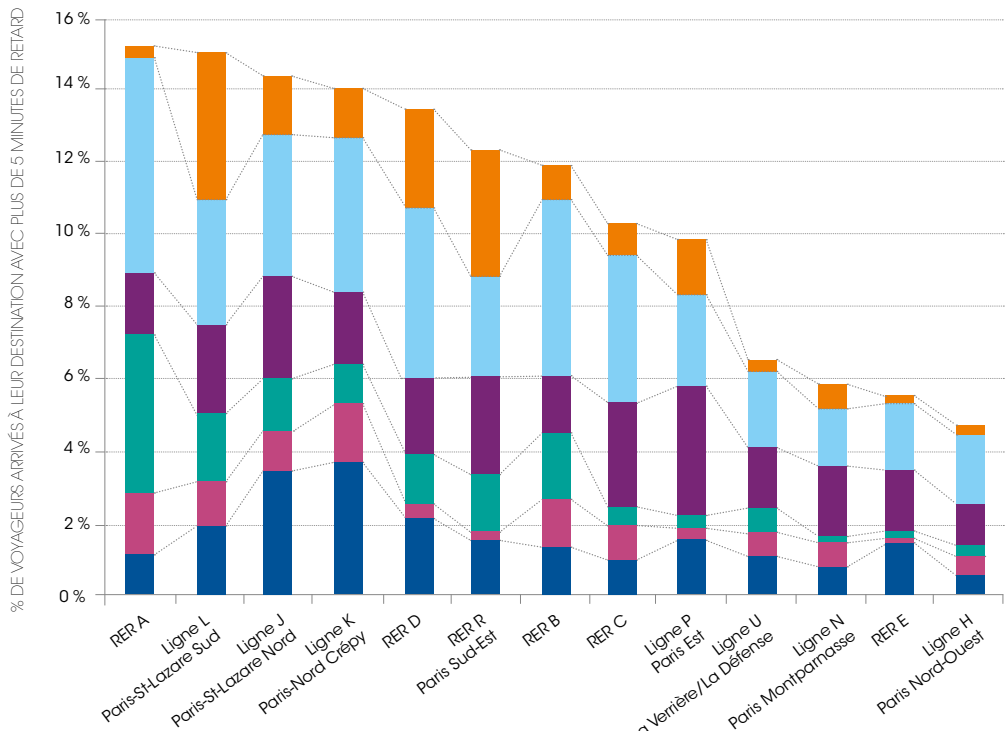


Les taux de retards des TER restent très variables selon les régions. Toutes, à l'exception de Languedoc-Roussillon et PACA (respectivement -0,8 % et -1,7 %) enregistrent en 2014 une meilleure ponctualité.



## RÉPARTITION EN % DES VOYAGEURS EN RETARD DE PLUS DE 5 MINUTES EN 2014 ET POIDS DES CAUSES DE PERTURBATION

La qualité des TER a donc globalement connu la même évolution en 2014 que les vols et les TGV : plus d'annulations mais aussi plus de ponctualité des circulations assurées.



# L'ANALYSE DES DONNÉES

En 2014, les trains express régionaux ont vu leur ponctualité s'améliorer. Les résultats font toutefois apparaître de fortes disparités territoriales.

La ponctualité des TER s'est légèrement améliorée en 2014. En effet, le taux moyen national de trains en retard atteint 8,5 %, contre 8,9 % en 2013. Cette moyenne nationale place les TER en tête si on la compare avec les autres services : 9,4 % pour les trains internationaux, 9,6 % pour les TGV et 12,1 % pour les Intercités.

En revanche, le taux d'annulations, qui s'élève à 2,4 % en 2014, reste supérieur à ceux des autres services ferroviaires (1,1 % pour les TGV et 1,0 % pour les trains Intercités). En termes de trafic, plus de 2 millions de trains TER ont circulé pendant l'année 2014, soit, en moyenne, 5 400 trains par jour. C'est plus de 5 fois le nombre de TGV en circulation chaque jour ! Le trafic TER a également bénéficié d'un hiver clément.

Le mouvement social national du 11 au 24 juin a eu un impact fort sur le niveau de service offert aux clients. Le nombre de trains programmés a chuté par rapport aux mois précédents, et le taux d'annulations fut plus élevé qu'en situation normale (6,8 %). Les conséquences ont également été fortes sur la ponctualité. Il faut cependant noter que les statistiques liées à cette grève varient sensiblement d'une région à l'autre.

À partir du mois d'octobre, l'arrivée de conditions climatiques défavorables a dégradé la régularité et la ponctualité des lignes TER ferroviaires. L'indisponibilité de certains matériels et une augmentation des accidents de personnes contribuent également à expliquer les forts taux d'annulations de la fin de l'année.

## De fortes disparités régionales

Il faut souligner que l'AQST ne dispose pas des données TER de la Région Lorraine, le président de la collectivité étant opposé à leur transmission. De même, la fourniture des données de la Région Nord-Pas-de-Calais, est suspendue depuis mars 2014.

