



**MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Rapport annuel 2019

Autorité de la qualité de service dans les transports



**RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019
AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE
DANS LES TRANSPORTS (AQST)**

Octobre 2020

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

Directeur de la publication : Alain Sauvant
Rédactrice en chef : Maud de Crépy
Secrétariat de rédaction : Marie-Anne Moreau
Conception-réalisation : **CITIZEN**PRESS
www.citizen-press.fr
Tél. : 01 77 45 86 86

Crédits photographiques :
AQST, A.Bouissou-Terra, L. Mignaux-Terra,
Hamilton/REA, iStock, DR.
Impression : Advence, Paris.



CONSEIL GÉNÉRAL DE
L'ENVIRONNEMENT ET DU
DÉVELOPPEMENT DURABLE

EVALUER
CONSEILLER
INSPECTER

Cap sur les nouvelles mobilités



JEAN-BAPTISTE DJEBBARI

Ministre délégué auprès de la ministre de la Transition écologique, chargé des transports

Depuis 2017, le Gouvernement a lancé une profonde réforme des politiques de mobilité tant la conviction qui est la nôtre que les transports sont exactement au cœur des préoccupations des Français est forte. Mais ce n'est pas la seule dimension que nous y voyons. Cette question est en effet d'autant plus importante qu'elle est d'aujourd'hui et de demain, avec des défis à relever qui sont essentiels. La question des trajets du quotidien est parmi les plus aiguës et les Français ne veulent plus en être les victimes. S'il nous faut bien évidemment renforcer les modes de transport traditionnels, qui sont à la fois un outil d'aménagement du territoire et un outil

La question des transports est intrinsèquement liée à la France de demain, celle que nous voulons construire et donc celle que nous voulons léguer à nos enfants.

d'une meilleure offre de transports, et ce quel que soit le territoire concerné, de la plus petite à la grande ville. Mais la question des transports

de cohésion sociale, il nous faut aussi tirer profit de l'opportunité extraordinaire que constituent les nouvelles mobilités. Depuis les Assises nationales de la mobilité jusqu'à la loi d'orientation des mobilités, nous mettons en œuvre un plan global d'action qui doit, dans le temps, permettre à chacun de mieux se déplacer, de bénéficier

est aussi intrinsèquement liée à la France de demain, celle que nous voulons construire et donc celle que nous voulons léguer à nos enfants. Cela nous renvoie directement à la transition énergétique afin de disposer de véhicules plus respectueux de notre planète en luttant contre le changement climatique et contre la pollution atmosphérique. La politique voulue par le Gouvernement, si ambitieuse soit-elle, a toujours le souci constant de la transparence et de la participation. C'est précisément ce que fait vivre très régulièrement la réunion sur la qualité de service dans les transports, associant toutes les parties à la qualité de service. L'amélioration des transports en France est en effet trop importante pour se laisser enfermer dans un jeu de l'un contre l'autre. À cela s'ajoutent les analyses produites par l'Autorité de la qualité de service dans les transports, qui donnent corps à ces échanges en tenant compte de la vision des voyageurs grâce à des enquêtes plus qualitatives, qui enrichissent ses analyses en s'appuyant sur les performances obtenues à l'étranger dans des situations similaires, et sur les bonnes pratiques qui y sont mises en œuvre. Cela est aussi de nature à mettre en perspective ce que notre système de transports a de bon et que l'on oublie trop souvent de souligner. Je continuerai donc à suivre avec le plus grand intérêt ces travaux, ces débats, qui sont une réponse précieuse aux enjeux auxquels seront confrontés les transports ces prochaines années et surtout pour bien ancrer la question de la mobilité au cœur du débat public. ●

3

ÉDITORIAL

Jean-Baptiste Djebbari, ministre délégué
auprès de la ministre de la Transition
écologique, chargé des transports

4

PRÉSENTATION DE L'AQST

Le mot d'Alain Sauvart,
directeur de l'AQST

Les missions de l'AQST

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

En chiffres

18

LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

Les transports aériens

Aérien et ferroviaire

Le point de vue de Marc Debrincat,
responsable du service juridique,
FNAUT

Les TGV

Les trains Intercités

Le point de vue de Fabien Couly,
directeur des études et de l'observation
des marchés, Autorité de régulation
des transports

Des autocars en service librement
organisé

10

LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN

Les trains express régionaux

Les Transilien et les RER

Zoom sur la mise en place
du service annuel 2019
sur la ligne RER D

38

ETUDES SUR LES TRANSPORTS PUBLICS

Transports publics en zone rurale :
une étude européenne

L'évaluation de l'accessibilité dans les
réseaux de transports en commun

42

EN CHIFFRES

L'AQST sur Internet

Le mot de...

Dans ce monde d'après, l'AQST entend prendre toute sa part



ALAIN SAUVANT

Directeur de l'Autorité de la qualité de service dans les transports

On se demande souvent, en ce moment, si le monde d'après la présente crise sanitaire et économique devra être différent du monde d'avant.

Il me semble en tout cas que la qualité de service dans les transports devra être meilleure dans le monde d'après. Dans le monde d'avant, les défauts de qualité pesaient sur le quotidien des voyageurs à travers, par exemple, les pertes et aléas sur les temps de trajet, le manque de confort lié à des tassements excessifs surtout dans les réseaux des plus grandes villes, les informations perfectibles notamment en cas de situation perturbée, ou l'offre de service améliorable dans les banlieues, les petites villes ou le monde rural.

Mais certains de ces problèmes de qualité peuvent avoir pris de nouvelles dimensions. Ainsi par exemple, l'affluence excessive n'est plus aujourd'hui seulement une gêne, mais a aussi amené les pouvoirs publics à devoir à titre de précaution sanitaire la limiter, et donc aussi freiner le retour à une activité économique normale dans les plus grandes villes, particulièrement en Île-de-France. Les aléas de circulation prennent aussi une autre dimension car ils sont susceptibles d'avoir des conséquences sur les distances entre les voyageurs, malgré toutes les précautions que prennent à juste titre les autorités organisatrices et les exploitants. On peut, à cet égard, saluer leur réactivité à faire face à cette crise de manière

innovante. Certes l'encouragement du télétravail a permis de limiter l'ampleur des problèmes, mais ce n'est pas une solution accessible à tous. On observe ainsi que certains défauts de qualité peuvent avoir pris une dimension nouvelle.

Qui sait quels autres défauts de qualité pourraient à l'avenir se révéler plus graves que prévu ? Par ailleurs, notre monde devra faire face à une crise plus lente mais malheureusement probablement plus durable, celle liée à la dégradation de l'environnement. On pense à l'effet de serre, mais il y a aussi la pollution de l'air et des milieux, le bruit, la perte de biodiversité... Là aussi, les transports collectifs sont probablement une partie importante de la solution, leur qualité contribuant à leur attractivité. Il faut donc aussi qu'elle progresse, à la fois sur le plan de l'adéquation aux besoins des voyageurs, mais aussi sur le plan environnemental.

Dans ce monde d'après, l'AQST entend prendre toute sa part. À équidistance des intérêts des associations, des entreprises de transport, des autorités organisatrices de la mobilité, nul mieux qu'elle ne les fait se rencontrer, débattre. Dans cette perspective, l'une des missions de l'AQST, à partir des analyses statistiques poussées qu'elle publie chaque année, à partir des échanges qu'elle anime régulièrement, est aussi de proposer des pistes d'amélioration concrètes de la qualité des transports. ●

LES MISSIONS DE L'AQST

Créée en 2012 au sein du conseil général de l'Environnement et du Développement durable (CGEDD), l'Autorité de la qualité de services dans les transports (AQST) a vocation à observer, à analyser, à susciter le débat, à formuler des propositions et non à sanctionner. L'AQST contribue à améliorer le service offert aux voyageurs dans tous les modes de transport public et régulier. Elle produit ainsi des indicateurs simples, lisibles et uniformes pour mesurer la régularité et la ponctualité de l'ensemble des modes de transport public et les mettre à la disposition du public.

Des actions transparentes

Progressivement, l'AQST a mis en œuvre les actions prévues par son décret fondateur (n° 2012-211). Fidèle à l'exigence de transparence qui anime sa démarche, elle rend désormais publiques les causes explicatives de la ponctualité des TER. En 2019, dans le secteur ferroviaire, l'AQST a procédé à des comparaisons relatives à la ponctualité des trains en Europe occidentale, révélant d'importantes marges de progression pour notre pays.

Le rôle de la réunion sur la qualité de service dans les transports

L'AQST continue d'assurer le secrétariat de la réunion de la qualité de service dans les transports, qui est placée à ses côtés.

Elle est composée de représentants de tous les modes de transport. Elle comprend, outre des personnalités qualifiées, trois collègues :

- des représentants des collectivités publiques;
- des représentants des opérateurs de transport;
- des représentants des consommateurs et usagers des transports.

Cette instance est un lieu unique d'échanges qui permet d'aborder toutes les questions liées à la qualité de service : sécurité, accessibilité, médiation, impact du numérique sur les modes de déplacement, nouvelles mobilités.

L'AQST présente chaque semestre un bilan de la qualité de service, accompagné d'une analyse critique des évolutions constatées à mi-parcours ainsi qu'en fin d'année. Ces bilans sont remis au ministre chargé des transports et présentés lors de l'une des réunions sur la qualité de service dans les transports.

Les principaux indicateurs gérés par l'AQST en 2019

		% annulation 2019	% retard 2019	
Aérien	Intérieur	1,2 %	15,6 %	
	Moyen-courrier	0,9 %	22,6 %	
	Long-courrier	0,4 %	23,6 %	
Ferroviaire	Longue distance	International	2,1 %	14,6 %
		TGV	2,7 %	13,8 %
		TET	2,0 %	13,2 %
	Régional	TER	2,3 %	7,8 %
Autocar SLO		0,7 %	11,7 %	

Les normes de mesures figurent dans le bilan détaillé de la qualité de service 2019. Pour en savoir plus : www.qualitetransports.gouv.fr/bilan-2019-de-la-qualite-de-service-des-transports-a414.html

Après une année 2018 marquée par des mouvements sociaux nationaux significatifs, la qualité de service dans le secteur ferroviaire a une nouvelle fois subi, en décembre 2019, des dégradations dues à une grève de grande ampleur : la grève interprofessionnelle contre la réforme des régimes de retraite. Certains événements météorologiques de l'année 2019 – deux épisodes de canicule d'intensité notable et trois épisodes méditerranéens intenses ayant engendré des inondations dans le Sud de la France – ont également impacté la qualité de service dans les transports en 2019, et particulièrement les modes ferroviaires.

• Annulations

En 2019, la régularité des modes aériens et des services ferroviaires TGV et internationaux s'est améliorée par rapport à l'année 2018, qui avait notamment constitué la pire année depuis 2012 en termes d'annulation pour les transports ferroviaires longues distances. En revanche, les taux d'annulation des services ferroviaires Intercités et TER régionaux ont à nouveau augmenté en 2019.

En aérien, le taux d'annulation des vols intérieurs baisse à 1,2 % et celui des vols moyen-courriers à 0,9 %, tandis que celui des vols long-courriers (0,4 %) égale son meilleur résultat depuis 2012. En ferroviaire, si la régularité des services TGV¹ et internationaux s'améliore en 2019, elle reste moins bonne qu'entre 2012 et 2017. En revanche, le taux d'annulation des services Intercités atteint 2 %, son pire niveau depuis 2012, tandis que celui des services régionaux TER, en augmentation à 2,3 % (contre 2,1 % en 2018) se rapproche de son pire niveau depuis 2013.

• Retards

En 2019, la ponctualité de l'ensemble des modes de transports étudiés s'est également améliorée par rapport à l'année 2018, qui avait constitué la pire année depuis 2012 en la matière, sauf pour les vols long-courriers.

En aérien, le taux de retard des vols intérieurs diminue de façon prononcée à 15,6 % contre 18,3 % en 2018. En revanche, si celui des vols long-courriers atteint en 2019 son meilleur niveau depuis 2012, celui des vols moyen-courriers reste élevé par rapport à sa valeur moyenne annuelle sur la période 2012-2015.

En ferroviaire longue distance, les résultats en matière de ponctualité sont meilleurs en 2019 que ceux obtenus en 2017 et 2018, mais moins bons que ceux de la période 2012-2016. À noter également la progression de la ponctualité des services régionaux TER, dont le taux de retard chute à 7,8 % (contre 9,6 % en 2018), atteignant son meilleur niveau depuis 2013. En Île-de-France, la ponctualité voyageurs s'améliore en 2019 (hors décembre), atteignant 90,3 % en moyenne pondérée du trafic par ligne pour l'ensemble des lignes RER et Transilien, soit le plus haut niveau depuis 2013. Une large majorité des lignes a connu des progrès en 2019, notamment les lignes Transilien K, L, N et U, ainsi que le RER A dans la continuité des progrès de l'année précédente, consécutifs à une redéfinition des horaires.

1. Pour les circulations TGV et ferroviaires internationales, le seuil de prévenance pour la prise en compte des annulations est passé de J-1 16h à J-3 à partir de 2016.



INFORMER

L'AQST diffuse 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.

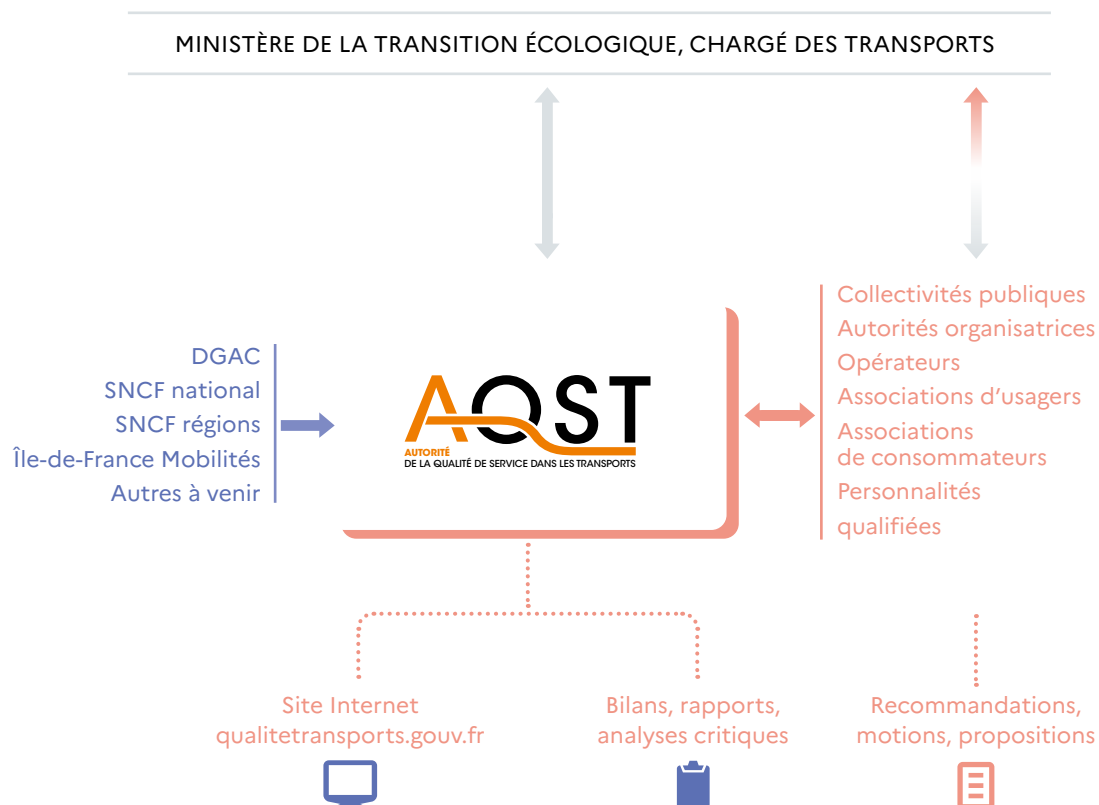
SENSIBILISER

L'AQST mobilise les acteurs du transport de voyageurs (autorités organisatrices, opérateurs ou usagers) en appuyant la réunion de la qualité de service dans les transports.

PROPOSER

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

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



L'AQST met à la disposition du public son rapport annuel, ses bilans, l'ensemble de ses statistiques ainsi que des informations sur les droits des voyageurs et les démarches qu'ils peuvent entreprendre sur un site Internet dédié : www.qualitetransports.gouv.fr



EN CHIFFRES

TRAINS RÉGIONAUX

11 régions (TER)
+ 1 TER National

TRANSILIEN

8 lignes

RER

5 lignes



NOMBRE DE LIAISONS

(ex. : Nantes à Lyon est une liaison, Lyon à Nantes est une autre liaison)

- Vols : **110** intérieur, **304** international, **10** outre-mer
- Trains : **38** Intercités, **107** TGV, **16** international



NOMBRE DE COMPAGNIES

- Pour les vols : **11** intérieur, **86** international, **10** outre-mer
- Pour les trains : **1** Intercités, **1** TGV, **1** international



NOMBRE DE PAYS CONCERNÉS

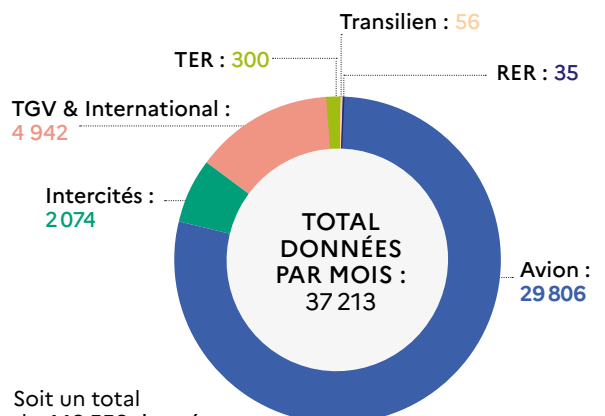
- Pour les vols : **51** pays
- Pour les trains : **5** pays



NOMBRE D'AÉROPORTS

- **23** intérieur, **108** international et **6** outre-mer

RÉPARTITION PAR MODE DE TRANSPORT DES DONNÉES TRAITÉES PAR MOIS



Soit un total
de **446 556** données
pour l'année 2019



LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN

Depuis 2013, l'AQST collecte des indicateurs de suivi de la qualité des transports régionaux du quotidien sur tout le territoire en lien avec les services régionaux de SNCF et grâce au soutien de l'association des Régions de France. Elle approfondit également les causes des retards avec l'aide de la plupart des conseils régionaux (hors région PACA).

LES TRAINS EXPRESS RÉGIONAUX

À la suite du découpage régional instauré par la loi NOTRe, le territoire compte en métropole, onze régions ayant compétence en matière d'organisation des transports ferroviaires. Ce dispositif ne concerne pas la collectivité territoriale de Corse, qui ne comprend pas d'éléments du réseau ferré national.

La région Île-de-France fait, quant à elle, l'objet d'un suivi spécifique.

En 2019, l'AQST a donc suivi la ponctualité et la régularité des trains express régionaux de onze régions conventionnées, selon le découpage postérieur à la réforme territoriale.

