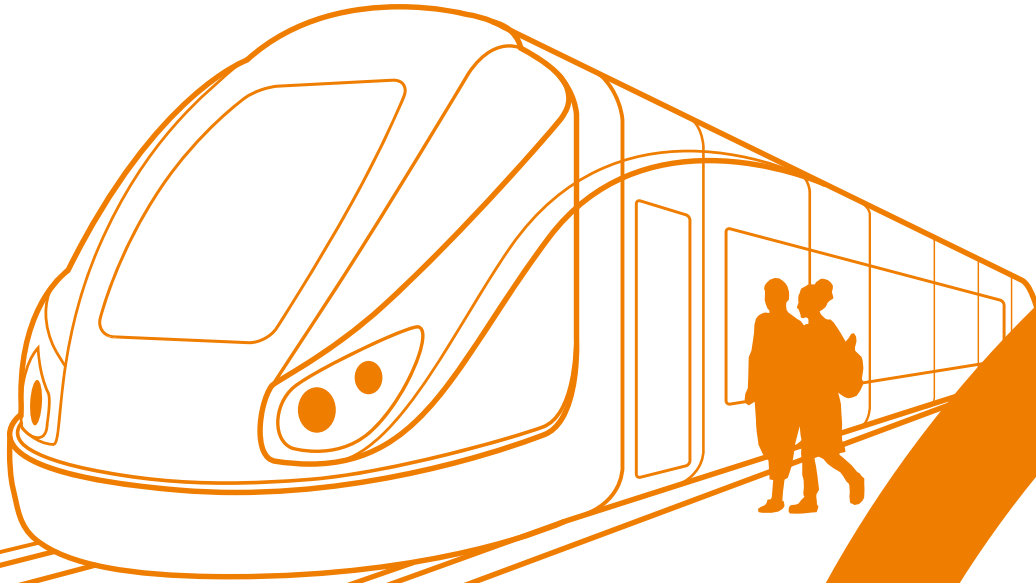




Rapport annuel 2018





RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018
AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE
DANS LES TRANSPORTS (AQST)

Octobre 2019

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

Directeur de la publication : Alain Sauvant
Rédacteur en chef : Maud de Crépy
Secrétaire de rédaction : Bruno Hémon
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.



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

10

LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN

Point de vue : Hélène Marchal (Unaf)

Les trains express régionaux

Les Transilien et les RER

Enquête sur la qualité
de service dans les transports
collectifs urbains (TCU)

22

LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

Point de vue : Serge Mouradian
(FO consommateurs)

Les transports aériens

Aérien et ferroviaire

Les TGV

Les trains Intercités

Des services autocars
en « services librement organisés »

Enquête sur la qualité dans
les transports interurbains

39

UNE MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS EN ALLEMAGNE

45

ANNEXE

L'AQST sur Internet



« Les comparaisons internationales montrent le retard dans notre pays par rapport à certains de ses voisins, notamment l'Allemagne, et ce dans de nombreux domaines. »

Le mot de...



ALAIN SAUVANT

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

Lorsque la qualité

d'un transport collectif laisse à désirer, il ne reste plus à son bord que les gens qui ne peuvent pas faire autrement. Alors, l'automobile règne en maître, avec son cortège d'inconvénients : consommation d'espaces urbains rares, exclusion des usagers vulnérables piétons ou en vélo, pollution de l'air et, à un niveau plus global, changement climatique.

Pour que les voyageurs qui peuvent faire autrement prennent les transports collectifs, il faut que la qualité soit au rendez-vous dans tous les domaines et ce n'est malheureusement pas le cas. On pense bien sûr à la ponctualité dans les trains, qui constituent l'armature des transports collectifs. Mais les comparaisons internationales montrent également le retard de notre pays par rapport à certains de ses voisins, notamment l'Allemagne, et ce dans les nombreux domaines figurant dans ce rapport annuel.

Il peut s'agir, dans les grandes villes, de l'usage de modes de commercialisation modernes des billets, de dispositifs concrets (arrêts à la demande, appels de taxi sécurisés depuis le bus) pour améliorer le sentiment de sécurité, particulièrement pour les femmes en soirée et nuit, ou bien de « garanties de mobilité », qui garantissent la possibilité de rentrer chez soi le soir facilement et à coût raisonnable en cas de grosses perturbations. Dans des zones moins

denses, on constate aussi de forts contrastes en matière de durée du trajet en transports collectifs et de correspondances, de fréquence, d'amplitude en soirée ou de présence d'une solution apportant le confort du ferroviaire, toujours en notre défaveur par rapport à nos voisins d'outre-Rhin. Les tests de significativité statistique des résultats obtenus sont malheureusement impitoyables.

Pour avancer, écouter les besoins des voyageurs est indispensable afin de prioriser les démarches de progrès les plus urgentes. À cet égard, on voit que les utilisateurs des transports collectifs urbains restent encore trop souvent en attente d'une information plus pertinente en cas de problème. Pour des voyages interurbains, finalement, l'attractivité des alternatives au train est restée limitée pour des questions de moindre confort du voyage et de lenteur, sauf pour les trajets courts de moins d'une heure ou deux. Les générations les plus jeunes nous disent aussi qu'elles sont en attente forte de progrès environnementaux des avions.