Sur les 18 régions analysées, les taux d'annulations sont encore très inégaux. Ils oscillent de 1,0 % à 6,5 % pour l'année 2014 (avec un écart-type de 1,3 %), alors que ces mêmes taux s'écartaient entre 0,8 % et 7,2 % en 2013 (écart-type de 1,7 %). Les taux de retards des TER (plus de 5 minutes au terminus) restent globalement meilleurs en France que ceux des trains à grande vitesse et Intercités.

Par ailleurs, les variations de ponctualité entre les régions s'amplifient en 2014, avec un taux situé entre 3,9 % et 16,6 % en 2013 (pour un écart-type de 2,8 %), et entre 3,5 % et 18,3 % (écart-type de 3,3 %) pour 2014. Des événements plus spécifiques, indiqués par les directions régionales de SNCF, permettent d'expliquer les perturbations les plus importantes en 2014 dans certaines régions.

**Ainsi, en région Aquitaine**, les intempéries de début d'année, la grève de juin, l'accident de Denguin le 17 juillet 2014, et les travaux de modernisation en gare de Bordeaux ont occasionné des retards et des annulations de trains. Le taux d'annulations passe de 1,3 % en 2013 à 2,7 % en 2014.



**La région Picardie** a enregistré davantage d'annulations en 2014 : 1,5 % en 2014 contre 0,8 % en 2013. Des limitations temporaires de vitesse et de nombreux accidents de personnes ont marqué le début d'année. Par ailleurs, des mouvements sociaux locaux sont intervenus après la grève nationale de juin, jusqu'en octobre. Des intempéries ont perturbé les circulations en novembre.

**En région Rhône-Alpes**, les « événements externes » et des problèmes d'infrastructure et de matériel ont perturbé la qualité de service. Le taux de retards est de 10,5 % et le taux d'annulations de 2,5 % en 2014.

**En région PACA**, plusieurs éboulements se sont produits entre février et avril. Des intempéries ont par ailleurs occasionné des suppressions de trains en juin, fortement marqué par les mouvements sociaux. Les mois de septembre et octobre ont été marqués par l'indisponibilité d'une partie du parc. Plusieurs rames ont en effet dû être acheminées dans un délai très court à leur centre de maintenance pour vérification des organes de roulement. Enfin, de fortes précipitations et des problèmes de disponibilité et de fiabilité du parc matériel sont survenus en fin d'année.

**Enfin, la région Languedoc-Roussillon** a été fortement marquée par la grève de juin (16,3 % d'annulations, 11,7 % de trains en retard pour ce mois), et par les inondations d'octobre.



*Point de vue*

# « UNE VISION PANORAMIQUE ET MULTIMODALE DE LA PONCTUALITÉ »



**JEAN LENOIR**

Vice-président de la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT)


La Fédération nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT, association de consommateurs agréée) est associée aux travaux de l'AQST depuis sa création. La Fédération participe activement aux différents groupes de travail et aux réunions du Haut Comité de la qualité de service dans les transports. D'un point de vue général, la FNAUT estime que le secteur des transports publics n'associe que bien imparfaitement les différentes parties prenantes aux choix relatifs aux infrastructures ou aux dessertes. Dans ce contexte, la composition du Haut Comité, qui réunit l'ensemble des parties prenantes, constitue une réelle avancée. Dans le domaine de la qualité de service, la production et la publication de données relatives à la ponctualité des différents modes sont particulièrement éclairantes pour les voyageurs des différents modes de transport concernés. Elles offrent au consommateur une vision panoramique et multimodale de la ponctualité, une des composantes essentielles de la qualité de service des systèmes de transports publics.

*« Le Haut Comité, qui réunit l'ensemble des parties prenantes du transport, constitue une réelle avancée. »*

En ce qui concerne les statistiques de ponctualité des TER, le fait de réunir sur un seul site Internet, sous une forme claire, la situation de la régularité de l'ensemble des TER de toutes les régions de France est un point très positif. La présentation homogène et didactique constitue un atout supplémentaire. Il est important que le voyageur, occasionnel ou régulier, puisse se faire une idée objective de la régularité du réseau TER qu'il emprunte, que ce soit à l'occasion d'un voyage en correspondance ou d'un trajet quotidien sur une navette.