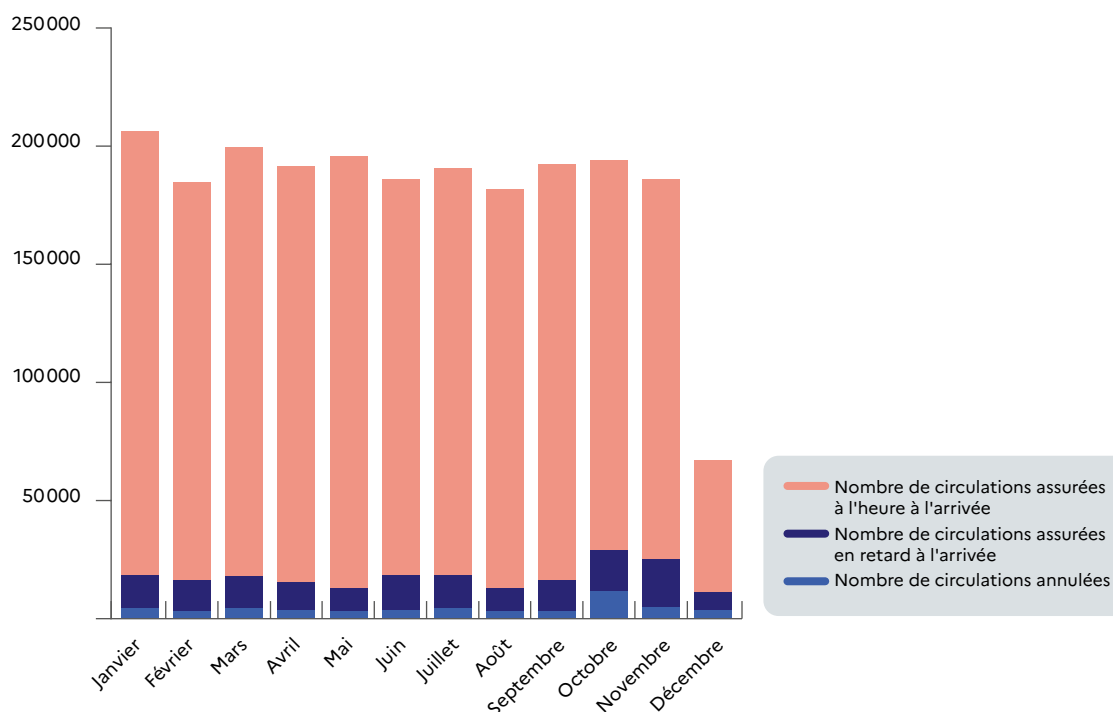
Les données clés

En 2019, le taux d'annulation des TER à l'échelle nationale a enregistré une légère hausse, à 2,3 % (contre 2,1 % en 2018), proche de son pire niveau constaté en 2013. Dans le même temps, le taux de retard a nettement baissé à 7,8 % (contre 9,6 % en 2018), atteignant ainsi son meilleur niveau depuis 2013.

Pour les TER, au seuil d'information pour la prise en compte des annulations fixé

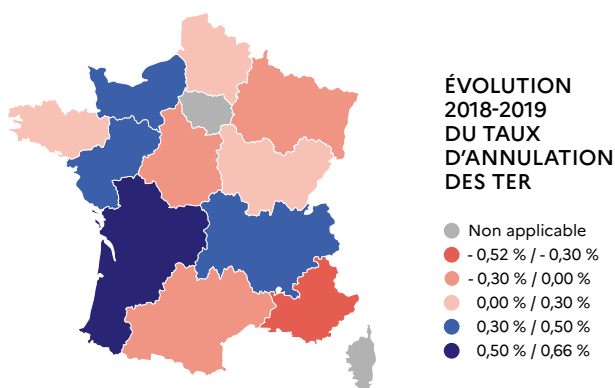
à J-1 (16h), la grève nationale du mois de décembre a entraîné une très forte diminution du nombre de circulations assurées. La mise en place par les régions de plans de transport adaptés s'est en effet accompagnée d'un grand nombre de déprogrammations. D'après les calculs de l'Autorité, près de 2 circulations TER sur 3 ont été déprogrammées au mois de décembre 2019.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CIRCULATIONS TER ANNULÉES (J-1 À 16H), ASSURÉES À L'HEURE ET ASSURÉES EN RETARD À L'ARRIVÉE

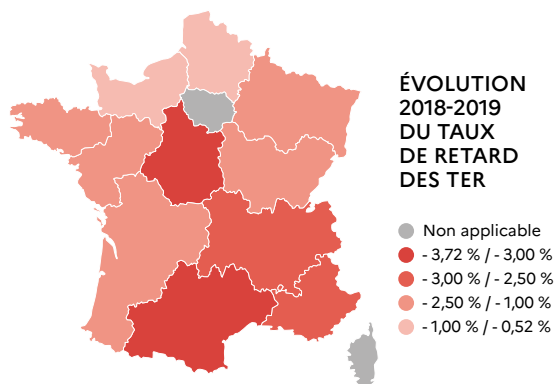


LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN

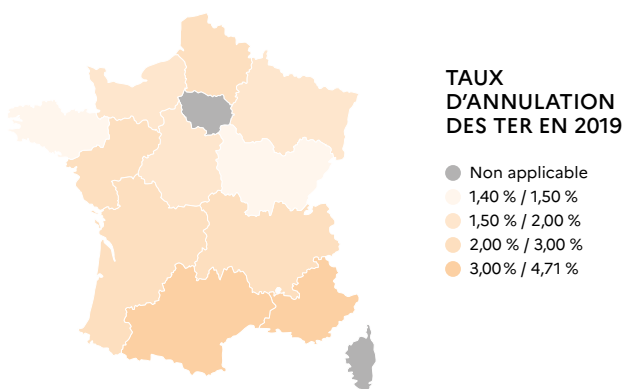
12 - 13



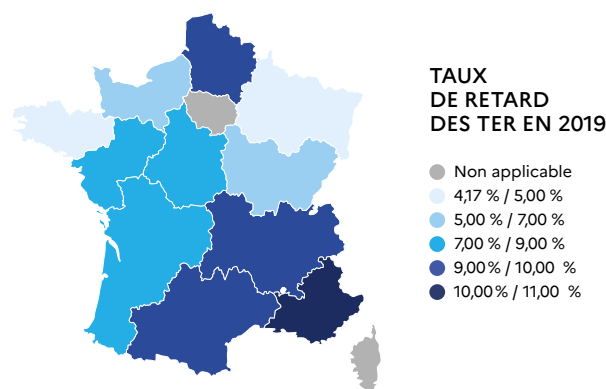
La carte ci-dessus illustre l'évolution du taux d'annulation des TER régionaux en 2019 par rapport au niveau de 2018. Ainsi, on constate une légère hausse des taux d'annulation pour la majorité des régions. Les hausses les plus significatives concernent les régions Pays de la Loire et Nouvelle-Aquitaine, qui ont été impactées par le recours collectif d'agents SNCF au droit de retrait entre les 18 et 23 octobre. À l'inverse, la région PACA présente l'amélioration la plus visible en termes de régularité, même si son taux d'annulation des circulations TER est toujours le plus élevé à l'issue de l'année 2019.



Concernant l'évolution des taux de retard, on constate en 2019 une amélioration sur une large moitié sud du pays, et une amélioration légèrement moins marquée pour les régions du nord et du nord-est du pays.



Les cartes suivantes représentent les taux d'annulation et de retard des TER régionaux pour l'année 2019. Ils illustrent la disparité des résultats selon les régions. En effet, le taux d'annulation le plus faible est de 1,4 % pour les régions Bourgogne-Franche-Comté. Il atteint 3,7 % en région PACA, impactée par deux épisodes méditerranéens ayant provoqué des inondations en novembre et décembre 2019. Les TER de la région Occitanie, qui affiche le deuxième taux d'annulation le plus élevé en 2019 (3,0 %), ont également été impactés par des inondations au mois d'octobre.



De même, concernant les taux de retard, la Bretagne affiche le plus faible taux avec 4,2 % de circulations TER en retard, contre 10,6 % en région PACA. On observe par ailleurs que les régions dont les services TER sont les moins ponctuels en 2019 ont toutes été impactées par des événements météorologiques défavorables : il s'agit des régions PACA (inondations en novembre puis décembre), Occitanie (inondations en octobre), Hauts-de-France (épisodes neigeux en janvier, tempête en juin) et Auvergne-Rhône-Alpes (épisode neigeux en novembre).

Analyse des causes de perturbations

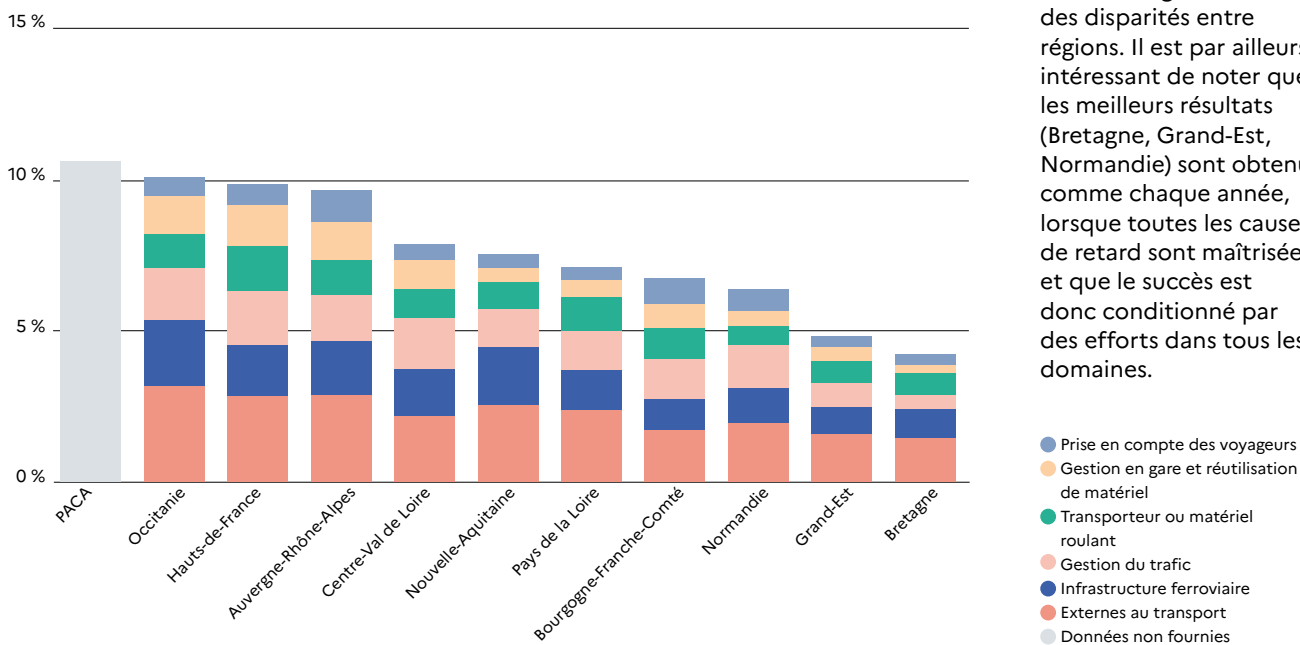
Depuis le début de l'année 2016, l'AQST recueille les causes des retards¹ des TER grâce à l'appui de la plupart des conseils régionaux (hors région PACA) et de la SNCF.

En 2019, la répartition entre les causes de retard des TER est globalement restée stable par rapport à l'année 2018. On note toutefois une augmentation des causes « externes au transport », qui sont comme l'an dernier dominantes, puisqu'elles représentent 30 % de l'ensemble des causes de retard au niveau national.

Elles sont suivies par les causes « infrastructure » (18,6 %), « gestion du trafic » (18,0 %), « transporteur ou matériel roulant » (en légère hausse, à 13,4 %), « gestion en gare et réutilisation de matériel » (en légère baisse, à 11,6 %), et « prise en compte des voyageurs » (en baisse, à 8,4 %).

1. Familles de causes de retard normalisées.

PROPORTION DES CAUSES DE RETARDS DES TER PAR RAPPORT AUX NOMBRES DE TRAINS CIRCULÉS



LEXIQUE

Prise en compte des voyageurs

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

Gestion en gare et réutilisation de matériel

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

Matériel roulant

Cette famille concerne le matériel moteur et le matériel remorqué.

Infrastructure

Cette famille concerne la maintenance et les travaux.

Gestion du trafic

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

Externes au transport

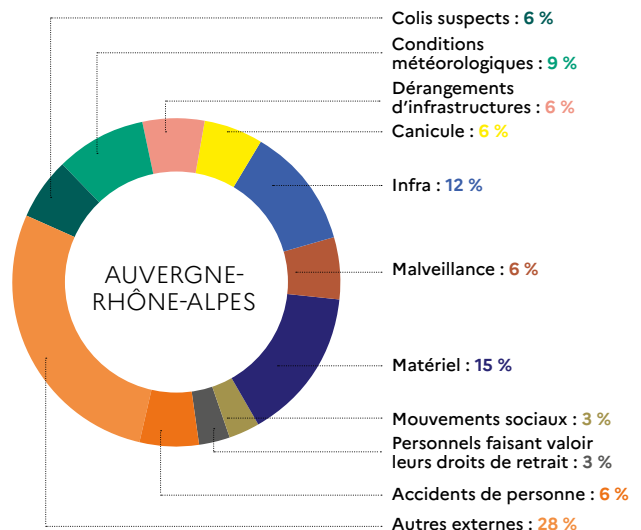
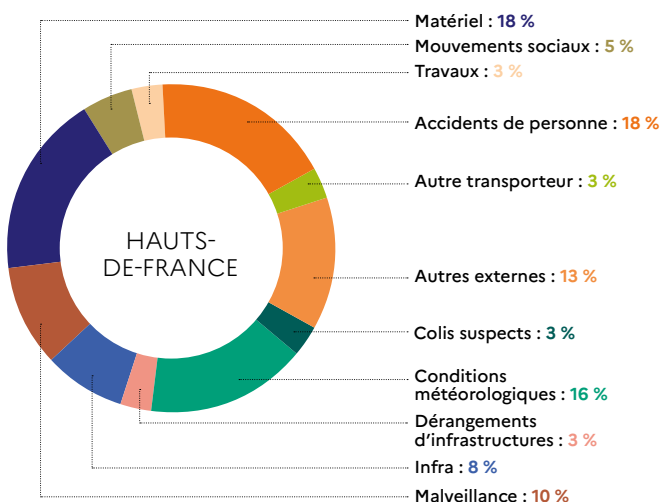
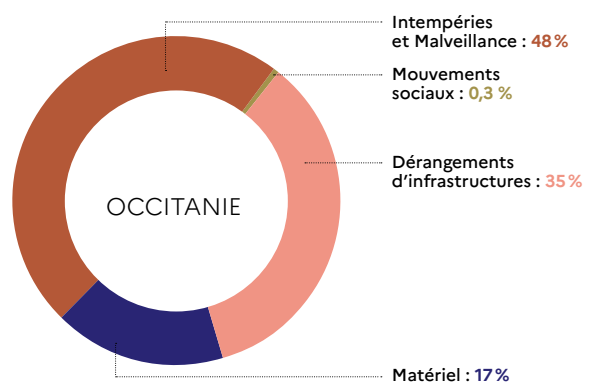
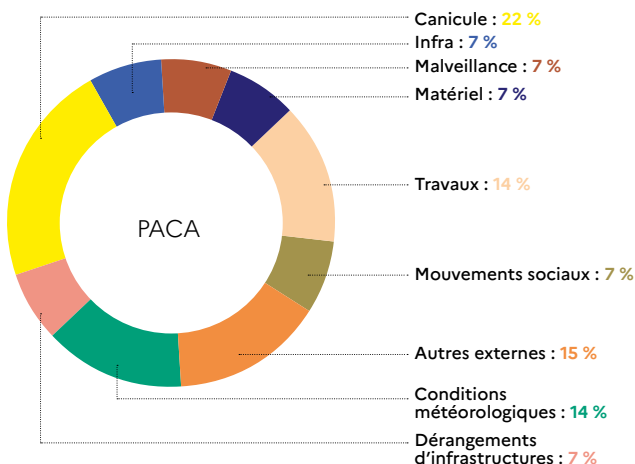
Cette famille concerne la météo, les obstacles sur les voies, les colis suspects, la malveillance, les mouvements sociaux, etc.

LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN

14 - 15

Afin d'éclairer les causes des retards et de disposer d'une connaissance plus fine, les directions régionales SNCF fournissent à l'Autorité des commentaires par mots clés (acte de malveillance, agents de conduite, etc.). Par exemple, les mouvements sociaux de tel mois expliquent l'augmentation du nombre d'annulations et de retards, ou encore tel autre mois a été marqué par une augmentation des incidents ayant pour origine des intempéries.

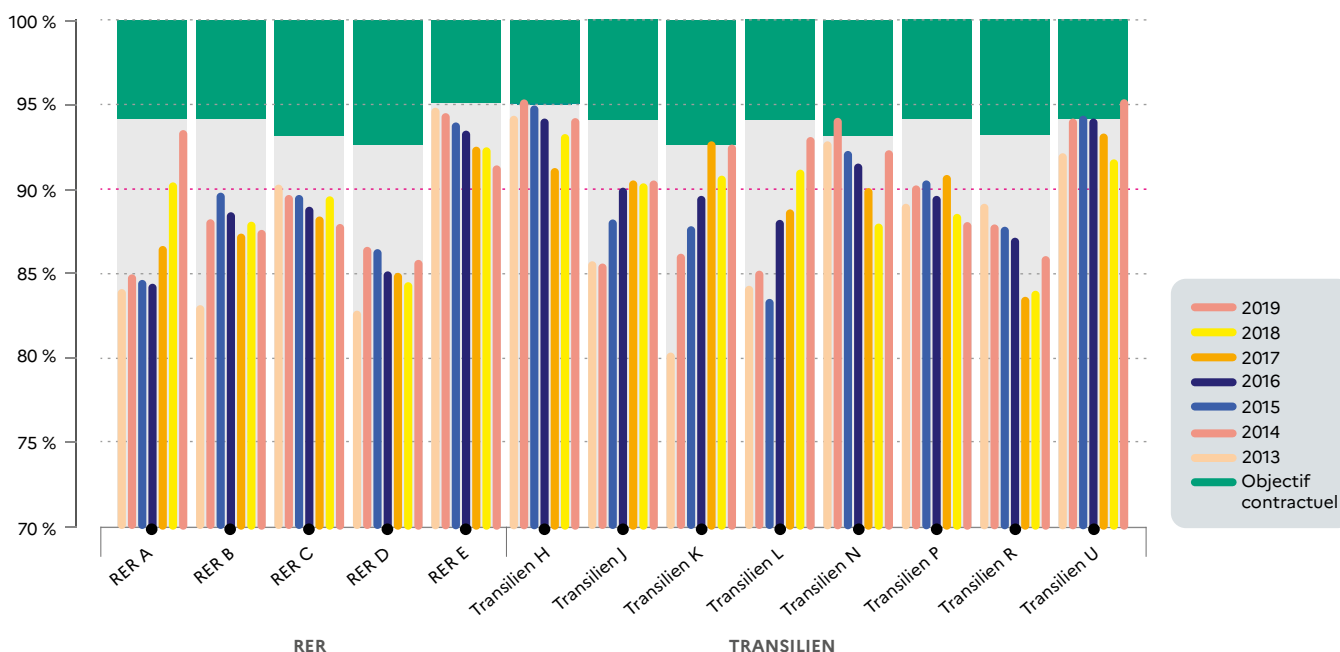
Les graphiques ci-dessous présentent la répartition des causes premières par mots clés dans les zones à plus forts taux de retard en comptant les occurrences des mots clés (ou groupes de mots clés proches).