En tout cas, si l'on veut quand même être optimiste, la bonne nouvelle, c'est qu'il reste de grands progrès possibles en matière de qualité, à accomplir bien sûr dans le dialogue entre tous les acteurs. J'espère que l'AQST pourra y contribuer utilement.

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 plus grand nombre.

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 2016, l'autorité avait lancé une enquête sur l'évolution des besoins des voyageurs et les spécificités d'une mobilité « porte à porte » intégrant au moins un trajet au moyen d'un service régulier de transport en commun. Dans le secteur ferroviaire, elle a procédé à des comparaisons relatives à la ponctualité des trains en Europe occidentale, révélant d'importantes marges de progression pour notre pays.

La réunion de dialogue sur la qualité de service

L'AQST continue d'assurer le secrétariat des réunions sur la qualité de service dans les transports. Celle-ci est composée de 37 membres, représentant tous les modes de transport. Elle comprend, outre des personnalités qualifiées, trois autres collèges :

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

Ces réunions sont 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 rapports sont remis au ministre chargé des transports et présentés lors de ces réunions.

Les principaux indicateurs gérés par l'AQST en 2018

Le tableau ci-dessous agrège les principaux indicateurs suivis par l'AQST.

		% annulation 2018	% retard 2018	
Aérien	Intérieur	1,4 %	18,2%	
	Moyen-courrier	1,1 %	24,1%	
	Long-courrier	0,7 %	24 %	
Ferroviaire	Longue distance	International	5,4 %	18,8 %
		TGV	7,8 %	17,8 %
		TET	1,8 %	17,2%
	Régional	TER	2,1 %	9,6%
Autocar SLO		0,6 %	12 %	

Les normes de mesures figurent dans le bilan détaillé de la qualité de service 2018.

Pour en savoir plus : www.qualitetransports.gouv.fr/lesbilans-de-la-qualite-de-service-r216.html

L'équipe permanente de l'AQST.
De gauche à droite :
Alexandre Barbusse, Alain Sauvant,
Mélanie Mouëza et Arnaud
Dumontier. Absente sur la photo :
Dung Mirbeau-Baudin



L'année 2018 a été marquée par des mouvements sociaux nationaux significatifs. En particulier, la grève nationale ferroviaire du deuxième trimestre (dans le contexte de la loi « pour un nouveau pacte ferroviaire ») a fortement affecté le trafic ferroviaire. Par ailleurs, une panne électrique liée à RTE a touché le secteur Montparnasse du 27 juillet au 6 août. Comme chaque année, quelques épisodes météorologiques peuvent avoir perturbé le trafic, 2018 ayant été l'année la plus chaude depuis le début du XX^e siècle.

• Annulations

En 2018, les résultats en termes d'annulations se sont dégradés pour l'ensemble des modes de transports ferroviaire et aérien étudiés par l'AQST. En particulier, 2018 a constitué la pire année depuis 2012 en termes d'annulations pour l'ensemble des transports ferroviaires longue distance. On peut retenir la forte augmentation du taux d'annulation des circulations TGV à 7,8 % contre 1 % en 2017 et 0,3 % en 2016.

• Ponctualité

2018 a également représenté, hors Île-de-France, la pire année depuis 2012 en termes de ponctualité de tous les modes de transport, à l'exception notable de l'aérien long-courrier, qui atteint son meilleur niveau de ponctualité depuis 2012. En Île-de-France, la ponctualité voyageur en 2018 est restée à peu près stable par rapport à l'année précédente, avec toutefois des résultats contrastés selon les lignes.

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

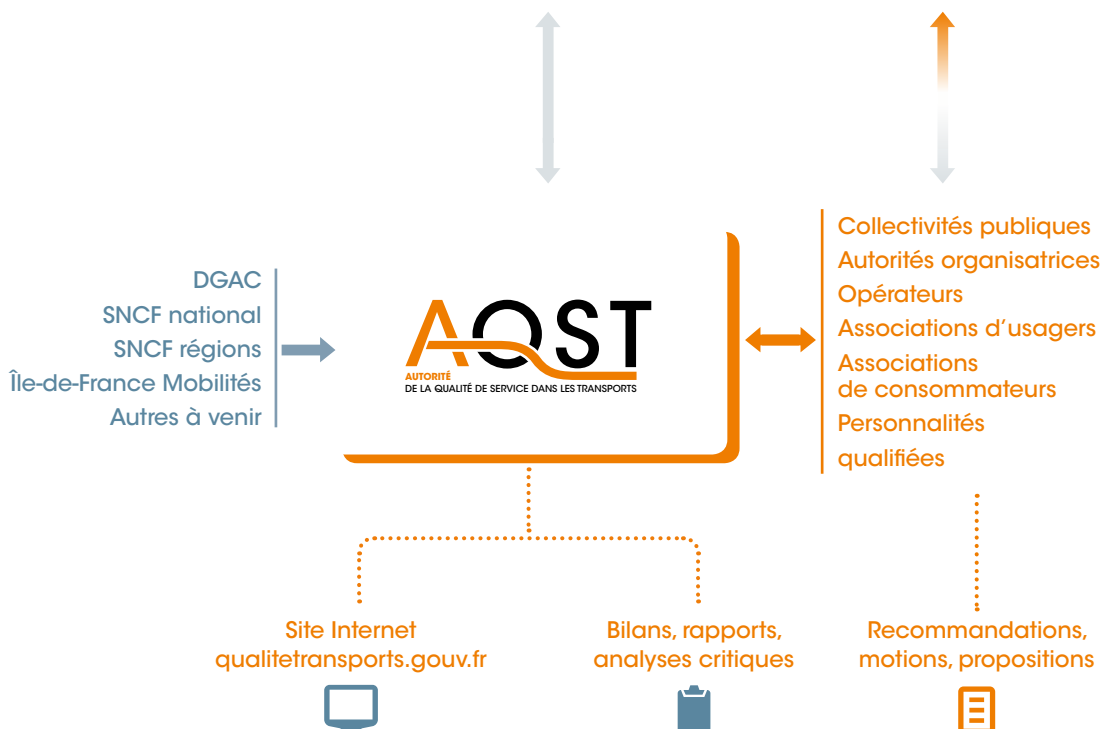
L'AQST mobilise tous les acteurs du transport de voyageurs (autorités organisatrices, opérateurs ou usagers).