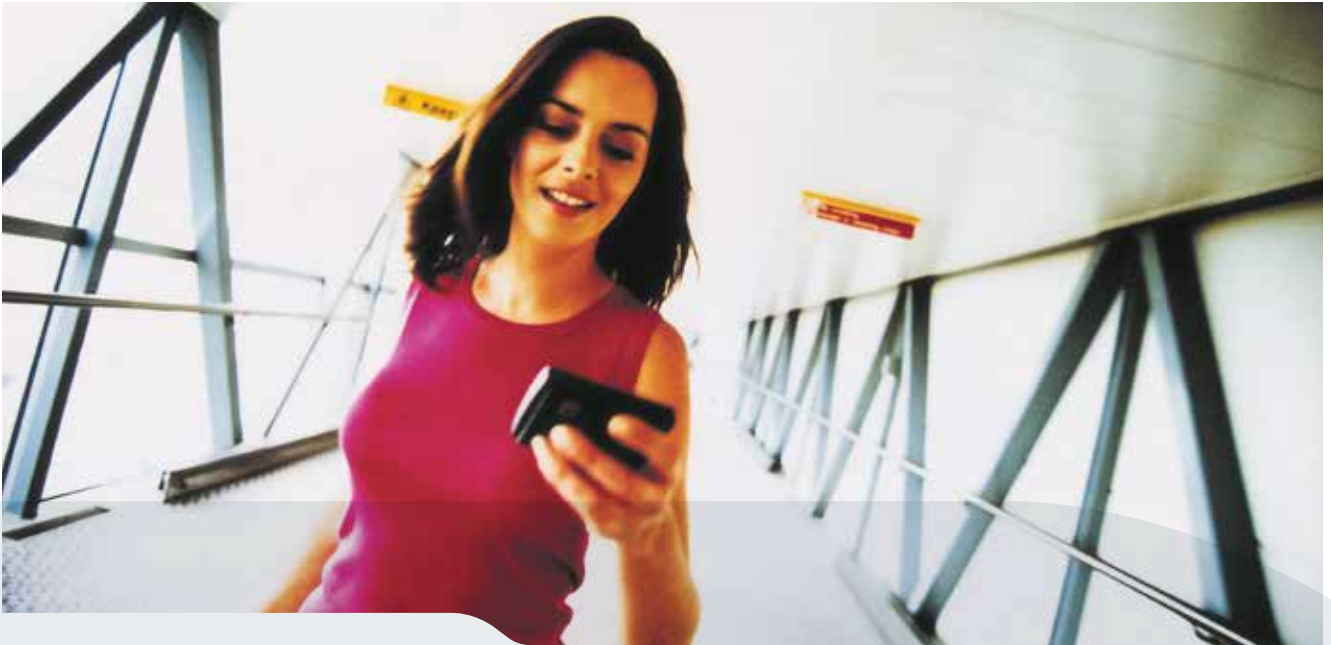
La possibilité de les obtenir, à la demande, sur une période de temps donnée correspond aussi à une demande des voyageurs.

Une réserve, toutefois : le mode de calcul des annulations de trains, qui ne prend en considération comme annulés que les TER dont la suppression n'a pas pu être annoncée avant 16 heures la veille, nous semble trop limitative. Ces données seront encore plus intéressantes lorsque plusieurs opérateurs ferroviaires pourront opérer au sein d'une même région.



# QUALITÉ DES TRANSPORTS : UNE ANALYSE CRITIQUE

L'année 2014 a connu de nombreuses annulations de vols et de trains, essentiellement à cause des grèves chez les opérateurs aériens et ferroviaires. En revanche, la ponctualité (retards) s'est globalement redressée par rapport à l'année 2013, sans être encore satisfaisante.



## ÉLARGIR LE CHAMP DES DONNÉES COLLECTÉES : UN DÉFI POUR L'AQST

Au-delà du constat opéré sur la régularité et la ponctualité des différents modes de déplacement, les causes des annulations des vols ou des trains doivent être prises en compte. De même, l'AQST doit désormais pouvoir s'appuyer sur les données du transport collectif urbain. C'est la garantie d'une vision complète et objective de la qualité des transports.

**D**ans le secteur aérien, les annulations ont connu un pic considérable en septembre, du fait de la grève des pilotes d'Air France du 14 au 28 septembre 2014.

Ce mouvement social a aggravé les taux annuels concernant les long-courriers, les moyen-courriers et surtout les vols intérieurs. En ce qui concerne les retards, les long-courriers connaissent une réelle amélioration. Toutefois, les marges de progrès restent importantes : 1 long-courrier sur 7 accuse encore plus d'une demi-heure de retard à l'arrivée, ce qui est considérable. La ponctualité moyenne des moyen-courriers continue de se dégrader. Les lignes intérieures présentent autour de 13 % de vols en retard, ce qui est en moyenne moins bon que la ponctualité des TGV. Pour le transport ferroviaire des passagers,

l'année 2013 avait été plutôt décevante, avec des taux élevés d'annulations et de retards pour les trains de longue distance (internationaux, à grande vitesse ou d'équilibre des territoires). Après un redressement sensible en début d'année 2014, lié à un hiver clément, la grève nationale de juin 2014 puis divers mouvements sociaux locaux ont obéré ces améliorations.