LES TRANSILIEN ET LES RER

Les données clés

PNCTUALITÉ VOYAGEURS DES LIGNES RER ET TRANSILIEN DE 2013 À 2019



En 2019, la « ponctualité voyageurs » suivie par Île-de-France Mobilités s'est améliorée par rapport à 2018, passant de 10,9 % à 9,7 %. Cependant, la comparaison est difficile car cette dernière année n'inclut pas le mois de décembre, fortement impacté par un mouvement social national.

Sur les 11 premiers mois de l'année, la ponctualité s'améliore notamment pour les lignes RER A, ainsi que pour les lignes Transilien H, K, L, N, R (dans une moindre mesure) et U.

La progression du taux de ponctualité du RER A s'inscrit dans la continuité de l'année 2018. Elle s'explique probablement en partie par la refonte du graphique des circulations de cette ligne au 10 décembre 2017. Le taux de ponctualité atteint son meilleur niveau depuis 2012 à l'issue

de l'année 2019 (hors décembre). Dans le même temps, le taux de ponctualité de la ligne RER B est resté stable par rapport à 2018, la ponctualité voyageurs de la ligne C a diminué, celle de la ligne D a augmenté, et celle de la ligne E a légèrement baissé.

À noter qu'en 2019 (hors décembre) seules les lignes K et U du Transilien atteignent, à la suite d'améliorations notables, les objectifs de ponctualité fixés par Île-de-France Mobilités dans le contrat qui lie l'autorité organisatrice aux opérateurs. La ligne N s'est significativement rapprochée de cet objectif. C'est également le cas de la ligne H. En revanche, les performances de ponctualité de la ligne R restent préoccupantes, malgré une amélioration en 2019.

L'analyse des données

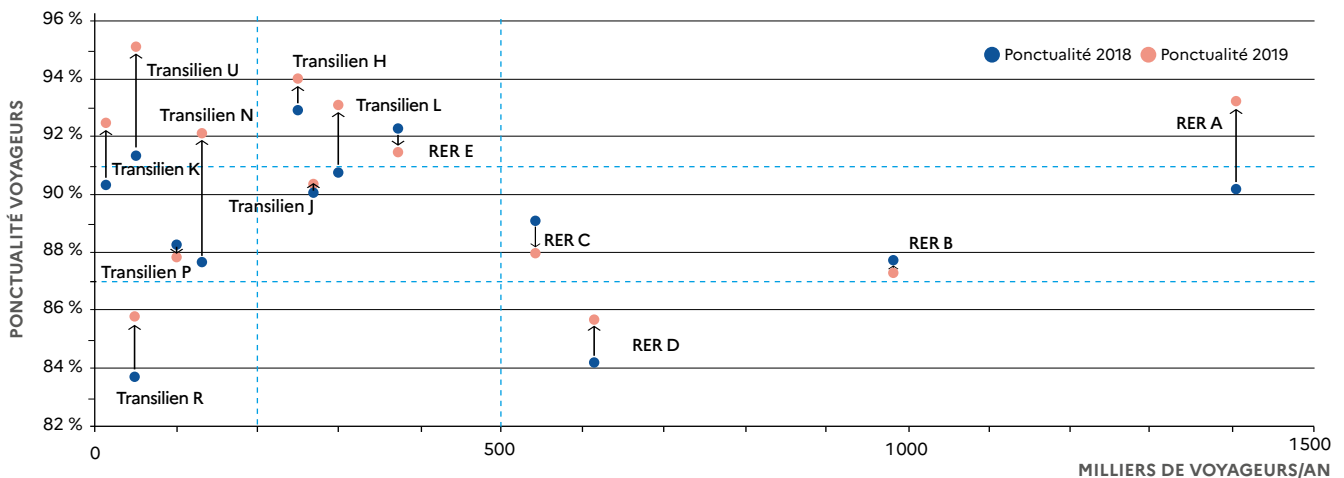
La représentation ci-dessous permet d'associer aux résultats de ponctualité le trafic journalier moyen des lignes, à partir de comptages effectués au cours des 6 dernières années¹. En effet, les différences de fréquentation voyageurs et de fréquence des trains entre les lignes du réseau francilien sont importantes. Une perturbation aura ainsi des impacts plus ou moins forts sur le taux de ponctualité voyageurs de la ligne. En effet, si la fréquence est importante, il est plus difficile de rattraper les retards. Ainsi le RER D, et dans une moindre mesure les RER B et C, cumulent fort trafic avec faible

taux de ponctualité. Elles apparaissent donc comme les plus préoccupantes. Néanmoins, l'amélioration des résultats du RER D peut être soulignée.

À noter également la forte amélioration par rapport à 2018 de la ligne U de Transilien – dont le taux de ponctualité atteint en 2019 l'objectif contractuel défini par Île-de-France Mobilités – ainsi que celles du RER A et des lignes Transilien K, L, N et L, qui dépassent 91 % de ponctualité. Malgré des progrès, les niveaux de ponctualité affichés par le RER D et le Transilien R restent préoccupants à l'issue de l'année 2019.

1. Les données sont issues du « comité de ligne » de juin 2019 pour le RER A et de la base de données SNCF OPEN DATA pour les autres lignes.

ÉVOLUTION 2018-2019 DE LA PONCTUALITÉ DES LIGNES RER ET TRANSILIEN SELON LEUR FRÉQUENTATION



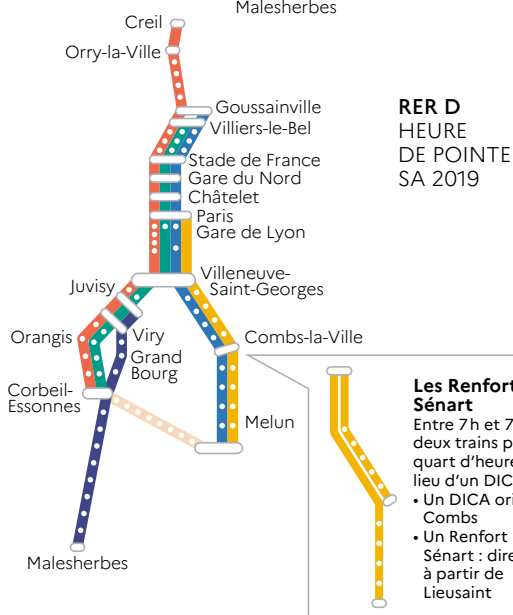
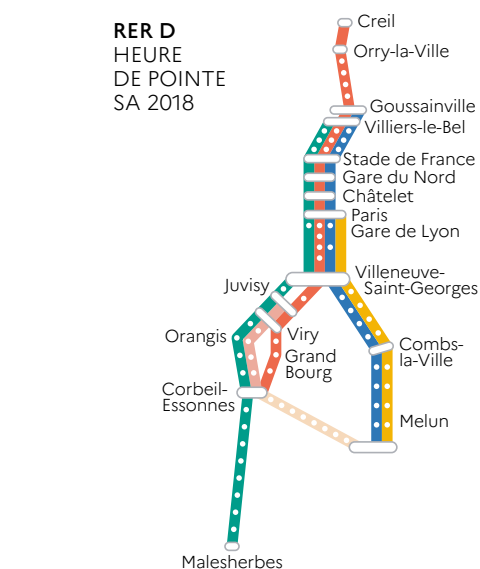
ZOOM SUR la mise en place du service annuel 2019 sur la ligne RER D

Depuis le 9 décembre 2018, un nouveau service annuel (SA2019) a été mis en place sur la ligne RER D. La ligne a fait l'objet d'une refonte de graphique après le « débranchement » (fin des liaisons directes entre ces branches Vallée (entre Ris-Orangis et Corbeil) et Littoral (entre Melun et Corbeil) et Malesherbes (entre Corbeil et Malesherbes), dont les usagers ont été amenés à emprunter des correspondances en gare de Juvisy, Viry-Châtillon ou Corbeil-Essonnes.

Le taux de ponctualité voyageurs de la ligne D selon l'indicateur suivi par Île-de-France Mobilités est en hausse à 85,8 % (+1,6 %) en 2019. Il reste cependant encore loin de l'objectif de 90 % défini par Île-de-France Mobilités dans la délibération n° 2017/832 du 13 décembre 2017, qui marque l'adoption du SA2019.

Les témoignages recueillis par les associations d'usagers de la ligne RER D semblent montrer que la restructuration de la ligne a suscité des mécontentements de certains usagers, en particulier ceux des branches qui ont été « débranchées » :

- Le temps de trajet se serait allongé pour les usagers, d'une durée située entre 10 et 30 minutes², en particulier pour ceux des branches débranchées qui doivent emprunter une correspondance³;
- Cet allongement du temps de trajet s'expliquerait en grande partie par un temps trop court laissé pour effectuer la correspondance⁴. À la suite d'échanges avec le SaDur (association des usagers du RER D), la SNCF et Île-de-France Mobilités ont mis en place depuis le 1^{er} février 2019 un temps de rétention pour certains services de trains et de bus de correspondance.
- La qualité de l'information voyageur relative aux modalités de correspondance serait souvent jugée insuffisante. Elle serait parfois manquante⁵ ou perçue comme d'une qualité insuffisante (écrans défectueux, annonces inaudibles, etc.)^{4, 6}.



Le schéma ci-dessus¹, présente les évolutions avant (SA2018 pour service annuel 2018) et après la restructuration (SA2019) pour la ligne RER D.

L'AQST note également qu'Île-de-France Mobilités élabore actuellement un retour d'expérience plus complet sur la mise en place du service annuel 2019. Des indicateurs globaux de satisfaction voyageurs seraient en légère amélioration à l'issue de l'année 2019 pour la ligne RER D.

1. Schéma réalisé par l'équipe du blog transportparis, issu de l'article « RER D sud : pour les bénéficiaires, prière d'attendre septembre 2019 » (9 octobre 2018)
2. Source : Observatoire du SaDur (association des usagers du RER D), article « 22 mai 2019 : REX après 6 mois de SA 2019 » (12 juin 2019)
3. Source : La République du Centre, « Un an après la fin de la liaison directe Malesherbes-Paris, les usagers du RER D parlent de "fiasco" » (2 décembre 2019)
4. Source : Le Parisien, « RER D : des progrès mais peut mieux faire » (23 mai 2019)
5. Source : blog officiel SNCF de la ligne RER D, « SA 2019 : premier bilan sur la refonte d'offre du RER D » (23 mai 2019)
6. Source : interview du président du SaDur par la chaîne France Bleu Paris (23 mai 2019)



LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

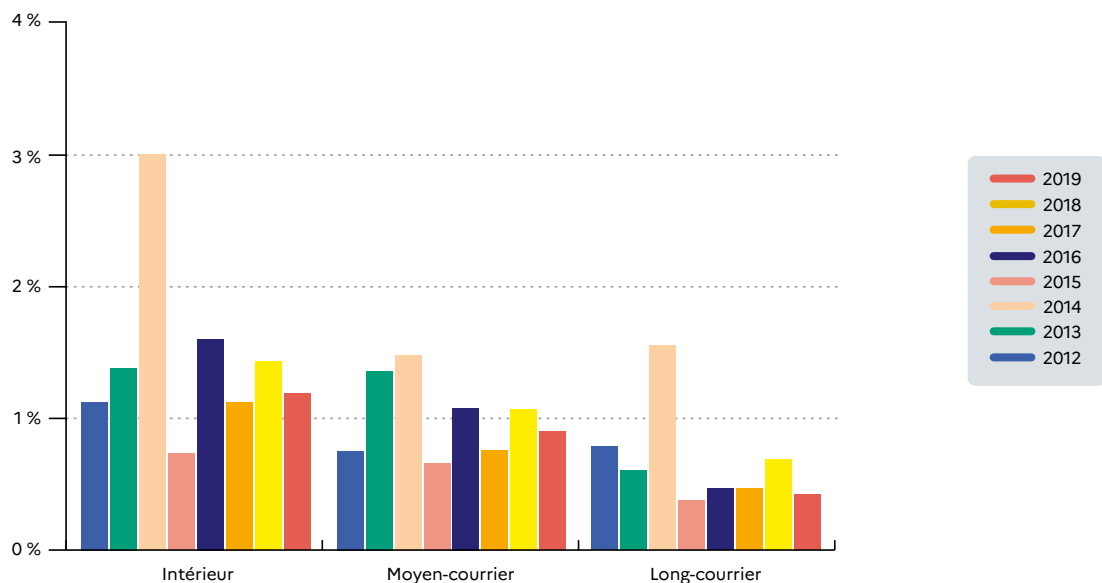
L'AQST collecte chaque mois les données de qualité de service des transports longue distance (aérien, ferroviaire) auprès de ses différents partenaires (DGAC, SNCF). Elle reprend également des indicateurs de qualité de service des autocars en services librement organisés (source : Autorité de régulation des transports).

LES TRANSPORTS AÉRIENS

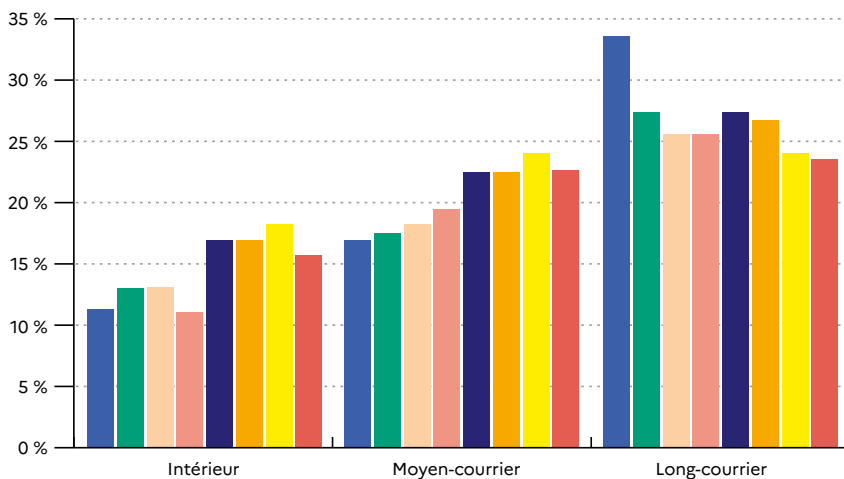
Les données clés

La proportion des vols annulés a baissé en 2019 par rapport à l'année 2018. Cette tendance concerne tous les types de vols, en particulier les vols intérieurs. La douceur de l'hiver peut en partie expliquer la baisse du taux d'annulation des différentes catégories de vols.

ÉVOLUTION DES TAUX D'ANNULATION DU SECTEUR AÉRIEN (%) ENTRE 2012 ET 2019



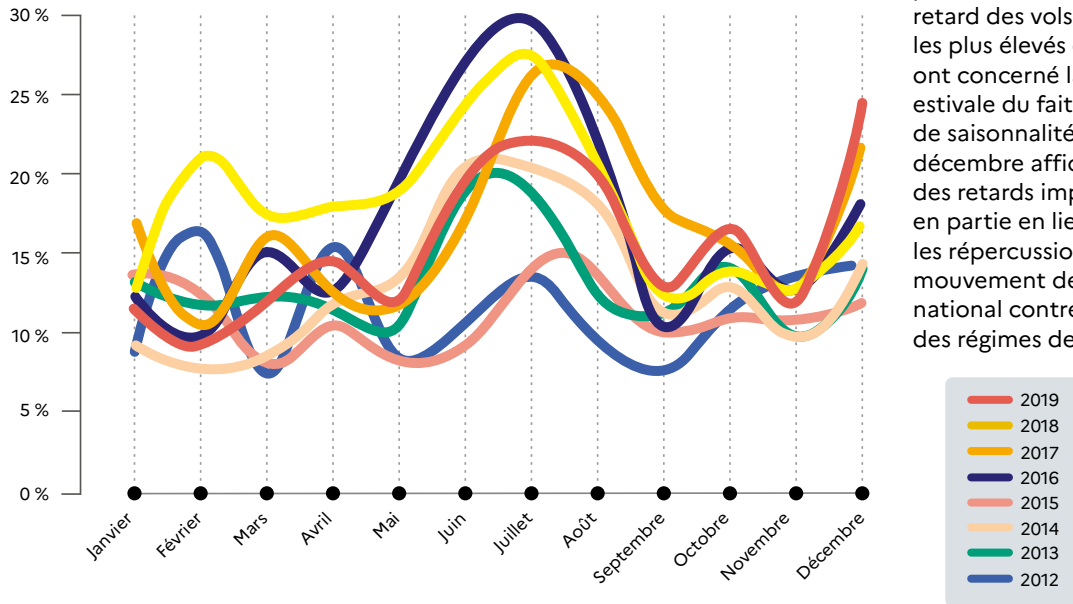
ÉVOLUTION DES TAUX DE RETARD À L'ARRIVÉE DU SECTEUR AÉRIEN (%) ENTRE 2012 ET 2019



La ponctualité s'est améliorée en 2019 pour l'ensemble du secteur aérien. Cette amélioration est particulièrement marquée pour les vols intérieurs, dont le taux de retard a atteint en 2019 son meilleur niveau depuis l'année 2015.



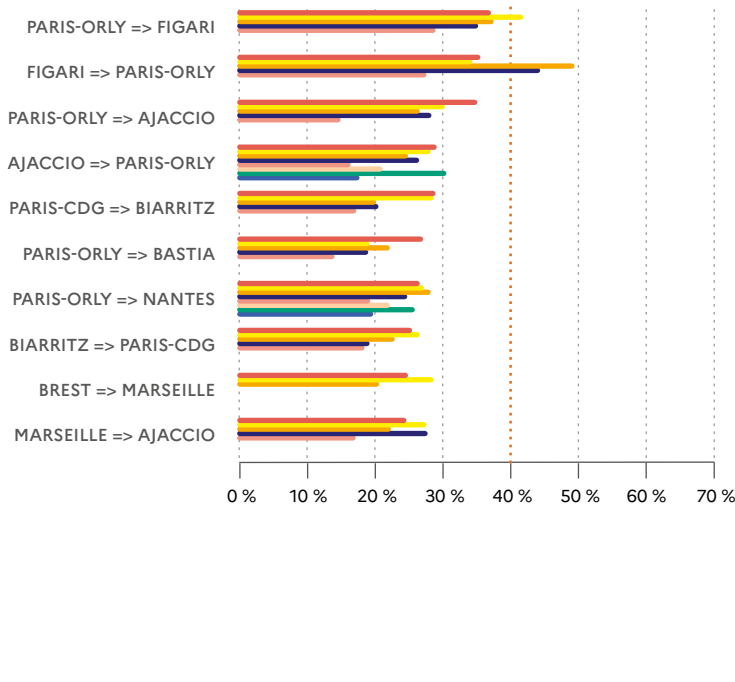
ÉVOLUTION EN % DU RETARD DES VOLS INTÉRIEURS



Comme les années précédentes, les taux de retard des vols intérieurs les plus élevés en 2019 ont concerné la période estivale du fait d'un effet de saisonnalité. Le mois de décembre affiche également des retards importants, en partie en lien avec les répercussions du mouvement de grève national contre la réforme des régimes de retraite.