En revanche, la ponctualité des TGV a progressé, alors que celle des Intercités s'est dégradée. Les TER ferroviaires, globalement plus ponctuels que les trains grande ligne, améliorent légèrement leur ponctualité. En Île-de-France, la tendance générale est à l'amélioration pour les Transilien et les RER. Les quatre lignes les moins performantes en termes de ponctualité voyageurs, à savoir les RER A, B, D et la ligne K, se sont sensiblement redressées en 2014. Quatre autres lignes sont en progrès

(H, L, N et P), alors que les lignes R, C, E et J ont vu leur ponctualité générale annuelle se détériorer. Au-delà des chiffres bruts et conformément aux vœux du Haut Comité de la qualité de service dans les transports, l'AQST dispose de premières données sur la répartition des retards à l'arrivée selon quelques grandes catégories de causes. Ces premières données ne permettent pas encore une analyse approfondie, notamment de l'évolution dans le temps du poids respectif des causes. En outre, les causes des retards des vols ne sont que très partiellement connues, notamment pour les long-courriers, dont ces renseignements ne sont connus que pour un tiers des retards au départ et seulement 5 % des retards à l'arrivée. Ces informations sont cependant plus représentatives pour les retards des vols moyen-courriers, dont le taux de renseignement est de 75 % au départ et 43 % à l'arrivée.

### Des données à relativiser, une interprétation à approfondir

Toutefois, ces premières données sur les causes relatives permettent de faire quelques constats intéressants :

- Au départ des vols long-courriers, près de la moitié des retards renseignés seraient dus aux installations aéroportuaires et aux procédures de police, douane et santé ; le poids de ces causes est divisé par 4 pour les vols moyen-courriers et intérieurs, ce qui est assez logique.
- Le départ des vols moyen-courriers est retardé dans plus de la moitié des cas pour des raisons d'enchaînement des vols, c'est-à-dire de retard d'un autre vol ou de changement de matériel lié à des opérations de contrôle.
- Les passagers en zone de contrôle, en retard à l'embarquement ou dont les bagages posent problème, causent plus d'un retard sur 4 au départ des vols intérieurs et un sur 8 des vols long-courriers.
- Au moins la moitié des retards des TGV à l'arrivée ne sont pas dus à des questions liées au transport proprement dit, mais à des incidents externes ou des problèmes d'infrastructures.
- Les causes externes expliquent près d'un tiers des retards de plus d'une heure à l'arrivée des trains d'équilibre des territoires (TET, autrement dit trains Intercités).
- En Île-de-France, les causes externes au transport proprement dit sont importantes dans les retards des voyageurs sur le Transilien et les lignes RER : elles représentent de 1 à 2 retards sur 5, c'est-à-dire entre 23 % pour la ligne L et 43 % pour la ligne C.

Ces données permettent de relativiser les causes des retards vécus par les voyageurs et donnent des pistes pour améliorer la qualité de service qui leur est offerte. L'intérêt de la connaissance des causes dans l'interprétation du suivi de la qualité de service et surtout dans l'orientation de mesures concrètes pour améliorer cette qualité réclame que ces données d'imputation des annulations et des retards par type de cause soient mieux renseignées.

Pour tous les modes, les causes des annulations des vols ou des trains méritent d'être également appréciées. Dans le secteur des transports collectifs urbains, une réflexion est en cours entre l'AQST, le GART, l'UTP, le Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (CEREMA) et d'autres intervenants. L'objectif : définir la méthodologie, constituer un tableau de bord national du suivi de la qualité de service de ces transports, en commençant par la régularité et la ponctualité, offerte aux voyageurs des diverses agglomérations de province. Il importe que ces travaux aboutissent et permettent de publier une première évaluation. Le but est d'obtenir des données objectives à rapprocher du ressenti des usagers, trop souvent mécontents. Il s'agit aussi d'inciter les agglomérations à communiquer plus largement sur la qualité constatée au fil des mois sur leurs lignes de métro, de tram et d'autobus.

## AQST

	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
VOLS	% VOLS ANNULÉS (< 3 j préavis)			% VOLS EN RETARD À L'ARRIVÉE (> 15 min arrêt)			DURÉE MOYENNE DE RETARD ARRIVÉE (vols en retard)		
Long-courriers	0,8 %	0,6 %	1,6 %	33,5 %	27,4 %	25,6 %	48 min	50 min	50 min
Moyen-courriers	0,8 %	1,4 %	1,5 %	16,8 %	17,6 %	18,3 %	40 min	42 min	40 min
Intérieurs	1,1 %	1,4 %	3,0 %	13,1%	13,3%	13,1%	39 min	41 min	40 min

	% TRAINS ANNULÉS (< 1 j préavis)			% TRAINS EN RETARD À L'ARRIVÉE (> 5, 10 ou 15 min arrivée)			DURÉE MOYENNE DE RETARD ARRIVÉE (trains en retard)		
Internationaux	0,2 %	3,0 %	0,3 %	13,5 %	12,6 %	9,4 %	34 min	36 min	33 min
Grande vitesse	0,1 %	0,3 %	1,1 %	10,6 %	11,7 %	9,6 %	29 min	32 min	29 min
Intercités	0,6 %	1,0 %	1,0 %	11,5 %	11,1 %	12,3 %			
Express régionaux	-	2,3 %	2,4 %	-	8,9 %	8,5 %			

*Point de vue*

# « ÉTENDRE NOS ANALYSES À TOUS LES ASPECTS DE LA QUALITÉ DE SERVICE »



**JULIEN MONTEIL**

Ingénieur trafic à l'AQST

L'AQST travaille en étroite collaboration avec plusieurs administrations, opérateurs et autorités organisatrices de transport. Parmi nos principaux partenaires, figurent SNCF, Thello, la DGAC, le Syndicat des transports d'Ile-de-France (STIF), le GART, l'Association des régions de France (ARF) et la Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer (DGITM). Les données de qualité de service sont collectées, puis agrégées sous la forme d'indicateurs par nos fournisseurs.

Ces indicateurs sont définis par l'AQST en concertation avec les partenaires concernés, sachant que la vocation de l'Autorité est bien de communiquer au grand public un plus grand nombre d'indicateurs représentatifs de la réalité vécue par les usagers. Pour cela, nous avons établi un dialogue et une relation de confiance avec nos partenaires.

La négociation de nouveaux indicateurs, parfois laborieuse en fonction des *desiderata* des partenaires, progresse néanmoins d'année en année. Dans les transports sous autorité des collectivités locales (TER, transports collectifs urbains-TCU), ces dernières, craignant une comparaison abrupte ne tenant pas compte des spécificités locales, préfèrent opter pour

des indicateurs agrégés par région (TER) ou par classes d'agglomérations (TCU). Par ailleurs, nous commençons à obtenir des informations sur les causes de perturbations, ce qui permettra de mieux expliquer les chiffres de régularité et de ponctualité et donc d'orienter nos propositions au HCQST. Il nous faudra également étendre nos analyses à tous les autres aspects de la qualité de service : l'information aux voyageurs, le confort, la propreté, l'accueil, l'accessibilité, etc. Notre démarche constitue un défi de taille, car l'usager veut pouvoir reconnaître son ressenti local dans des statistiques globales, dont la tendance naturelle est de lisser les perturbations pour donner une image plus acceptable des services aux usagers. L'AQST arbitre entre des intérêts en apparence contradictoires.

*« Nous avons établi un dialogue et une relation de confiance avec nos partenaires. »*





# LA MÉDIATION POUR TOUS

**F**aire appel à un médiateur, dans un litige opposant un usager à un opérateur de transport, est un moyen de règlement extrajudiciaire, dès lors que le premier échange entre les deux parties n'a pas donné satisfaction. Pour l'usager réclamant, si la réponse du service clientèle de la société de transport ne lui convient pas, tenter une procédure en justice est une entreprise jugée lourde, longue et chère. Offrir la possibilité de recours gratuit à un médiateur, qui ne décidera pas mais proposera un règlement convenable en droit et en équité, constitue un progrès certain pour l'usager dans sa perception des transports collectifs. C'est aussi un gain d'image commerciale de l'opérateur et un moyen de réduction des contentieux judiciaires qu'il doit éventuellement traiter.

### **Un engagement des professionnels pour généraliser la médiation**

La SNCF et la RATP se sont dotées d'un médiateur relativement indépendant. Par ailleurs, les principales compagnies aériennes françaises, associées aux agences de voyages et opérateurs de tourisme, proposent les services d'un médiateur commun à leurs secteurs complémentaires. L'activité de ces trois médiateurs donne satisfaction. Elle a servi de base de réflexion à un groupe de travail créé par le Haut Comité de la qualité de service dans les transports et animé par l'AQST et la DGCCRF. Grâce à un échange fructueux des pratiques de médiation selon les modes de transport, le

groupe de travail a préparé une motion. En la votant en février 2014, le Haut Comité encourage les professionnels non dotés à créer par eux-mêmes une ou plusieurs entités de médiation ou à s'appuyer sur les entités existantes. Cette position du Haut Comité a en outre été reprise dans le cadre de la transposition de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Ces résolutions ont permis un rapprochement de la médiation du Tourisme et du Voyage avec les fédérations représentant les opérateurs ne disposant pas actuellement de médiateurs (Union des transports publics et ferroviaires, Armateurs de France, Fédération nationale des transports de voyageurs). En 2015, la possibilité de recours à un médiateur devrait donc être généralisée à tout le secteur du transport public et collectif de voyageurs.

*Point de vue***« UNE SOLUTION  
DE BON SENS »****JEAN-PIERRE TEYSSIER**Médiateur du tourisme  
et du voyage