L'analyse des données

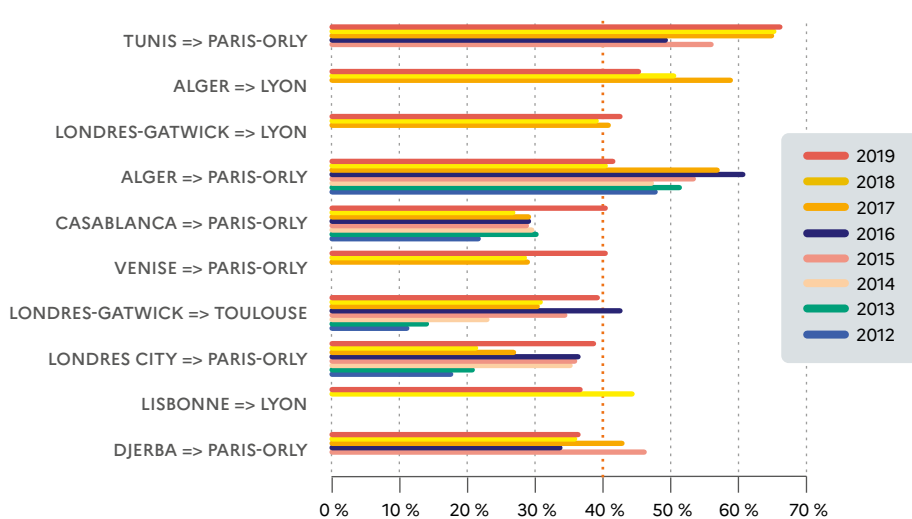
LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES VOLS INTÉRIEURS



En 2019, les liaisons intérieures les moins ponctuelles concernent presque exclusivement des liaisons radiales ayant pour origine ou destination l'un des aéroports parisiens. Six liaisons avec la Corse figurent parmi les moins ponctuelles, ce qui peut en partie s'expliquer par les perturbations causées par :

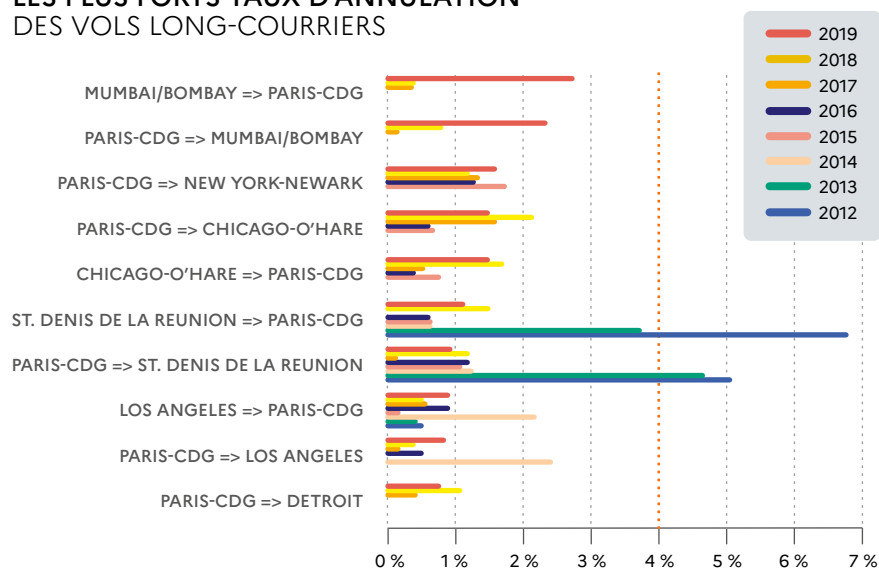
- la tempête Amélie le 3 novembre 2019. Tous les vols à destination d'Ajaccio, Figari et Calvi ont été déroutés vers Bastia pendant une demi-journée ;
- les tempêtes Elsa et Fabien entre le 19 et le 21 décembre, qui ont occasionné des inondations des tarmacs des aéroports en Corse.

LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES VOLS MOYEN-COURRIERS



En 2019, les plus forts taux de retard des vols moyen-courriers concernent largement les liaisons avec l'Afrique du Nord (5 sur 10). On note la présence d'une liaison au départ de Venise parmi les liaisons moins ponctuelles. Cette liaison a pu être impactée par les grèves des contrôleurs aériens italiens des mois de janvier et mars. À noter que le panel des liaisons les moins ponctuelles est globalement stable par rapport à l'année 2018. Six liaisons dépassent le seuil préoccupant de 40 % de vols retardés, contre 4 en 2018. Pour ces 6 liaisons, le retard moyen des vols retardés dépasse 40 minutes.

LES PLUS FORTS TAUX D'ANNULATION DES VOLS LONG-COURRIERS



En 2019, on note la présence des liaisons avec les villes américaines de Chicago et Détroit parmi les liaisons long-courriers les plus annulées. Ces villes ont été touchées par des tempêtes de neige en début d'année. La liaison Bombay-Paris présente le plus fort taux d'annulation. Cette liaison a été grandement impactée par la décision prise par la compagnie indienne Jet Airways de supprimer ses vols internationaux en avril. On note également que les niveaux des plus forts taux d'annulation des vols long-courriers se sont améliorés par rapport aux résultats de l'année précédente, avec seulement 2 liaisons sur 10 pour lesquelles les taux d'annulation dépassent les 2 %, contre 7 liaisons en 2018.

LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

22 - 23

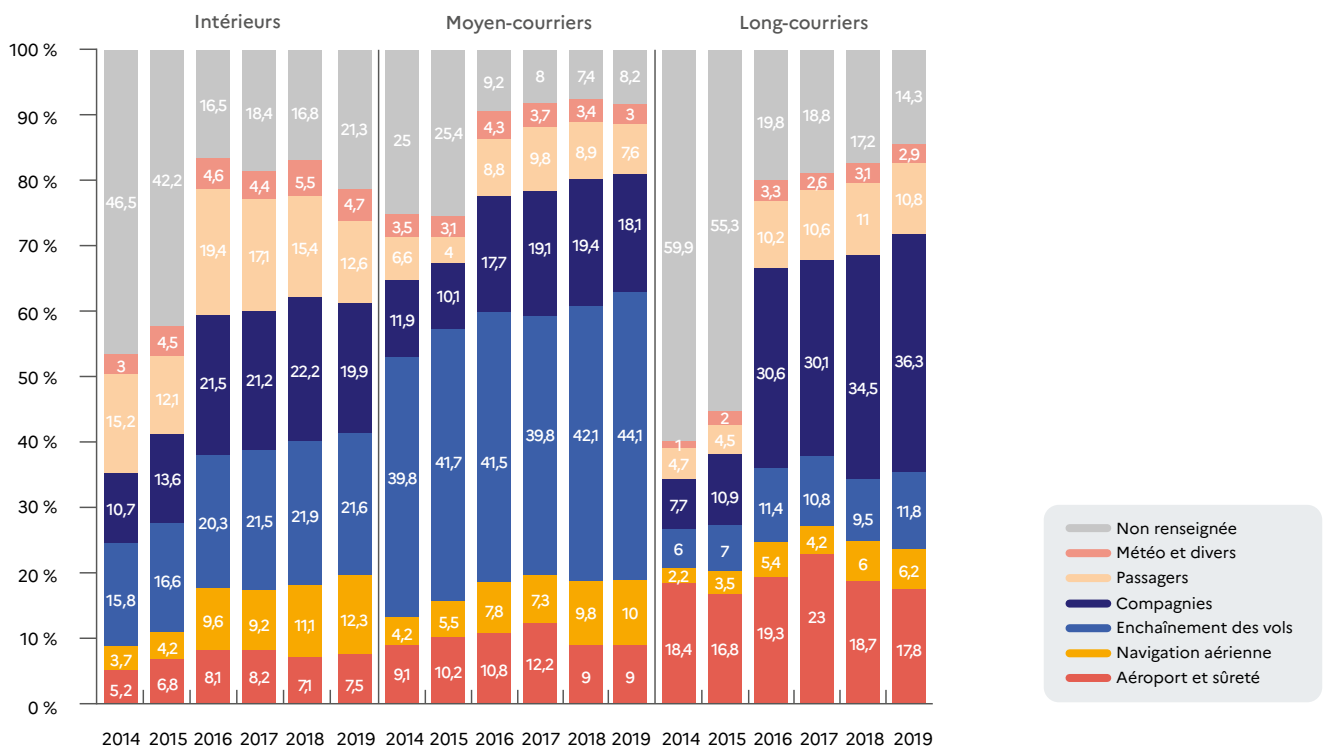
Depuis le début de l'année 2016, un important travail de recueil des données a été réalisé par la DGAC afin de compléter le renseignement des causes des retards. En effet, le volume des causes non renseignées de retard des vols au départ (notées N.R. sur le graphique ci-dessous) a diminué de 15 à 40 % selon les catégories de vols. On observe en 2019 une diminution de la proportion des causes « passagers » et « compagnies » pour les vols intérieurs et moyen-courriers. Comme en 2018, la proportion de la cause « navigation aérienne » a augmenté pour les vols intérieurs. Comme l'année précédente, la cause « enchaînement des vols » a augmenté en 2019 pour les vols moyen-courriers.

Elle représente toujours la première cause des retards pour cette catégorie. Ce phénomène peut s'expliquer par les nombreux mouvements exécutés pour les vols de cette catégorie.

En effet, cette exploitation intensive, au sein d'un espace aérien dense, rend plus difficile le rattrapage d'éventuels retards.

Comme en 2018, la proportion de la cause « compagnies » a augmenté en 2019 pour les vols long-courriers. Cette cause constitue donc davantage encore la première cause de retard de cette catégorie de vols. La cause « enchaînement des vols » a également notablement augmenté en 2019 pour cette catégorie.

RÉPARTITION DES CAUSES DE RETARD AU DÉPART ENTRE 2012 ET 2019



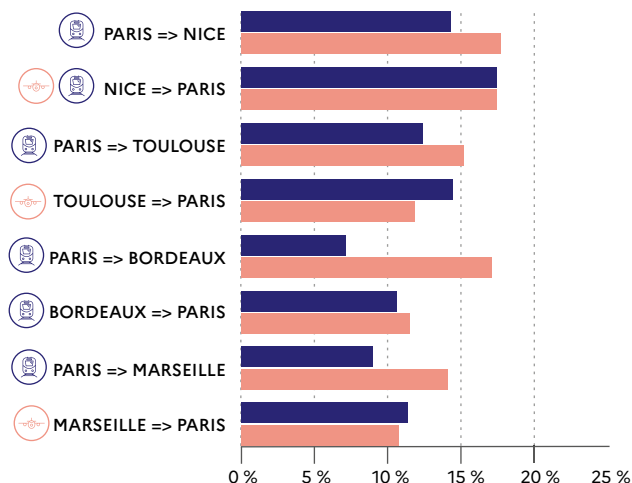
AÉRIEN ET FERROVIAIRE

Les indicateurs comparatifs

Afin d'établir des comparaisons pertinentes entre ces deux modes, l'autorité a analysé les liaisons ayant un temps de trajet global « porte à porte » similaire. Pour tenir compte des différences de temps de parcours entre les modes aérien et ferroviaire, mais aussi des éventuelles formalités en gare ferroviaire, ont été donc retenues les liaisons ferroviaires dont le temps de trajet « gare à gare » était compris entre 2 h 30 et 6 h. La carte ci-contre représente les 4 liaisons considérées comme principales afin d'effectuer des comparaisons des indicateurs de qualité de service.



% DE RETARD À L'ARRIVÉE À 15 MINUTES EN 2019



Mode de transport avec le plus faible taux de retard à l'arrivée

— Train
— Avion

En comparant la ponctualité à 15 minutes des principales liaisons, on constate une dissymétrie puisque les taux de retard sont plus élevés en 2019 dans le sens Paris-Provence en aérien (sauf pour la relation Paris-Nice, le trafic au départ de Nice ayant été affecté par les nombreuses intempéries qui ont touché la région PACA). La densité, voire la saturation du trafic à Paris, à laquelle s'ajoute le renforcement des contrôles au départ, pourraient favoriser les éventuels retards constatés sur ces liaisons pour chacun des modes. Pour le ferroviaire, comme en 2018, les taux de retard sont plus élevés dans le sens Province-Paris.

En outre, comme les années précédentes, les résultats présentés ci-contre semblent confirmer qu'en ferroviaire, les taux de retard à l'arrivée sont plus élevés pour les longs trajets. En effet, plus un trajet est long – notamment hors ligne à grande vitesse – et plus la probabilité d'occurrence d'une perturbation est importante.

LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

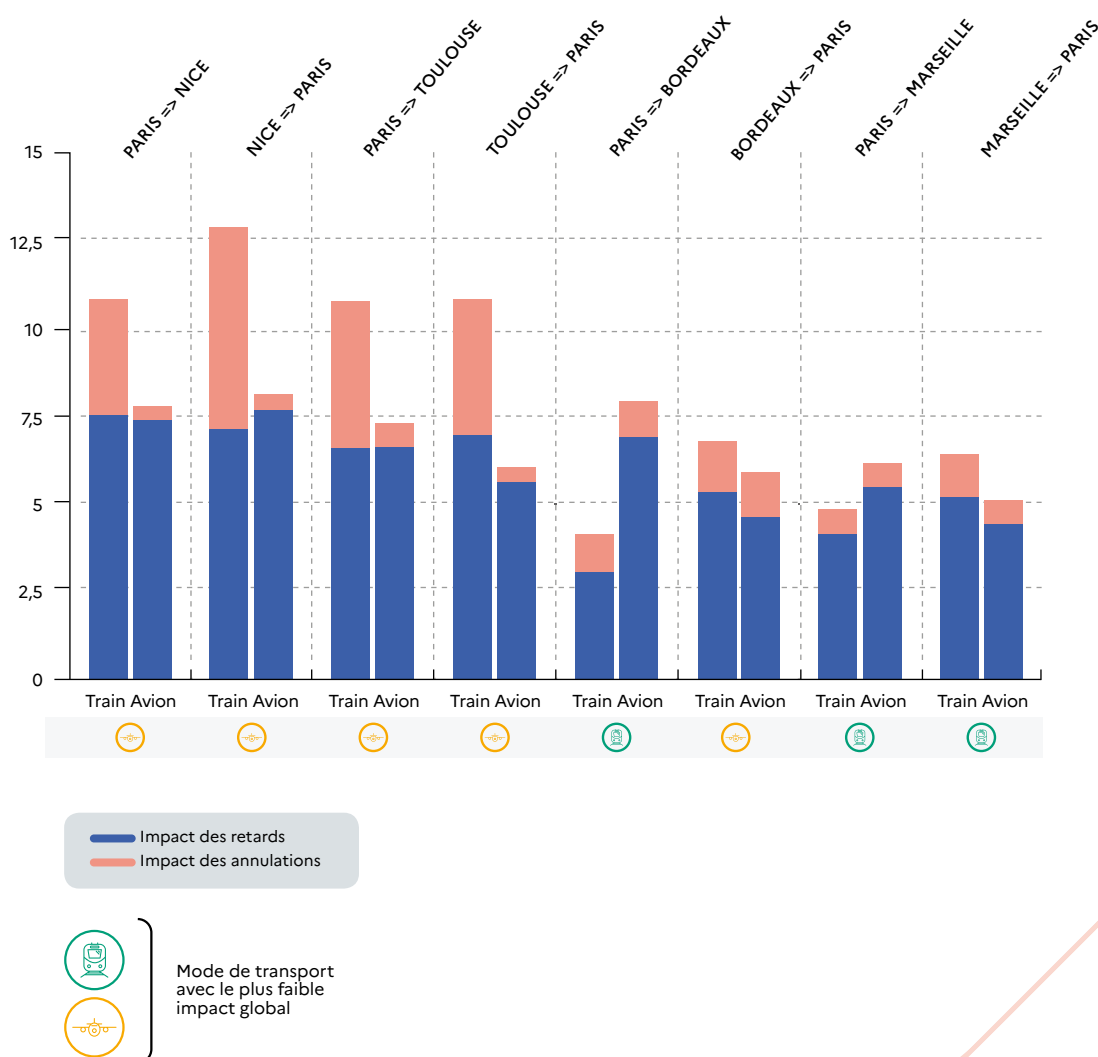
Compte tenu de l'uniformisation des seuils des retards et des annulations (depuis 2016 pour ce dernier indicateur) entre l'aérien et le ferroviaire, la comparaison d'indicateurs combinant retards et annulations devient pertinente.

À l'issue de l'année 2019, l'avantage est au mode aérien pour les liaisons « longues ». En effet, l'impact des annulations sur ces liaisons est plus élevé en ferroviaire – notamment du fait

des répercussions en termes d'annulations de circulation de trains de la grève nationale contre la réforme des retraites en décembre 2019 – pour des niveaux de retards proches entre les deux modes.

En revanche, la situation est plus équilibrée pour les liaisons « courtes ». L'impact des retards sur ces liaisons dans le sens Paris-province a en effet été plus faible en ferroviaire en 2019.

RÉPARTITION DES IMPACTS GLOBAUX EN 2019



« Si le prix du panier moyen du TGV baisse, de fortes augmentations sont constatées »



MARC DEBRINCAT

Responsable du service juridique,
FNAUT

Au cours de l'année 2019, de nombreuses difficultés ont fait réagir les usagers sur les questions de distribution et de tarification. Les interventions de la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT) auprès de SNCF Mobilités, des autorités organisatrices ou de tutelle ainsi que des médias ont permis d'obtenir des améliorations de l'information sur les prix.

Difficultés à prendre son billet

Elles naissent avec la fermeture de guichets et la transition nécessaire à la mise en place des solutions alternatives annoncées par la SNCF. Les difficultés sont doublées avec l'arrêt de la vente à bord au tarif guichet. La FNAUT est intervenue à plusieurs reprises sur cette question, neuf régions sont revenues à un système où le prix à bord est presque le même qu'au guichet.

Avantages et inconvénients liés aux nouvelles cartes Avantage et Liberté

Ces cartes présentent des améliorations : baisse des prix d'achat, réduction portée de 25 % à 30 %, carte Famille attachée à un adulte et non à un enfant ce qui autorise des déplacements avec des enfants non titulaires de la carte. Mais on doit regretter la nouvelle obligation de passer une nuit sur place le week-end pour la carte Avantage Famille.

La Carte Liberté peut présenter des inconvénients pour les voyageurs n'empruntant qu'une ligne, surtout pour les déplacements à moyenne et faible distance, l'augmentation est réelle par rapport aux abonnements Fréquence. La FNAUT a jugé indispensable d'améliorer

l'information relative à cette carte, notamment pour les réductions accordées sur les TER et le prix Business Première.

Hausse des prix

Si le prix du panier moyen du TGV baisse, de fortes augmentations sont constatées (10 à 15 %). La baisse moyenne est due aux TGV Ouigo qui ne desservent que les grandes relations radiales. En 2^e classe, l'augmentation moyenne est difficile à appréhender car elle dépend de la tarification précédente, qui classait les trains en période normale ou en période de pointe.

Dégradation des conditions d'échange et de remboursement

La FNAUT regrette l'accroissement de la pénalité à 15 euros dès l'avant-veille du voyage au lieu de la veille pour les voyageurs sans carte de réduction, de 5 euros (au lieu de gratuit) à partir de J-30 et 15 euros au lieu de 5 euros dès l'avant-veille au lieu de la veille pour les possesseurs de cartes Avantage. Les billets Pro sont très handicapés car ils ne peuvent plus prendre le train précédent ou suivant sans échange de billet.