Je salue l'action menée par l'AQST et le ministère en charge des Transports en faveur de la généralisation de la médiation dans le secteur du transport de voyageurs, en favorisant le maintien des médiateurs existants. Dans ce secteur, le consommateur doit en effet disposer pour tous les litiges, et quel que soit le mode de transport, d'un recours aisé, gratuit et impartial à un médiateur lorsque ce litige ne peut être réglé avec le transporteur en cause. La solution de bon sens consiste à privilégier le recours aux médiateurs existants, à condition qu'ils respectent les conditions définies par la directive européenne en cours de transposition en France. La réflexion menée grâce à l'AQST avec les professionnels, les pouvoirs publics et les associations de consommateurs a permis d'éclairer ce chemin. Citons notamment le séminaire organisé le 17 juin 2014 à la Maison de la RATP qui a permis de confirmer cette stratégie. La Médiation du tourisme et du voyage s'est efforcée de participer à la généralisation de la médiation dans les transports en accueillant cette année dans son

dispositif les organisations professionnelles de transport par rail, par bus et par bateau. Désormais, le voyageur peut disposer pour ces modes de transport de ce qui existe déjà pour l'aérien, sans compter tous les autres acteurs compétents dans les domaines du tourisme et du voyage. C'est l'intérêt du consommateur de se voir proposer des solutions aux problèmes rencontrés avec son transporteur. Mais c'est aussi l'intérêt des professionnels que d'éviter des contentieux lourds et coûteux. Et ainsi de sauvegarder son client et la réputation de sa marque.

*« C'est l'intérêt des professionnels que d'éviter des contentieux lourds et coûteux. »*

# LE HAUT COMITÉ ET L'AUTORITÉ FONT VALOIR LA POSITION DU SECTEUR DES TRANSPORTS

Carole Delga, secrétaire d'État chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire, a reçu le 25 juin 2014 le rapport du groupe de travail sur la médiation et le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Ce groupe de travail, présidé par Emmanuel Constans, était composé de médiateurs, de représentants d'associations de consommateurs et de professionnels, ainsi que de représentants de l'administration.

Ses missions : dresser un état des lieux de la médiation dans le champ de la consommation en France, sensibiliser les professionnels aux exigences de la directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) et faire des recommandations sur les modalités de généralisation de la médiation à l'ensemble des secteurs de la consommation, au regard des exigences du nouveau texte européen.

Auditionné par le « groupe Constans », Pascal Mignerey, directeur de l'AQST, a fait connaître les positions du Haut Comité de la qualité de service dans les transports.

Les extraits ci-dessous de ce rapport concernent le secteur des transports :

- « Le groupe de travail encourage fortement les professionnels à s'inscrire dans **une démarche volontaire de mise en place de dispositifs de médiation** conformes aux exigences de la directive ou d'affiliation à des dispositifs existants » ;
- « Le groupe recommande que la désignation des médiateurs d'entreprise puisse être faite par un **collège paritaire externalisé** tel que [...] le Haut Comité de la qualité de service dans les transports (HCQST) pour le domaine du transport » ;
- « Le groupe de travail recommande d'expertiser la faisabilité de la mise en place, à partir de la Commission de la médiation

de la consommation, d'une seule autorité d'évaluation pour l'ensemble des médiateurs à l'exception des médiations du secteur financier, dont l'évaluation pourrait être confiée à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) ou d'une seule entité d'évaluation composée de **plusieurs collèges sectoriels** ».



## UN SÉMINAIRE, DES EXPERTS INTERNATIONAUX

Le 17 juin 2014, l'Union des transports publics et ferroviaires (UTP) et l'AQST ont organisé un séminaire élargi sur le thème de la médiation. Cette manifestation a réuni des experts français et étrangers, parmi lesquels Edgar Isermann, directeur du SÖP, organe multimodal de conciliation dans les transports en Allemagne ; Francis Frizon, médiateur des assurances ; Jean-Pierre Teyssier, médiateur tourisme et voyages ; Bernard Cieutat, médiateur SNCF ; et Philippe Labbé, médiateur RATP.

*Point de vue*

# « LE HAUT COMITÉ NOUS PERMET D'AVOIR CONNAISSANCE DE BONNES PRATIQUES »



**BLANDINE HUCHET**

Responsable des affaires européennes chez Armateurs de France

Au cours des deux années qui se sont écoulées, le HCQST nous a permis de renforcer nos liens avec nos partenaires professionnels, et de développer un dialogue avec les parlementaires et les consommateurs. Ces échanges se sont avérés particulièrement utiles en ce qui concerne la médiation, puisque les travaux du groupe de travail dédié nous ont permis de nous familiariser avec la réglementation et d'échanger sur les solutions envisageables. Grâce à cette réflexion, nous disposons des éléments nécessaires pour prendre la décision la plus conforme aux besoins de nos adhérents, et offrant les meilleures garanties aux passagers. Le Haut Comité nous permet également de

*« Des éléments nécessaires pour prendre la décision conforme aux besoins de nos adhérents. »*

prendre connaissance des réflexions menées par les autres modes de transport, de se familiariser avec leurs problématiques et avec les besoins des consommateurs. Il nous permet d'avoir connaissance de bonnes pratiques. Il participe donc à l'harmonisation de la qualité de service dans l'ensemble des modes de transport, tout en reconnaissant les spécificités de chacun.

# ANNEXES

- L'organisation des transports en France
- La communication de l'AQST
- L'ordre du jour des HCQST de 2014

## ANNEXE 1

# 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, 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 SNCF.

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 SNCF, qui dispose d'un monopole légal sur les transports ferroviaires intégralement réalisés en France. Depuis 2002, des conventions signées entre chaque région et 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

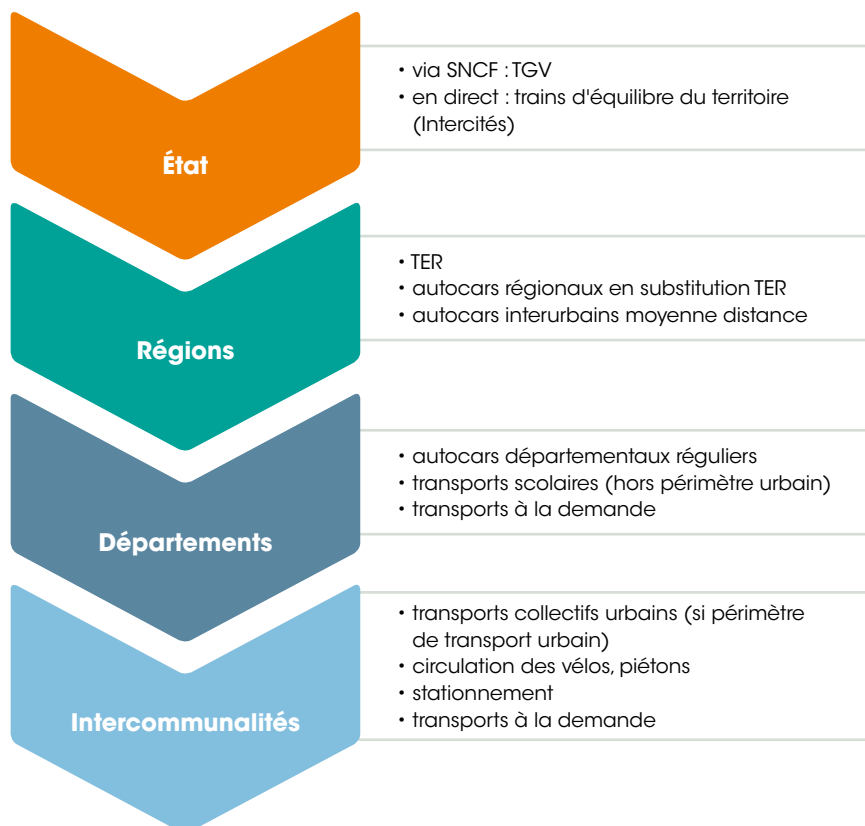
Le transport aérien ne présente pas d'organisation territoriale. Les compagnies aériennes exercent dans le cadre des conventions internationales, des textes européens et nationaux. Par ailleurs, il existe une institution spécialisée des Nations unies, l'Organisation de l'aviation civile internationale (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 transport urbain 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).

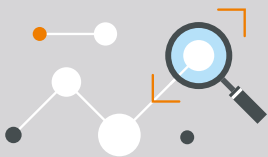
### TRANSPORTS TERRESTRES DE VOYAGEURS QUI EST AUTORITÉ ORGANISATRICE DE QUOI ?



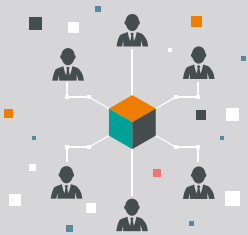
ANNEXE 2

# LA COMMUNICATION DE L'AQST

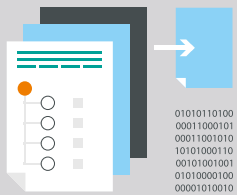
## LES INDICATEURS DE FRÉQUENTATION SUR LE SITE QUALITETRANSPORTS.GOUV.FR EN 2014



**21 722**  
visites



**20 231**  
visiteurs



**98 067**  
pages vues



**1 099**  
téléchargements  
de tableaux  
ou graphes par  
776 visiteurs

## D'OÙ VIENNENT LES INTERNAUTES ?



## ORIGINE DES INTERNAUTES : LES 5 RÉGIONS LES PLUS REPRÉSENTÉES



## LES 5 PAGES LES PLUS VISITÉES SUR QUALITETRANSPORTS.GOUV.FR

Sujets	Nombre de pages
Pages d'accueil	8 836
Les chiffres de la ponctualité	4 347
Les différents types de transport	2 764
Les acteurs de transport	893
Qu'est-ce que la qualité de service ?	663



## L'AQST DANS LES MÉDIAS

**1** Les communiqués de presse de l'AQST et du HCQST ont été repris dans la presse et ont fait l'objet d'articles et d'interviews.