Difficultés nées de l'interface avec les régions

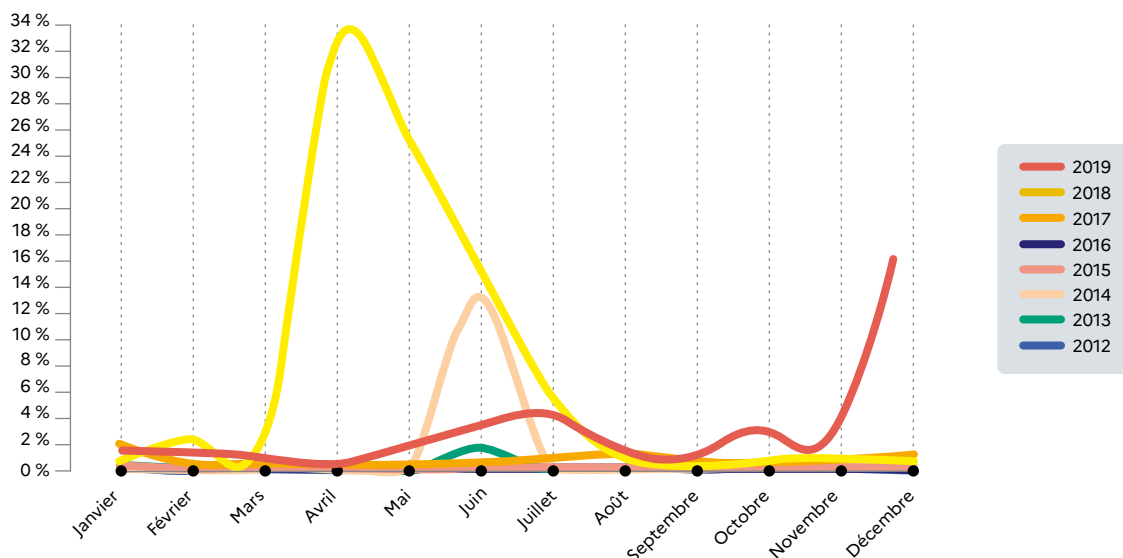
La liberté tarifaire donnée aux régions a conduit celles-ci à élaborer des tarifications au plus proche du terrain, mais différentes dans chaque région et indépendantes des cartes commerciales nationales. À cela s'ajoute la transformation de certains Intercités en TER à long parcours, ce qui a exclu ces trains de nombreux avantages (indemnisation en cas de retard, carte de fidélité, application des cartes Avantage variable selon les régions...). ●

LES TGV

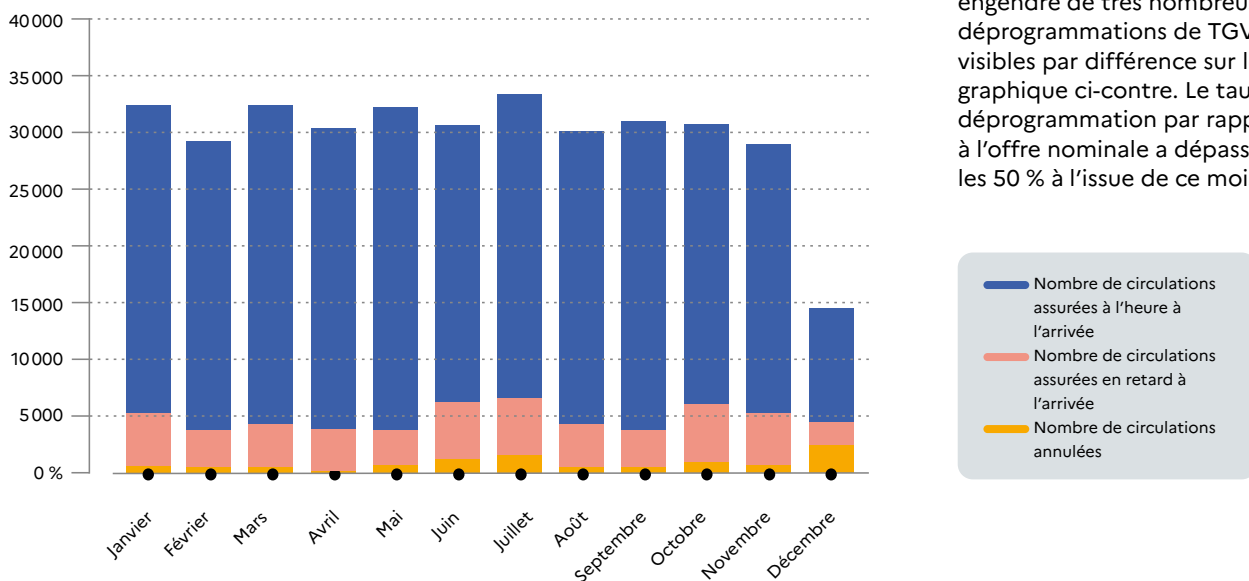
L'étude de l'évolution mensuelle du taux d'annulation des TGV montre une dégradation de la régularité sur la période estivale. Cette tendance est probablement liée aux deux vagues de canicule qui ont frappé le pays,

du 25 au 30 juin 2019 puis du 21 au 26 juillet 2019. Le taux d'annulation des TGV a ensuite été fortement impacté par la grève contre la réforme des retraites au mois de décembre 2019, atteignant plus de 16 % sur ce mois.

ÉVOLUTION MENSUELLE DU % D'ANNULATION DES TGV DE 2012 À 2019



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CIRCULATIONS TGV ANNULÉES (J-3), ASSURÉES À L'HEURE ET ASSURÉES EN RETARD À L'ARRIVÉE

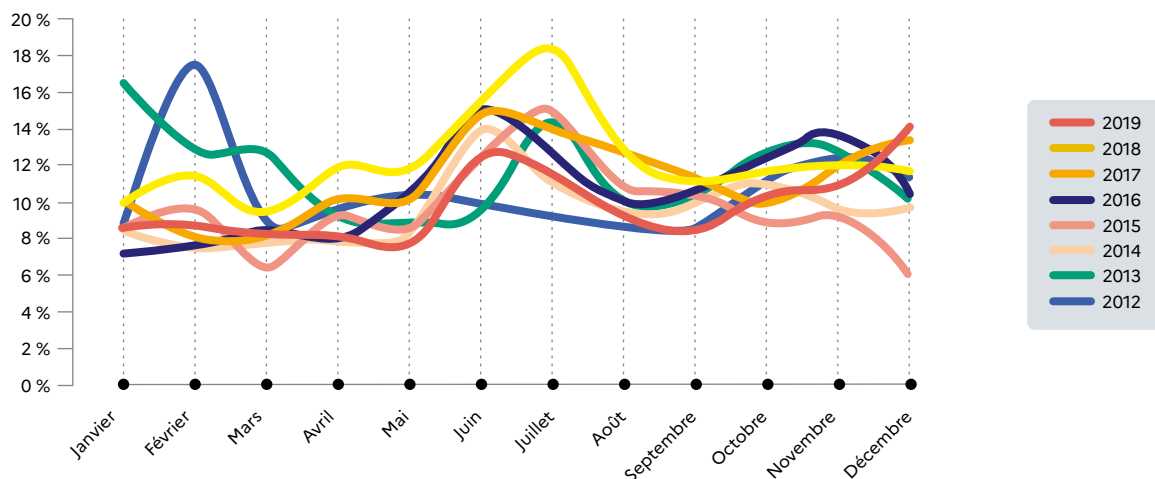


La grève nationale contre la réforme des retraites du mois de décembre 2019 a également engendré de très nombreuses déprogrammations de TGV, visibles par différence sur le graphique ci-contre. Le taux de déprogrammation par rapport à l'offre nominale a dépassé les 50 % à l'issue de ce mois.

En 2019, comme les années précédentes, le taux de retard des TGV (selon un indicateur composite) s'est dégradé lors de la période estivale. Au-delà de l'effet saisonnier, cette dégradation peut s'expliquer pour partie par l'intensité de deux périodes de canicule qu'a connues l'ensemble du territoire

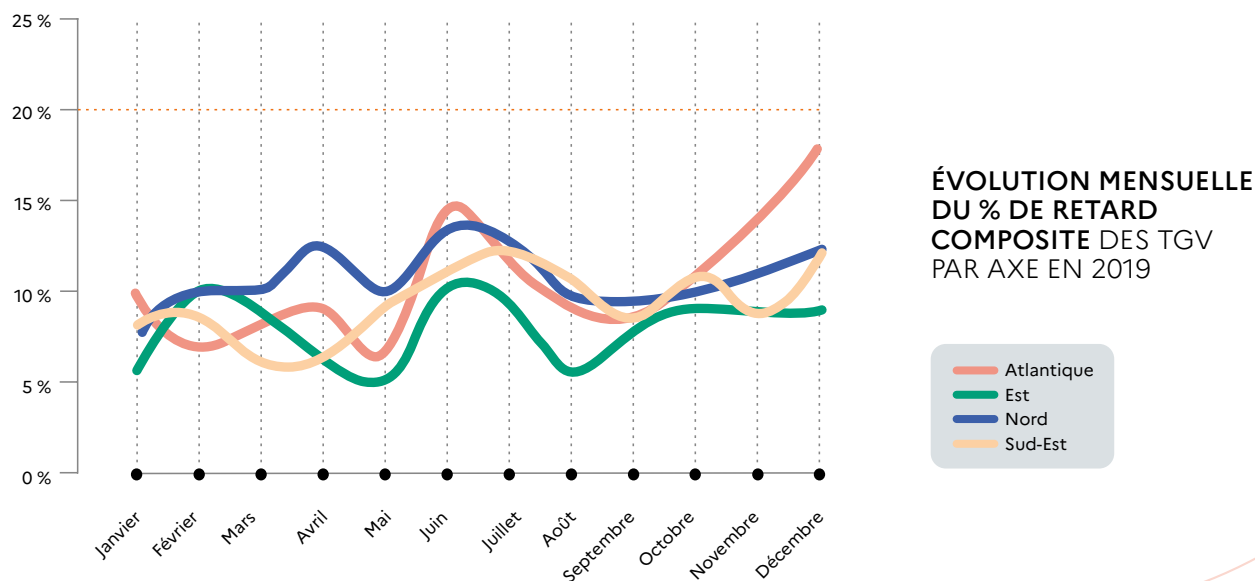
métropolitain en juin puis en juillet. La ponctualité des TGV a également baissé à l'automne, probablement en lien avec les deux épisodes méditerranéens survenus en région Occitanie et PACA, puis en décembre, à cause des perturbations liées à la grève contre la réforme des retraites.

ÉVOLUTION MENSUELLE DU % DE RETARD COMPOSITE DES TGV DE 2012 À 2019



Le graphique par axes montre que la dégradation de la ponctualité au mois de juin a été commune à l'ensemble des axes. La période de canicule à la fin du mois a pu accentuer l'effet de saisonnalité traditionnellement observé sur la ponctualité. La dégradation a été particulièrement marquée pour l'axe Atlantique, en partie du fait de l'arrachage d'une caténaire au sud de Vendôme (Loir-et-Cher) par un TGV reliant Tours et Paris le 6 juin.

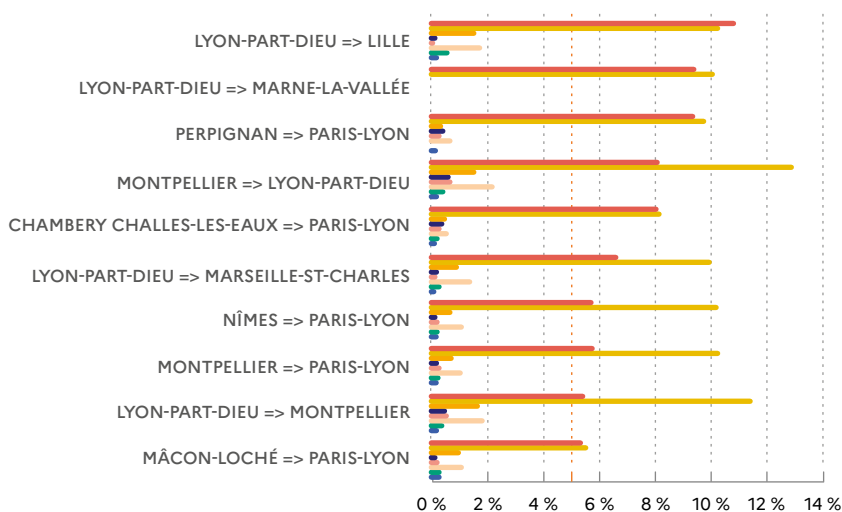
On note également d'importantes disparités entre les taux de retard des différents axes au mois de décembre 2019, marqué par les perturbations liées à la grève contre la réforme des retraites. Ainsi, la ponctualité de l'axe Est ne s'est pas dégradée durant ce mois. Celle de l'axe Nord s'est légèrement dégradée. Le taux de retard de l'axe Sud-Est a augmenté, tandis que la ponctualité de l'axe Atlantique a très fortement chuté en décembre 2019.



ÉVOLUTION MENSUELLE DU % DE RETARD COMPOSITE DES TGV PAR AXE EN 2019

L'analyse des données

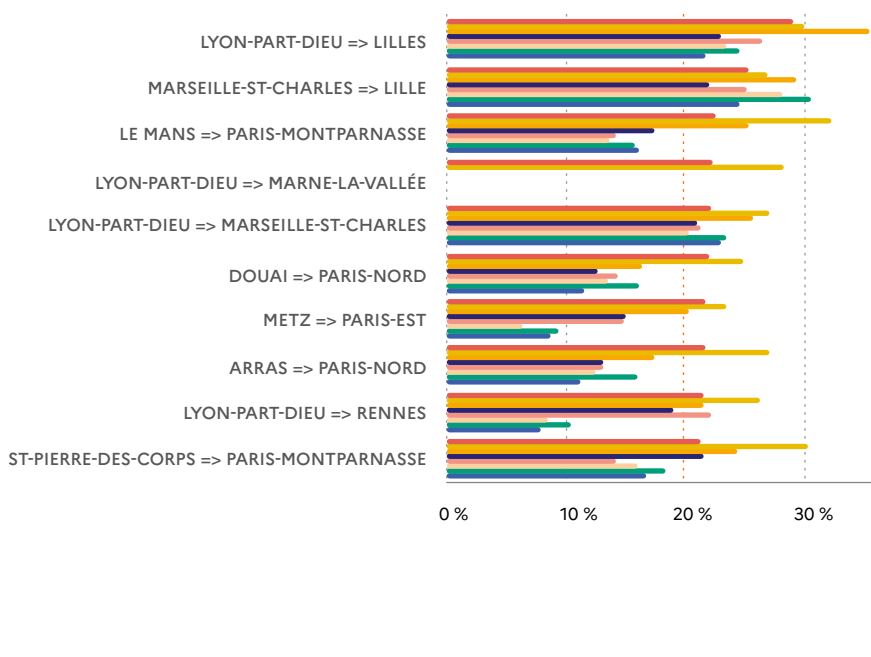
LES PLUS FORTS TAUX D'ANNULATION DES TGV DE 2012 À 2019



Les plus forts taux d'annulation observés en 2019 sont constatés sur des liaisons marquées par des phénomènes extérieurs ayant entraîné des interruptions de circulation. La totalité d'entre elles dépassent le seuil préoccupant de 5%. On peut également noter que les 9 liaisons ayant subi le plus d'annulations de train en 2019 sont toutes des liaisons de l'axe Sud-Est, ce qui peut pour partie s'expliquer par l'impact des vagues de canicule de l'été puis des épisodes méditerranéens de l'automne.



LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES TGV DE 2012 À 2019

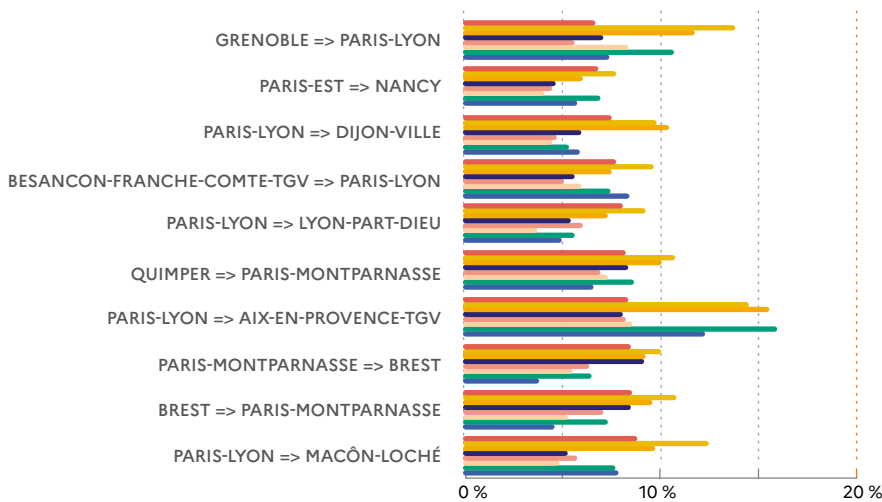


En 2019, les plus forts taux de retard des liaisons TGV¹ concernent principalement les longs trajets où l'occurrence d'un aléa est logiquement plus importante. Par ailleurs, les liaisons du secteur Sud-Est, et notamment celles passant par les nœuds ferroviaires de Lyon-Part-Dieu et Marseille-Saint-Charles semblent être particulièrement représentées parmi les liaisons TGV les moins ponctuelles. Les plus forts taux de retard des liaisons TGV concernent par ailleurs majoritairement des liaisons à destination des gares parisiennes, où la densité et la diversité des circulations peuvent favoriser des perturbations importantes. Comme en 2018, on observe que les 10 liaisons TGV les moins ponctuelles dépassent le seuil préoccupant de 20% de retard en 2019.



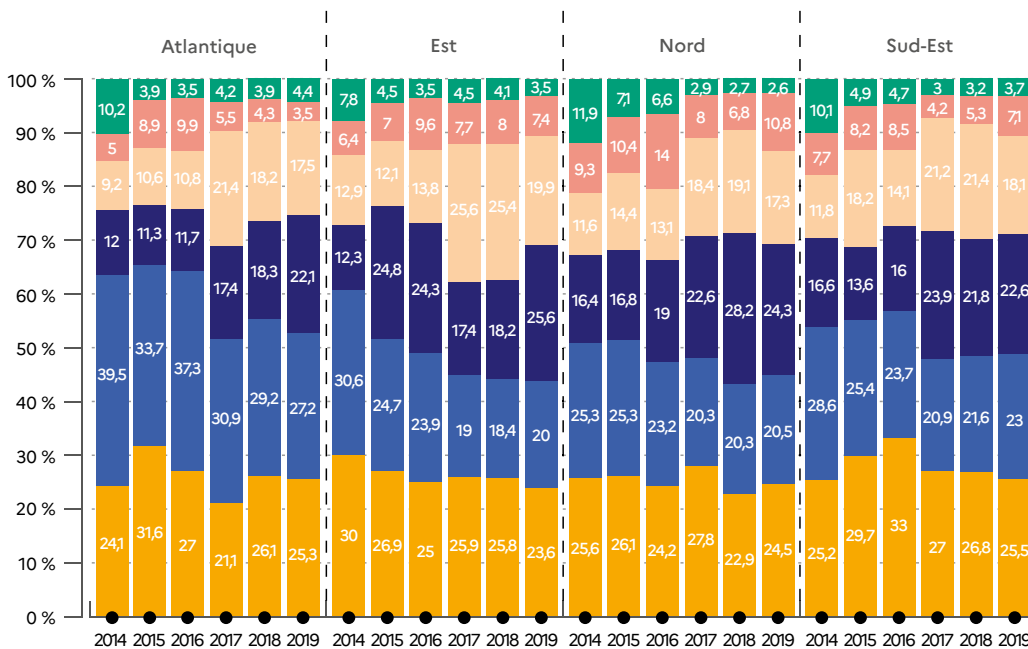
1. Un seul train par jour circule sur la liaison Lyon-Part-Dieu => Marne-la-Vallée

LES PLUS FAIBLES TAUX DE RETARD DES TGV DE 2012 À 2019



À l'inverse, les liaisons TGV les plus ponctuelles concernent des liaisons plus courtes avec des niveaux de trafic plus faibles. Toutefois, comme l'an passé, on retrouve également la liaison Paris-Lyon vers Lyon-Part-Dieu. Bien que figurant parmi les liaisons qui présentent les trafics les plus intenses, cette dernière affiche un niveau de ponctualité élevé en 2019. À noter également que les taux de retard des liaisons les plus ponctuelles ont baissé par rapport à 2018.

RÉPARTITION DES CAUSES DE RETARD PAR AXE DES TGV DE 2014 À 2019



- Prise en compte des voyageurs
- Gestion en gare et réutilisation de matériel
- Matériel roulant
- Gestion du trafic
- Infrastructure
- Externes au transport

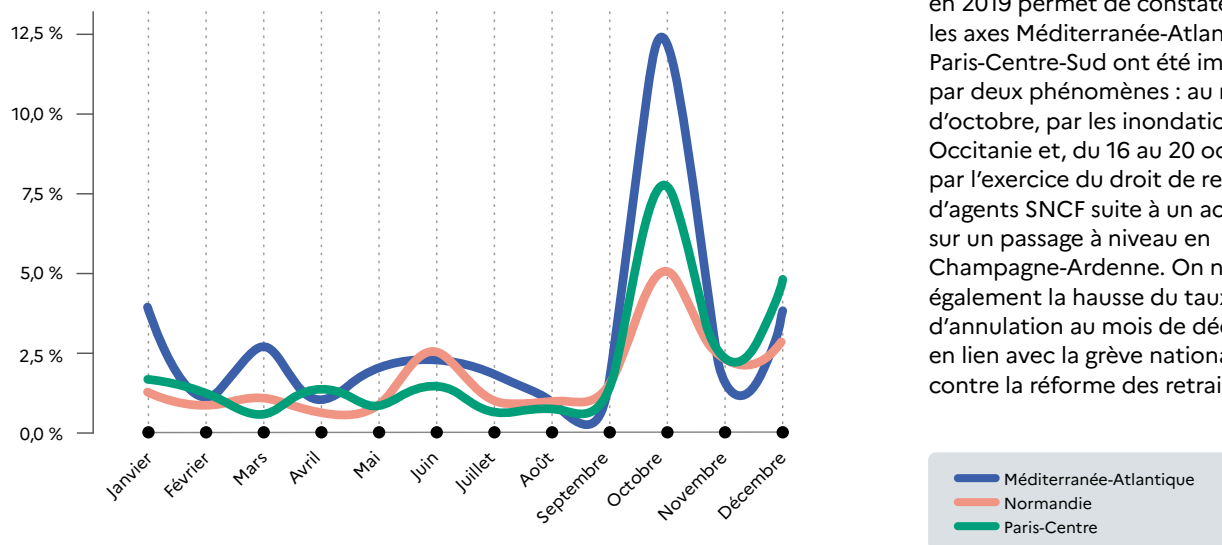
Les données des causes des retards des trains sont fournies par la SNCF depuis 2014, ce qui permet d'apprécier l'évolution de celles-ci selon les différents axes. En 2019, la proportion des retards liés au matériel roulant a baissé pour les axes Nord et Sud-Est, et fortement baissé pour l'axe Est. La répartition des causes des retards par axes illustre par ailleurs les différences et les particularités géographiques de nature à affecter les circulations. Ainsi, la

proportion de retards liés aux causes « gestion du trafic » a augmenté assez nettement pour les liaisons des axes Est et Atlantique tandis que son niveau a diminué pour l'axe Nord. À l'inverse, la cause « gestion en gare et réutilisation du matériel » a augmenté plus fortement en proportion pour les liaisons de l'axe Nord que pour les axes Sud-Est, sa proportion ayant diminué pour les axes Est et Atlantique.

LES TRAINS INTERCITÉS

Les données clés

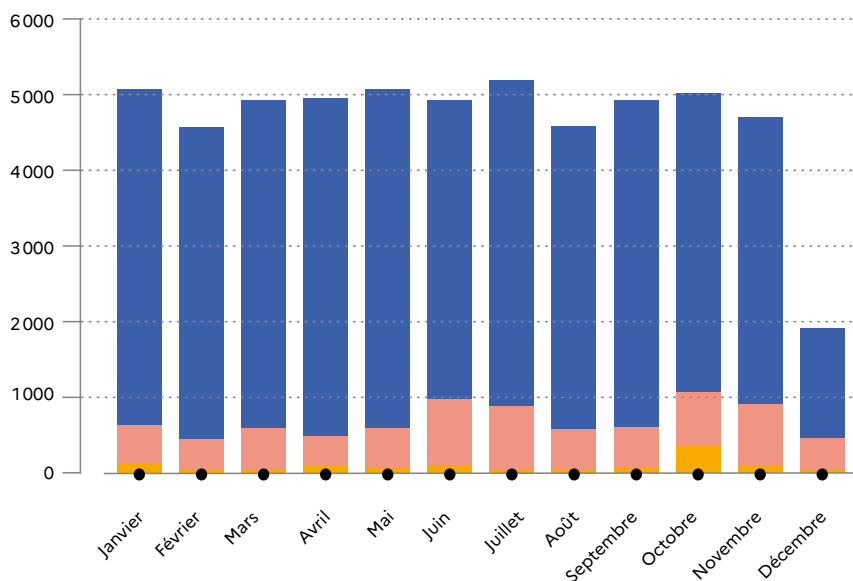
ÉVOLUTION DU % DE RETARD DES LIGNES INTERCITÉS PAR AXE



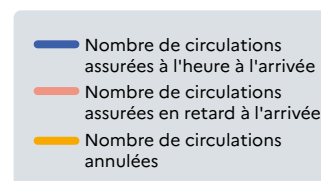
L'évolution mensuelle du taux d'annulation des liaisons Intercités en 2019 permet de constater que les axes Méditerranée-Atlantique et Paris-Centre ont été impactés par deux phénomènes : au mois d'octobre, par les inondations en Occitanie et, du 16 au 20 octobre, par l'exercice du droit de retrait d'agents SNCF suite à un accident sur un passage à niveau en Champagne-Ardenne. On note également la hausse du taux d'annulation au mois de décembre en lien avec la grève nationale contre la réforme des retraites.



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CIRCULATIONS INTERCITÉS ANNULÉES (J-1 À 16 H), ASSURÉES À L'HEURE ET ASSURÉES EN RETARD À L'ARRIVÉE



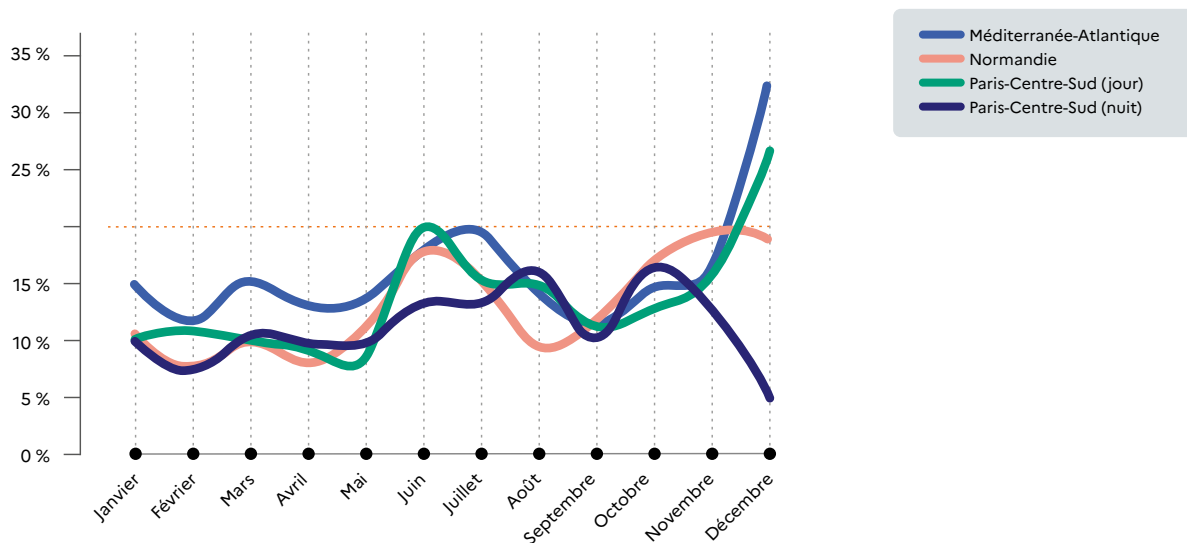
Ce mouvement social a également engendré de très nombreuses déprogrammations de trains en décembre, visibles par différence sur le graphique ci-contre, le taux de circulation par rapport à l'offre nominale étant proche de 40 %.



L'évolution mensuelle de la ponctualité des services Intercités en 2019 révèle des taux de retard élevés en juin pour plusieurs axes, ainsi qu'au mois de juillet pour l'axe Méditerranée-Atlantique ». Ces dégradations estivales résultent pour partie des conséquences des deux périodes de canicule survenues durant ces mois. On observe également une nette dégradation de la ponctualité des liaisons Intercités de l'axe « Normandie » au mois de novembre. Celle-ci est notamment liée aux conséquences

des intempéries qui se sont produites durant ce mois en région Normandie, avec l'impact d'un affaissement de terrain dans le secteur de Lison ainsi que de l'inondation d'un tunnel à Frénoville. Enfin, les taux de retard très élevés (au-delà de 25 %) observés au mois de décembre pour les axes Méditerranée-Atlantique et Paris-Centre-Sud résultent très probablement des perturbations liées à la grève nationale interprofessionnelle contre la réforme des retraites.

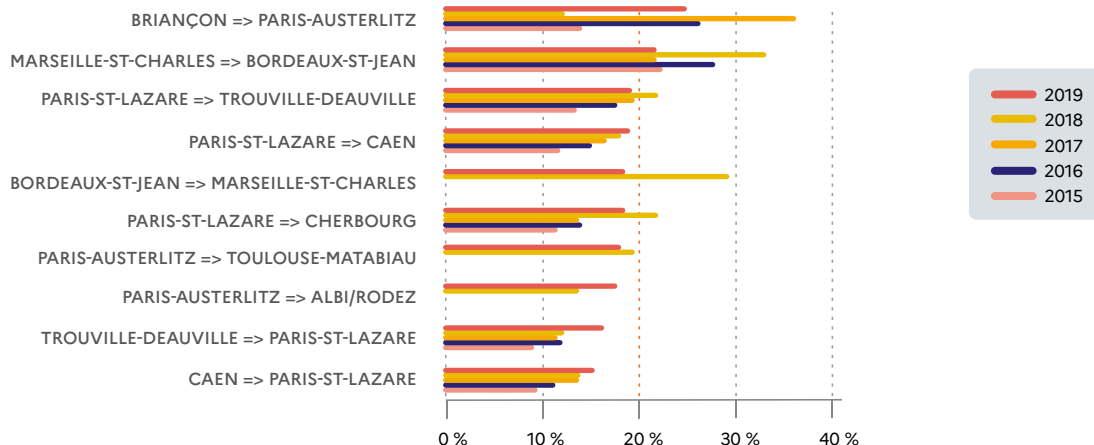
ÉVOLUTION DU % DE RETARD DES LIGNES INTERCITÉS PAR AXE



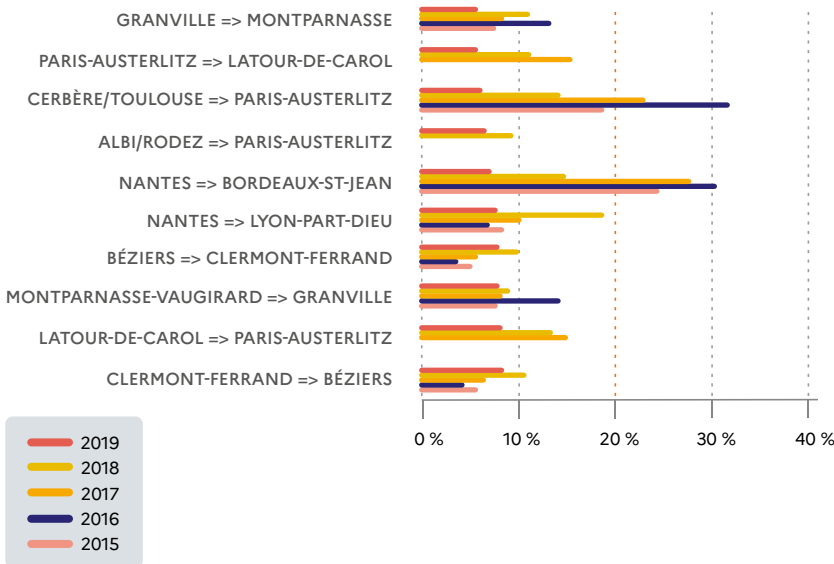
En 2019, les plus forts taux de retard des liaisons Intercités concernent principalement, comme les années précédentes, les longues liaisons radiales (au départ ou à destination de Paris). La liaison de nuit Briançon => Paris-Austerlitz affiche le plus fort niveau de retard, mais le trafic sur cette ligne est faible.

Parmi les 10 liaisons Intercités les moins ponctuelles, seulement 2 dépassent le seuil préoccupant de 20 % de retard, contre 9 en 2018. À noter également les taux de retard préoccupants de la liaison Marseille-Bordeaux, déjà constatés l'an passé.

LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES LIGNES INTERCITÉS

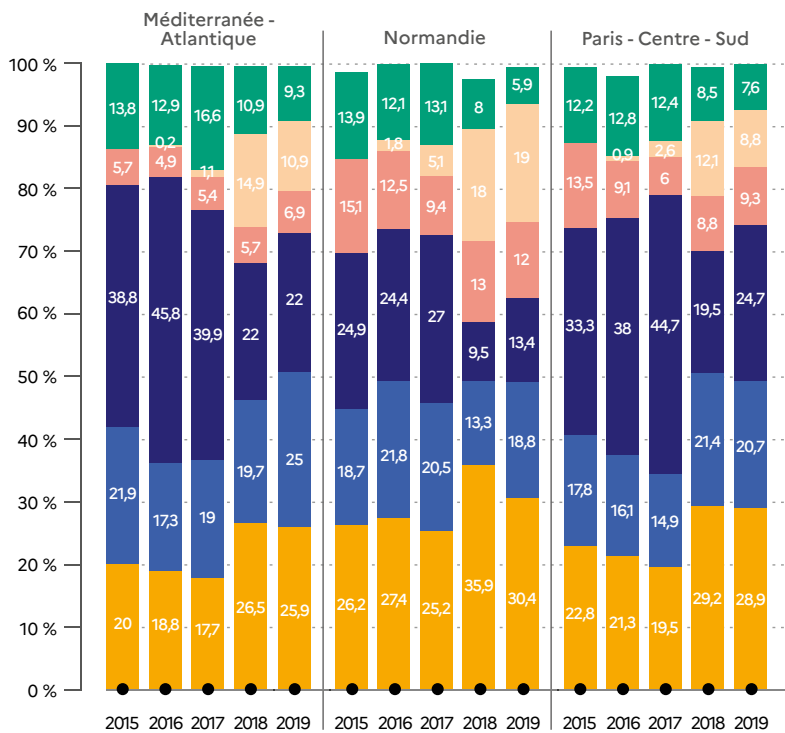


LES PLUS FAIBLES TAUX DE RETARD DES LIGNES INTERCITÉS

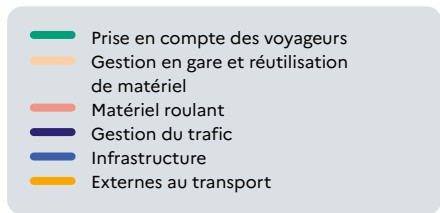


Les liaisons Intercités les plus ponctuelles en 2019 sont en partie des liaisons de nuit. Leur ponctualité s'est fortement améliorée, comme la liaison Albi-Rodez-Paris dans les deux sens. Les liaisons plus courtes entre des villes de province restent représentées, dans une moindre mesure par rapport aux années précédentes. Les interactions entre les réseaux peuvent en effet être plus nombreuses en journée en région parisienne, compte tenu de l'intensité de trafic, occasionnant davantage de retard sur des liaisons au départ ou à destination de Paris par rapport aux liaisons courtes entre des villes de province. On observe également que les taux de retard des liaisons les plus ponctuelles ont baissé par rapport à l'année 2018.

RÉPARTITION DES CAUSES DES RETARDS DES LIGNES INTERCITÉS PAR AXE



Par rapport à 2018, la proportion de la cause « gestion en gare et réutilisation du matériel » a diminué en 2019 pour les axes Intercités Méditerranée-Atlantique et Paris-Centre-Sud, à l'inverse de celle de la cause « infrastructure », en augmentation pour les axes Normandie et Méditerranée-Atlantique. En 2019, la proportion de la cause « gestion du trafic » est en hausse pour les axes Normandie et Paris-Centre-Sud. Dans le même temps, la part des causes « externes au transport » est restée proche de son niveau élevé de 2018, en particulier sur les axes Méditerranée-Atlantique et Paris-Centre-Sud. Les perturbations liées aux conditions météorologiques et aux mouvements sociaux de l'année peuvent partiellement l'expliquer.





Grand Est
ALSACE CHAMPAGNE-ARDENNE LORRAINE

SNCF

88571

Sortie per
Exit by W + Ausgang

Sortie
Exit + Ausgang

1 à 3
25

U
4

V

Point de vue

Transport ferroviaire : l'éclairage de l'ART



FABIEN COULY

Directeur des études et de l'observation des marchés, Autorité de régulation des transports

L'Autorité de régulation des transports (ART) publie chaque année un rapport sur le marché français du transport ferroviaire, basé sur les collectes obligatoires qu'elle a mises en œuvre. Plusieurs parties de ce rapport annuel donnent des éclairages complémentaires à ceux du bilan de l'AQST sur la qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs.