### 2013

L'AQST a publié pour la première fois sur son site Internet les données de ponctualité des transports ferroviaires régionaux d'Ile-de-France, puis celles des TER :

- **Mobilicités.com** : « Les métros, RER et bus franciliens sous l'œil de l'Autorité de la qualité de service »
- **Busetcar.com** : « Des "indics" dans le ferroviaire francilien »
- **Ville rail et transports** : « Île-de-France : la ponctualité des trains sous surveillance »

### 2014

L'AQST réalise la refonte de son site Internet :

- **Mobilicités** : « La qualité des TER en un clic »
- **La Gazette des communes** : « La ponctualité des transports mieux renseignée sur le web »
- **Infrastructures & Mobilité** : « qualitetransports.gouv.fr »

Le HCQST adopte le 7 mars 2014 une motion sur la généralisation de la médiation dans le secteur des transports :

- **Busetcar.com** « Le transport de voyageurs en mal de médiateurs »

L'AQST remet son bilan de la qualité des transports de voyageurs en 2013 au ministre des Transports le 15 mai 2014 :

- **Laviedurail.com** : « Le Haut Comité de la qualité de service dans les transports a rendu son bilan pour 2013 »
- **Mobilicites.com** : « Les TER plus ponctuels que les TGV et les Intercités en 2013 »
- **Viepublique.fr** : « Ponctualité des avions, trains et RER »
- **Lefigaro.fr** : « L'avion moins ponctuel que le train »

L'AQST publie le bilan des six premiers mois de 2014 de la qualité des transports de voyageurs en France par l'AQST :

- **Localtis.info** : « Des TER plus ponctuels mais moins réguliers que les autres services ferroviaires au premier semestre »
- **Busetcar.com** : « Transport ferroviaire : l'AQST fait le premier bilan de qualité semestriel »
- **SNCF la Radio** : interview de Pascal Mignerey, directeur de l'AQST

**2** Les statistiques de l'AQST ont fait l'objet de traitements et ont permis d'illustrer des articles.

Le classement des principales liaisons à grande vitesse

- **60 millions de consommateurs** : « Réseau TGV : le palmarès des retards »
- **60millions-mag.com** : « Votre ligne TGV est-elle ponctuelle ? »
- **Paris Match** : infographie « Les TGV sont-ils à l'heure ? »

Le classement par région de la ponctualité des TER

- **Le Parisien** : « Transport régional : le TER fâché avec la ponctualité »
- **Sud-Ouest** : « Retards des TER : l'Aquitaine parmi les trois pires régions »
- **Linternaute.com** : « TGV, TER : quelles lignes sont les plus souvent en retard ? » (utilisation des causes)

Illustration d'un article sur l'image de la SNCF

- **Francevinfo.fr** : « On adore détester la SNCF, et pourtant... »

La ponctualité des lignes aériennes intérieures et outre-mer

- **60 millions de consommateurs** : « Air France contre EasyJet : le match de la ponctualité »
- **60 millions de consommateurs** : « Outre-mer, des avions pas très ponctuels »
- **60millions-mag.com** : « Outre-mer : comment échapper aux retards d'avion »





Siégeant quatre fois par an, le HCQST formule des recommandations et des propositions pour améliorer la qualité des transports de voyageurs.

## ANNEXE 3

# ORDRE DU JOUR DES HCQST DE 2014

## 30 JANVIER 2014 :

- L'avancement de l'activité de l'Autorité de la qualité de service dans les transports
- L'avancement des travaux du groupe sur la prise en compte des réclamations voyageurs et la médiation
- Discussion et vote d'une motion sur le dispositif souhaitable pour la médiation dans les transports en France, en conformité avec la directive européenne 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
- Les technologies de l'information et de la communication au service de la qualité de service dans les transports

## 15 MAI 2014

- Les suites de la motion votée par le HCQST sur la médiation en tant que recours extrajudiciaire
- Bilan général de la qualité de service des transports de voyageurs en France en 2013
- L'accessibilité des transports publics aux personnes à mobilité réduite : panorama multimodal et orientations réglementaires
- La mobilité numérique

## 18 SEPTEMBRE 2014

- Le bilan de la qualité de service dans les transports en France au premier semestre 2014
- La normalisation de la qualité de service dans les transports collectifs urbains

- L'accessibilité des personnes à mobilité réduite

## 18 DÉCEMBRE 2014

- La médiation dans tous les secteurs du transport – positions prises et suite à donner
- Bilan provisoire de l'évolution de la qualité de service des transports de voyageurs en France en 2014
- Élargissement de l'analyse de la qualité de service aux transports collectifs urbains
- L'homogénéisation du droit des passagers européen dans les différents modes de transport



**RAPPORT D'ACTIVITÉ 2014**  
**AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE**  
**DANS LES TRANSPORTS (AQST)**  
Juin 2015

Tour Séquoia  
92055 La Défense Cedex,  
[www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr)

Directeur de la publication : Pascal Mignerey  
Rédacteur en chef : Maud de Crépy  
Secrétaire de rédaction : Mélanie Moueza  
Conception-réalisation : **CITIZEN**PRESS  
[www.citizen-press.fr](http://www.citizen-press.fr)

Tél. : 01 77 45 86 86

Crédits photographiques :

MEDDE-MLETR : A. Bouissou, O. Brosseau,  
L. Mignaux, B. Suard ; Armateurs de France,  
DGAC, FNAUT, MTV, SNCF ; O. Faure,  
P. Mignerey, C. Vidal.

Getty - Thinkstock

Impression : Advence, Paris





RAPPORT ANNUEL

2014