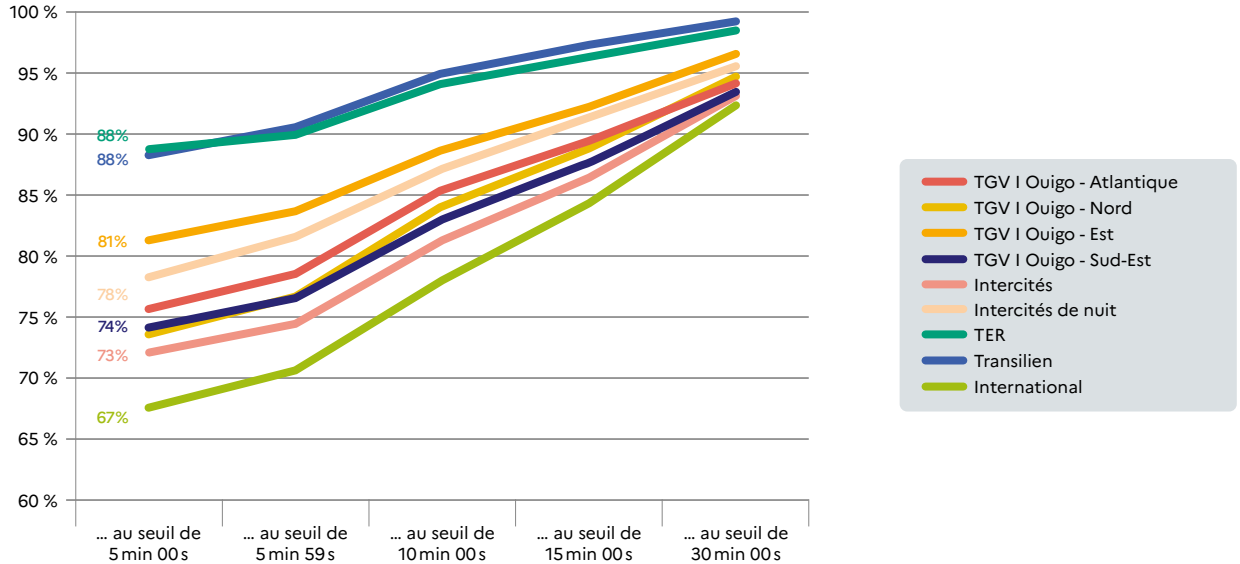
La qualité de service est étudiée par l'ART tant du point de vue de l'offre (fréquence et nombre de trains, sièges disponibles) que de la ponctualité (retards à différents seuils, minutes perdues...). Ses principaux enseignements pour l'année 2018 sont les suivants :

- En 2018, on dénombre en moyenne 44 trains par jour et par kilomètre de ligne sur le réseau ferré national (RFN). L'utilisation du réseau est très hétérogène : 80 % des circulations de trains s'effectuent sur seulement 40 % des lignes du RFN, et a contrario 20 % des lignes du réseau ne voient passer que 1 % des circulations. La France a donc une fréquence quotidienne très hétérogène et au-dessous de la moyenne des réseaux ferroviaires européens, qui s'établit à 54 trains par jour et par kilomètre de ligne.
- Le nombre de circulations effectives de trains est en baisse de 6 % en 2018 du fait des mouvements sociaux. Sur plus de 12 000 trains quotidiens programmés en 2018, 9,3 % des trains ont été déprogrammés (au plus tard la veille avant 16h) et 1,7 % des trains ont été annulés « en dernière minute ». Les mouvements sociaux qui se sont étendus d'avril à fin juin 2018 ont concentré 80 % des déprogrammations de trains observées en 2018. Les taux de déprogrammation et d'annulation sont très variables ; ainsi en 2018, les TER connaissent d'importantes variations régionales allant de 7 à 20 %.
- Conséquence de ces déprogrammations et annulations, l'offre ferroviaire en sièges.km a chuté de 6,5 % en 2018, mais est en baisse de seulement 1 % si l'on exclut l'impact des grèves du deuxième trimestre 2018. La fréquentation globale baisse dans une moindre proportion et conduit à une hausse du taux d'occupation, qui atteint 45 %. Ce taux d'occupation est lui aussi très variable : de 26 % pour les TER et

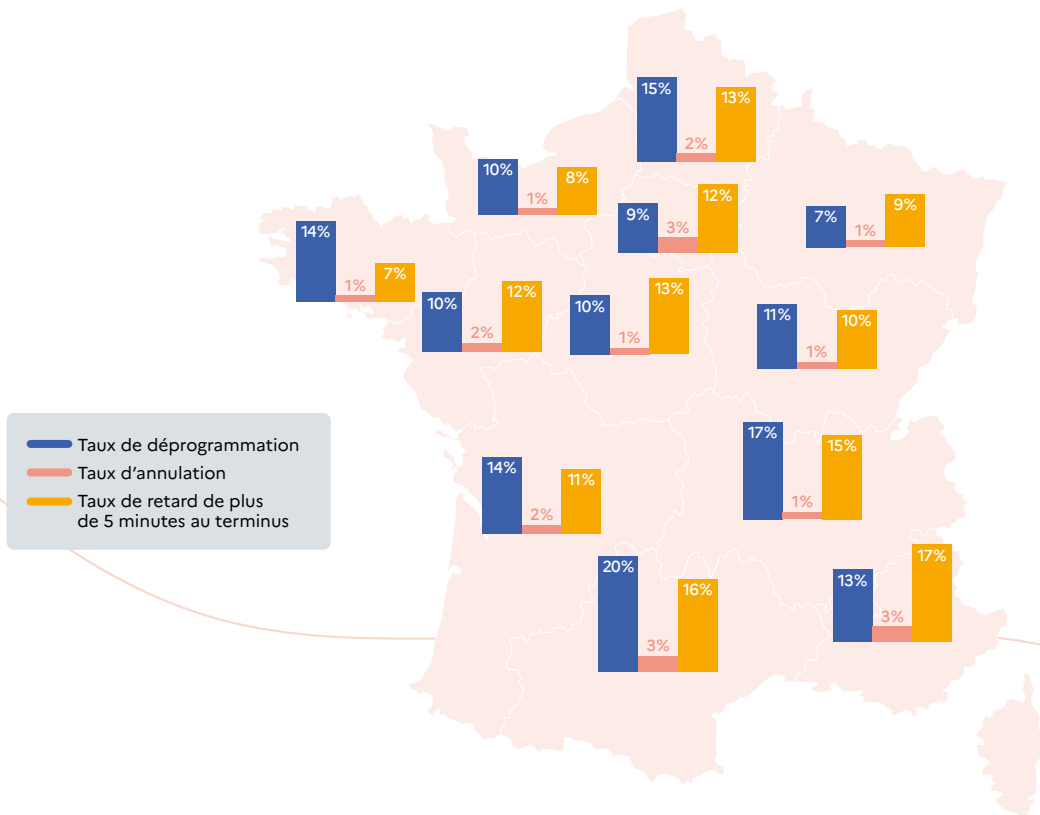
- 27 % pour les Transilien, et jusqu'à 67 % pour les TGV.
- Ainsi en 2018, 13 % des trains sont arrivés avec un retard supérieur à 5 minutes (5min00s) et 2 % avec un retard supérieur à 30 minutes, ce qui reste stable par rapport à 2017. En 2018, 88 % des trains sont en retard de moins de 5 minutes pour les services Transilien et TER, les autres services ferroviaires connaissant en moyenne des retards plus importants. Le taux de retard à plus de 5 minutes des trains au terminus est très variable pour les TER, allant de 7 % à 17 %.
- Sur l'ensemble des 272 millions de passagers transportés en 2018 sur des lignes TER, 22,7 millions ont été impactés par un retard supérieur à 5 minutes, soit 8,3 % des passagers. Plus de 28 millions de passagers TGV sont arrivés à leur gare d'arrivée avec plus de 5 minutes de retard. Le retard cumulé s'élève à 685 millions de minutes passagers, soit un peu plus de 24 minutes en moyenne par passager retardé. Sur les TGV domestiques, seuls 58 % des voyages en retard de plus d'une heure ont fait l'objet d'une demande d'indemnisation.

En conclusion, les mouvements sociaux en 2018 ont fortement impacté l'offre de service au travers des déprogrammations de trains, alors que les taux d'annulation de dernière minute et de ponctualité sont relativement stables entre 2017 et 2018. Par ailleurs, notre rapport reprend également, depuis l'an dernier, les données publiées de ponctualité qui nous paraissent les plus significatives. Ces données sont issues des publications les plus récentes de l'ART sur les autocars SLO (Services librement organisés). Elles sont assorties d'une tentative de comparaison intermodale avec l'activité ferroviaire la plus similaire (Intercités) au même seuil (ou très proche), qui viennent compléter les données concernant l'ensemble des modes que l'AQST a vocation à collecter. ●

TAUX DE PONCTUALITÉ PAR ACTIVITÉ ET TYPE DE SERVICE EN 2018



FIABILITÉ ET PONCTUALITÉ MOYENNES DES SERVICES TER EN 2018

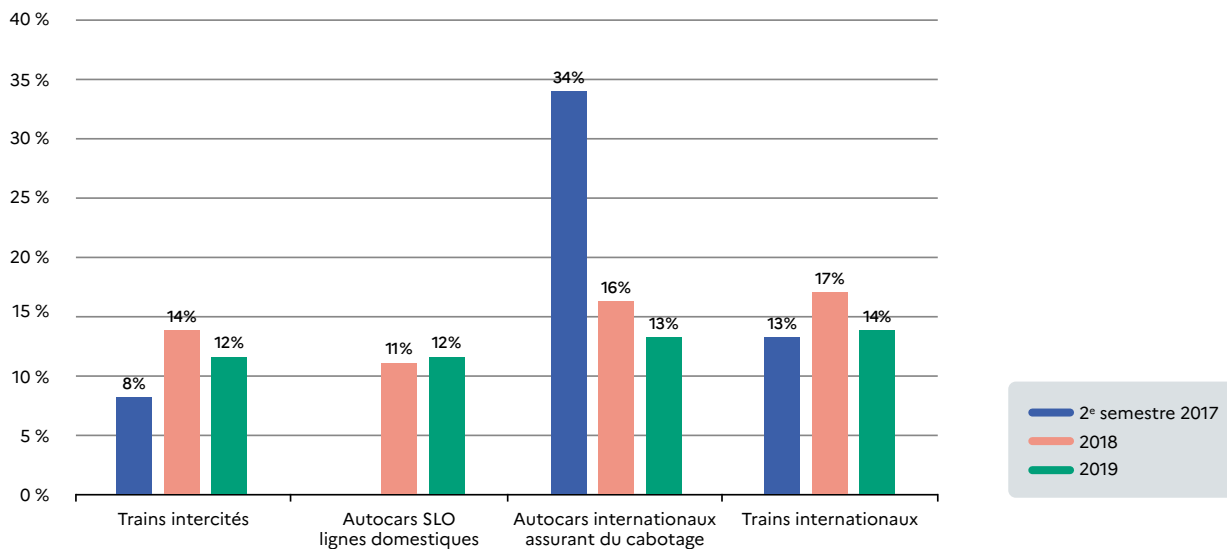


DES AUTOCARS EN SERVICE LIBREMENT ORGANISÉ

La loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques a autorisé en août 2015 la circulation d'autocars longue distance dits en « services librement organisés » (SLO). La loi a confié à l'Autorité de régulation des transports (ART)¹ le soin d'administrer des enquêtes obligatoires auprès des opérateurs pour observer le fonctionnement de ce marché; la ponctualité des autocars SLO en est une des composantes.

Il ressort de cette enquête de l'ART que, sur la base des données transmises par les opérateurs, la ponctualité des services autocars SLO s'est légèrement dégradée pour les lignes domestiques en 2019 par rapport à 2018, le taux de retard à 15 minutes passant de 11,2 % à 11,7 %. Le taux de retard des lignes internationales qui réalisent du cabotage² a diminué (13,3 % en 2019 contre 16,3 % en 2018).

TAUX DE RETARD À 15 MINUTES



À titre de comparaison, le taux de retard au seuil de 15 minutes du marché ferroviaire le plus proche en termes de temps de parcours, celui des trains Intercités, s'élevait selon l'AQST à 11,6 % en 2019. Ce taux est plus faible que le taux mesuré avec l'indicateur composite (au terminus à 5 min, 10 min, ou 15 min selon la durée moyenne de trajet – respectivement inférieure à 1 h 30, entre

1 h 30 et 3 h, ou supérieure à 3 h) habituellement publié par l'AQST, qui s'élevait à 13,2 % en 2019. En effet, le seuil de ce dernier indicateur est plus rigoureux que celui à 15 minutes.

1. Source ART, rapport annuel 2018 sur le marché du transport par autocar et les gares routières.

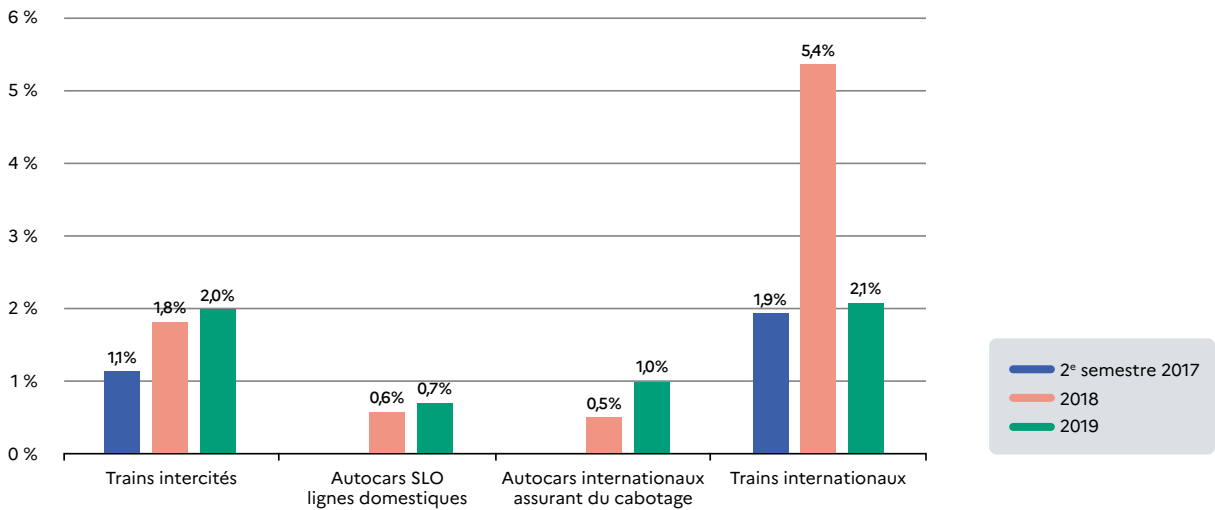
2. Transport entre deux points du territoire français.

En 2019, les performances de ponctualité des trains Intercités et services autocars SLO ont donc été identiques – au sens du taux de retard à 15 minutes – même s’il est possible que le taux de retard des services autocars SLO ait varié en fonction du nombre d’arrêts intermédiaires³. Les performances des services autocars SLO et ferroviaires internationaux sont également très proches, avec un léger avantage pour le mode autocars (taux de retard à 15 minutes de 13,3 % en 2019, contre 14 % pour les trains internationaux).

En termes d’annulations, l’avantage est en 2019 aux services autocars SLO, aussi bien pour les lignes domestiques, avec un taux d’annulation de 0,7 % en 2019 contre 2,0 % pour les trains Intercités, que pour les liaisons internationales, dont le taux d’annulation atteint 1,0 % en 2019 pour les services autocars SLO contre 2,1 % pour le mode ferroviaire.

3. Au moment de la rédaction de ce paragraphe, l’ART n’a pas encore publié le taux de ponctualité des services SLO selon le nombre d’arrêts intermédiaires.

TAUX D’ANNULATION



TRANSPORTS PUBLICS EN ZONE RURALE : UNE ÉTUDE EUROPÉENNE

L'AQST a procédé à une évaluation¹ de la qualité de la desserte programmée en transports en commun (TC) dans les zones rurales en France, en la comparant avec l'Espagne et l'Allemagne.

En l'absence de bases de données complète sur ces liaisons, l'AQST a procédé à une méthode par tirage au sort de communes concernées dans les trois pays comparés.

Il en est ressorti que l'écrasante majorité des communes se situaient en secteur rural ou en secteur périurbain éloigné.

L'AQST a ensuite déterminé 4 tranches de distance² dans lesquelles elle a retenu 10 liaisons origine-destination.

Ainsi 120 liaisons au total furent retenues.

Elle a enfin défini les principaux indicateurs mesurés dans chaque pays, à savoir :

- le taux d'existence d'une offre pertinente en transports collectifs quel que soit le mode ;

- le taux d'existence d'une offre pertinente en ferroviaire.

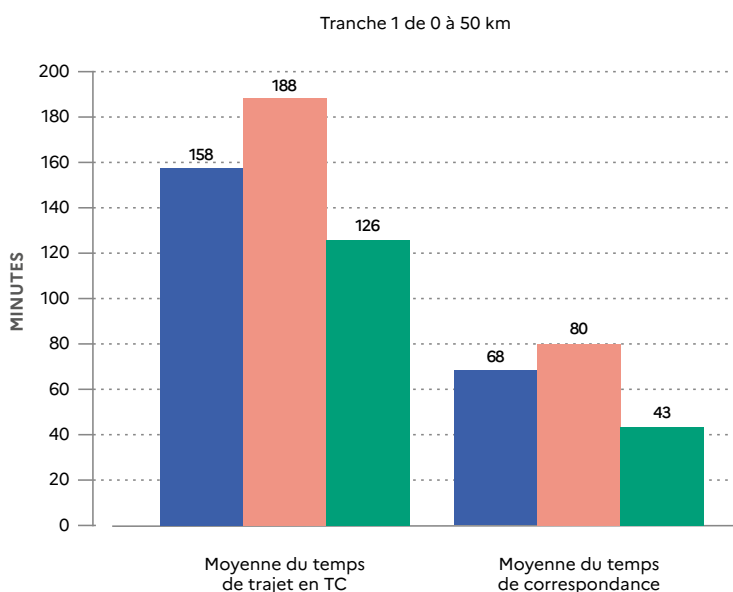
S'il y a une offre pertinente transports collectifs :

- le temps de trajet total ;
- le temps passé dans les correspondances ;
- les fréquences moyennes pertinentes par jour (jour ouvrable de base) ;
- l'amplitude moyenne (heure dernier départ - premier départ).

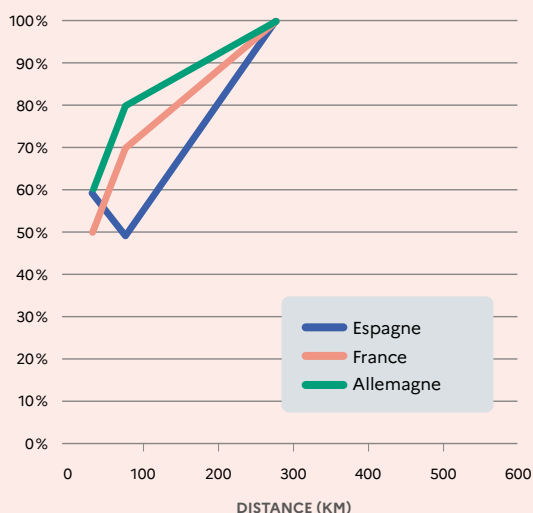
1. Évaluation réalisée par Romain Périer, Université Montpellier 3.

2. Tranche 1 : moins de 50 km ; tranche 2 : 50 à 100 km ; tranche 3 : 100 à 400 km ; tranche 4 : plus de 400 km.

TEMPS DE TRAJET ET TEMPS DE CORRESPONDANCES SUR LA TRANCHE 1 DE 0 À 50 KILOMÈTRES



PART DES LIAISONS AVEC UNE OFFRE TC PERTINENTE



LES RÉSULTATS DES ÉTUDES

Au vu des critères retenus, la France serait le pays où la qualité de desserte programmée en transports en commun à partir des zones rurales est la moins bonne, en comparaison avec l'Allemagne et l'Espagne.

Les principales raisons :

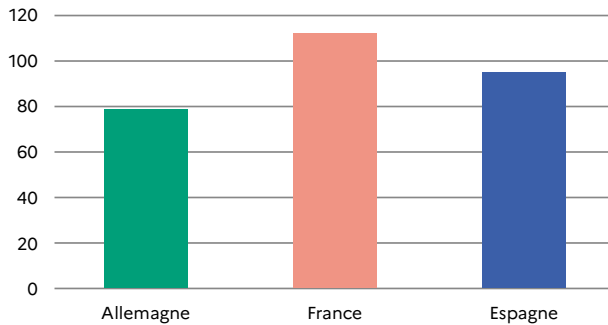
- Le temps de correspondances importants (en moyenne 112 min en France contre 95 min en Espagne et 79 min en Allemagne);
- La faible fréquence par jour des trajets

(3 en moyenne en France contre 5 en Espagne et 10 en Allemagne), ainsi que la plus faible amplitude en France ;

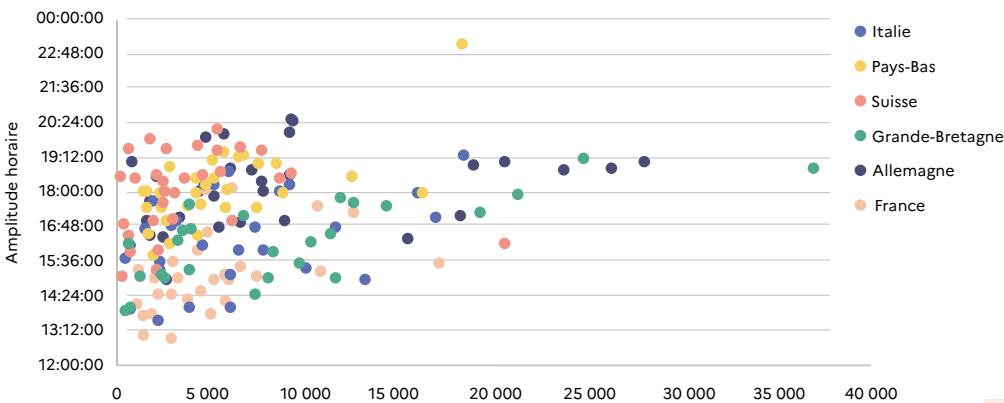
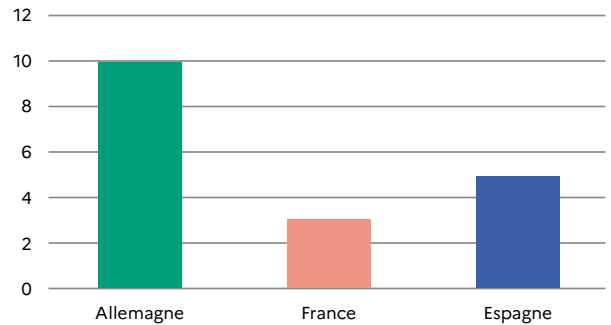
- la rareté de l'offre en train pour les tranches les plus courtes (moins de 100 km) par rapport à l'Allemagne.

À noter qu'à longue distance l'avion est davantage présent en Allemagne et en Espagne (60 % liaisons contre 20 % en France) (probablement lié à l'offre TGV en France et à la taille des villes des autres pays de l'échantillon).

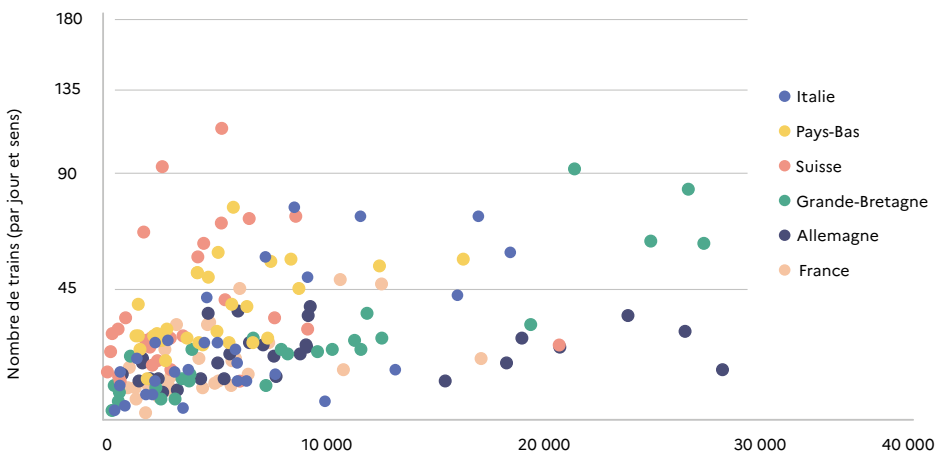
TEMPS DE CORRESPONDANCE



FRÉQUENCE DES TRAJETS PAR JOUR



L'offre française en transports ferroviaires régionaux en zone faiblement dense semble plus faible que celle de ses voisins en termes d'amplitude horaire, et ce même à niveau de population équivalent.



POUR EN SAVOIR PLUS:

Offre ferroviaire en Europe et « petites lignes » : la France peut mieux faire.

Transports, Infrastructures & Mobilité, 514, pp. 52-54 (2019) par Florent LAROCHE, docteur en sciences économiques, maître de conférence en sciences économiques et de gestion à l'université Lumière Lyon 2 et de Guillaume MONCHAMBERT, maître de conférence en sciences économiques à l'université Lyon 2 - Laboratoire Aménagement Economie Transports (LAET)

Certains pays dont l'Italie, la Suisse ou la Grande-Bretagne proposent des liaisons sur des axes plus faiblement peuplés qu'en France.

L'ÉVALUATION DE L'ACCESSIBILITÉ DANS LES RÉSEAUX DE TRANSPORTS EN COMMUN

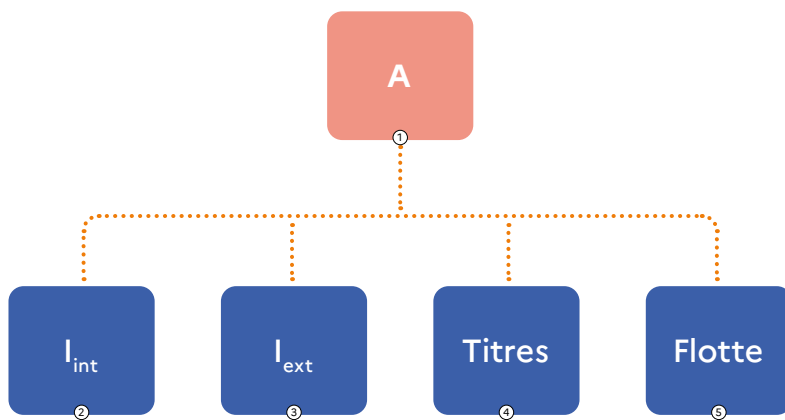
L'AQST a procédé à une évaluation¹ de l'accessibilité des réseaux de transports en commun au regard des normes AFNOR NF EN 13816 & NF 15140.

L'accessibilité est l'un des huit critères² de la qualité de service dans les transports.

Elle revêt plusieurs acceptions :

- L'interface externe : l'interface entre le transport public et le monde extérieur;
- L'interface interne : les équipements internes aux transports publics;
- La gestion des titres : vente, compostage, validation... ;
- La flotte : la qualité du parc de véhicules pour tous les usagers.

LES QUATRE PILIERS DE L'ACCESSIBILITÉ



On peut exprimer l'accessibilité comme une variable dépendant du contexte physique intrinsèque au transport public. Le système logique ci-contre traduit sa formalisation à ce stade de l'étude.

L'accessibilité (A) d'un équipement ou service de TPRV³ dépend de quatre variables cadres : la configuration de ses interfaces internes (I_{int}) et externes (I_{ext}), la disponibilité des titres de transport (Titres) et la configuration des véhicules (Flotte).

L'AQST a analysé l'accessibilité selon des itinéraires déterminés en mettant en avant les différences entre l'Allemagne, l'Espagne et la France, et selon les aires géographiques en étudiant les écarts entre le Grand Londres et l'Île-de-France.

Lors de ces études et pour apprécier objectivement l'accessibilité, l'AQST a défini, pour les 4 volets de l'accessibilité, 102 critères.

1. Évaluation réalisée par Jan Durdevic et Adrien Jouhate, Polytech Tours.

2. Offre de service, accessibilité, information, temps/durée de voyage, attention portée au client, confort, sécurité, impact environnemental.

3. Transports publics réguliers de voyageurs.

LES RÉSULTATS DES ÉTUDES

LA COMPARAISON ENTRE L'ALLEMAGNE, L'ESPAGNE ET LA FRANCE

Dans la première comparaison, celle entre pays, l'AQST a défini une méthodologie qui se fonde sur un tirage au sort de 46 itinéraires en France, 23 en Allemagne et 19 en Espagne.

Il ressort donc que la France souffre de nombreux retards. Concernant l'interface externe :

- peu d'aménagements sur passages piétons (feu de signalisation, signal sonore),
- peu d'accès sécurisé local vélo, de pistes cyclables d'accès aux TC, peu de sas vélos sur la chaussée aux intersections,
- peu de haltes taxi,
- peu d'indicateurs de places libre automobiles,

Concernant l'interface interne :

- peu d'ascenseurs,
 - peu de balises sonores de guidage,
 - peu de connexions wifi en station.
- Concernant la gestion des titres :

- peu de possibilités d'achats de titres divers/spéciaux auprès du conducteur,
- peu de barrière free (présence de tourniquets, peu de portes latérales).

Concernant la flotte :

- peu d'emplacements dédiés pour les vélos.

Exemple de critères pour l'interface externe :

Critère clé (niveau 2)	Enjeux d'aménagement (niveau 3)	Catégories d'aménagements (niveau 4)	Aménagements ponctuels sur le terrain (niveau 5)	Public ciblé		
Configuration de l'interface externe...	... pour les piétons et les usagers issus d'un service TPRV externe	Mise en valeur et accroissement de la visibilité des cheminements piédestres dans l'espace public	Revêtement spécifique utilisé pour les voies piédestres	TOUS		
			Voies d'accès piétonnes protégées par un statut (voie verte, zone de rencontres...)	TOUS		
			Largeur des voies piédestres adaptée aux flux piétons	TOUS - avantage net pour les UFR et valides encombrés		
		Protection et séparation des passants vis-à-vis de la chaussée	Aménagements sur les passages piétons	Bandes podotactiles de délimitation	Mobilier de séparation route - espace piéton (plots, chaîne...)	Usagers malvoyants et aveugles
					Séparation route - espace piéton marquée et appuyée par un éclairage adéquat	TOUS
					Feux de signalisation	Usagers fragiles
		Plans d'accès inclinés	Signal sonore	Présence de passages piétons	Signal sonore	Usagers malvoyants et aveugles
					Plans d'accès inclinés si dénivellé	Usagers fragiles
					Distance de pente pertinente (pallier de repos si besoin)	UFR - Seniors
		Symbologie d'accueil	Symboles de guidage	Signalétique multilingue	Pente d'inclinaison pertinente	UFR - Seniors
					Symbologie d'accueil	TOUS
					Signalétique multilingue	Public étranger
	... pour les deux-roues	Mobilier d'accueil à destination des piétons	Stationnement dédié aux vélos	Bancs, sièges	TOUS	
				Poubelles	TOUS	
				Bornes d'information	TOUS	
				Bornes de recharge pour portable et smartphone	TOUS	
				Local vélo	Usagers cyclistes	
				Accès sécurisé au local vélo	Usagers cyclistes	
		Stationnement dédié aux 2r motorisés	Pistes et itinéraires cyclables	Stationnement dédié aux 2r motorisés	Bornes d'attache pour les vélos	Usagers cyclistes
					Vidéo-surveillance de l'espace stationnement	Usagers cyclistes
					Emplacement dédié aux motos	Usagers motards
					Pistes cyclables séparées de la chaussée	TOUS
					Pistes cyclables intégrées de la chaussée	TOUS
					Sas vélos sur la chaussée au niveau des intersections	TOUS
	... pour les utilisateurs de taxi	Visibilité et mise en valeur de l'espace dédié aux taxis	Symbologie d'accueil	Halte taxi	TOUS	
				Borne téléphonique pour l'appel de taxi	TOUS	
				Symbologie d'accueil	TOUS	
				Signalétique multilingue	Public étranger	
				Places dédiées aux PMR	PMR - usagers accompagnateurs	
				Stationnement en bataille, épi	TOUS	
	... pour les automobilistes	Stationnement dédié aux automobiles	Aménagements liés à la capacité de l'aire de stationnement	Stationnement séparé des voies de circulation	Usagers fragiles	
				Stationnement protégé par vidéosurveillance	TOUS	
				Dispositifs indicateurs du nombre de places libres	Usagers automobilistes	
				Nombre de places dimensionné par rapport à la demande	Usagers automobilistes	
				Dispositif de fermeture du parking si saturation	TOUS	
				Présence d'un parking relais	TOUS	
		Aménagements liés à la présence d'un parking relais	Tarification adaptée	Bretelles et voies d'accès au stationnement	Places dédiées aux PMR	PMR - usagers accompagnateurs
					Stationnement en bataille, épi	TOUS
					Stationnement séparé des voies de circulation	Usagers fragiles
					Stationnement protégé par vidéosurveillance	TOUS
					Tarification avantageuse pour les PMR	PMR
					Tarification avantageuse pour les accompagnateurs	Usagers accompagnateurs
Bretelles et voies d'accès au stationnement	Rampes de protection	Feux tricolores sécurisant l'accès au parking	Tarification avantageuse pour les arrêts courts	TOUS		
			Rampes de protection	Usagers automobilistes		
			Feux tricolores sécurisant l'accès au parking	Usagers automobilistes		
			Voies d'accès	Usagers automobilistes		

LA COMPARAISON ENTRE LE GRAND LONDRES ET L'ÎLE-DE-FRANCE FAIT RESSORTIR DES ZONES BLANCHES D'ACCESSIBILITÉ UFR (USAGERS EN FAUTEUIL ROULANT)

Dans cette seconde étude, l'AQST a analysé spécifiquement l'accessibilité pour personnes en situation de handicap en raisonnant par zones géographiques et notamment en se fondant sur le couple transports collectifs lourds et bus, c'est-à-dire en excluant volontairement les transports à la demande. Il s'agissait d'identifier des zones éloignées des points accessibles aux transports collectifs lourds, à plus de 10 minutes en heure de pointe du matin (dites « zones blanches »).

L'AQST en a tiré les conclusions suivantes :

- un retard du métro parisien par rapport à celui de Londres;

- un retard de certains réseaux de bus (grande banlieue parisienne, certaines villes en province).
En Île-de-France, si le couple transport collectif lourd et bus parisien de la première couronne peut apporter dans son principe une solution correcte pour les zones pas trop éloignées d'un point d'entrée des transports collectifs lourds, il reste d'importantes « zones blanches de l'accessibilité pour les utilisateurs de fauteuil roulant » tant à Paris qu'en banlieue. Elles se traduisent pour les personnes qui y sont situées à des temps de trajets globaux nettement allongés. Pour les autorités organisatrices et les exploitants, ces retards peuvent aussi entraîner la nécessité de mettre en œuvre des solutions de substitution, par exemple transport à la demande (TAD) en véhicules spécifiques, qui présentent également des coûts d'exploitation significatifs. Il n'est pas sûr que la solution retenue soit la moins onéreuse sur le long terme.

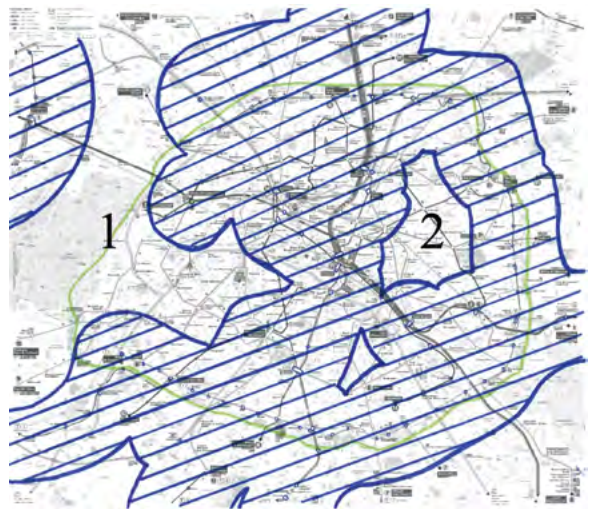
ZONES ÉLOIGNÉES DES STATIONS ACCESSIBLES DE TRANSPORT COLLECTIF LOURD À PARIS

Exemples de zones blanches à Paris (schéma ci-contre) :

Deux zones majeures éloignées de toute station de transports collectifs lourds accessible aux utilisateurs de fauteuil roulant :

Zone 1 : une partie du 16^e et du 7^e arrondissement.

Zone 2 : une zone à cheval sur le 11^e et le 20^e arrondissement.



En hachuré, zones proches des stations accessibles de transport collectif lourd à Paris

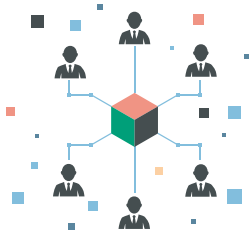
EN CHIFFRES

L'AQST SUR INTERNET



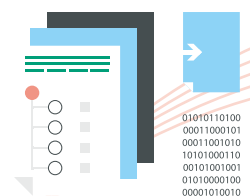
96 815
visites

(soit +26.0 % par rapport 2018)



83 515
visiteurs

(soit +26.7 % par rapport 2018)



155 570
pages vues

(soit +71 % par rapport 2018)

ORIGINE DES VISITES PAR CONTINENTS



ORIGINE DES VISITES PAR PAYS



ORIGINE DES VISITES PAR RÉGIONS



LES 5 PIÈCES JOINTES LES PLUS TÉLÉCHARGÉES

CLICS	Clics (Ergonomie)	Visiteurs (tous événements)
Étude « Desserte en transports collectifs en zone rurale : comparaison entre la France, l'Allemagne et l'Espagne »	455	407
Bilan 2018 de la qualité de service des transports de voyageurs en France	406	366
Rapport annuel de l'AQST 2017	367	339
Synthèse du bilan 2018 de la qualité de service	281	261
Synthèse de l'étude « Comprendre les choix et l'expérience des voyageurs en matière de déplacements interurbains »	137	124



CHAPITRE DE 1 ^{ER} NIVEAU	Visites
Les droits et démarches des voyageurs	49 971 +41,4%
Le monde des transports	13 225 -16,5%
La qualité de service	4 451 -5,8%
Communication	2 399 +51,4%
Les chiffres de la ponctualité	2 751 +15,7%
L'AQST	1 256 -21,7%

LES 10 PAGES LES PLUS VISITÉES ET NOMBRE DE CHARGEMENTS

PAGES	Visites	Chargements
Les droits et démarches des voyageurs > Les démarches en cas de réclamation > Démarches : train > Votre train est annulé	5 692 +92,1%	6 282 +92,2%
Les droits et démarches des voyageurs > Les démarches en cas de réclamation > Démarches : avion > Votre transporteur aérien dépose son bilan	637 +1 452,4%	730 +1 466,6%
Les droits et démarches des voyageurs > Les textes en vigueur > Vos droits de passager aérien > Les conventions internationales	10 223 -6,1%	11 908 -7,8%
Les droits et démarches des voyageurs > Les démarches en cas de réclamation > Démarches : train > À quoi avez-vous droit en cas de retard de votre train TGV ou INTERCITÉS ?	6 086 +49,1%	6 488 +49,7%
Le monde des transports > Les différents types de transport	10 628 -18,1%	12 281 +18,9%
Page d'accueil	7 706 +6,0%	41 993 -29,1%
Les droits et démarches des voyageurs > Les démarches en cas de réclamation > Démarches : avion > Votre compagnie aérienne vous refuse l'embarquement	4 818 +6,9%	6 031 +6,5%
Les droits et démarches des voyageurs > Les démarches en cas de réclamation > Démarches : train > Vos bagages sont perdus, volés, retards ou détériorés au cours du voyage > Conseils pratiques	1 844 +110,4%	2 141 +110,0%
Les droits et démarches des voyageurs > Les démarches en cas de réclamation > Démarches : train > Vous êtes ou vous voyagez avec une personne handicapée ou à la mobilité réduite	2 413 +59,3%	2 838 +58,0%
Le monde des transports > Les acteurs de transport	2 894 -8,8%	3 274 -8,6%



**MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