PROPOSER

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

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

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE, CHARGÉ DES TRANSPORTS



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)
et TER France entière

TRANSILIEN

8 lignes

RER

5 lignes



NOMBRE DE LIAISONS

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

- Vols : **108** intérieur, **304** international, **10** outre-mer
- Trains : **46** Intercités, **114** TGV, **16** international



NOMBRE DE COMPAGNIES

- Pour les vols : **8** intérieur, **83** international, **8** 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

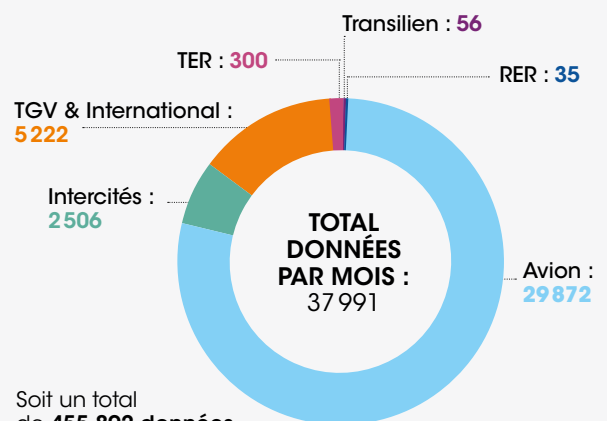


NOMBRE D'AÉROPORTS

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

RÉPARTITION PAR MODE DE TRANSPORT

DES DONNÉES TRAITÉES PAR MOIS



Soit un total
de **455 892 données**
pour l'année 2018



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 grâce au soutien de l'Association des régions de France et en lien avec les services régionaux de SNCF. Elle approfondit aussi les causes des retards avec l'aide de la plupart des conseils régionaux (hors région Sud PACA).

« L'ACCÈS AUX TRANSPORTS EST UN ÉLÉMENT INDISPENSABLE À LA VIE DES FAMILLES »

HÉLÈNE MARCHAL

Chargée de mission Transports, Lutte contre l'exclusion, Accompagnement social, Union nationale des associations familiales (UNAF).

En tant que membre de la concertation réunissant les associations agréées de consommateurs dans les entreprises de transports (SNCF, RATP), l'UNAF participe aux échanges sur les projets et y fait des propositions relatives à la qualité de service.

Ainsi, elle a participé aux évolutions de SNCF concernant le dispositif dit « engagement horaire garanti » – qui consiste à indemniser l'usager en cas de retard (sous la forme de « bons voyages » ou en euros : UE) –, sur l'information quand la continuité du service public est en jeu et sur son suivi, notamment en cas de grève. Les attentes des consommateurs et usagers familles portent sur « la qualité de service », quels que soient les modes de transport : la régularité, une continuité du service assurée de bout en bout sur tout le territoire, le confort (propreté dans les gares et trains), la sécurité et l'accessibilité pour tous.

L'UNAF s'attache à promouvoir la demande constante d'amélioration des réseaux : transports collectifs, ferroviaires, aériens, infrastructures routières et aussi modes alternatifs à la route, en intermodalité. S'agissant de leurs accès, elle souhaite que les services apportés et les tarifications tiennent compte au mieux des attentes des usagers familles, notamment celles ayant charge d'enfants.

Pour l'UNAF, intégrer les autres modes permettrait d'appréhender la problématique des transports de façon plus large, notamment en termes de développement durable, d'adaptation et de facilitation des trajets en limitant les transports en véhicules particuliers.

Elle considère que partout sur le territoire, qu'il soit cantonal, départemental, régional, interrégional et national, l'accès aux transports est un élément indispensable à la vie des familles. Celles-ci souhaitent un engagement fort, notamment en termes d'amélioration des trajets, des services

et leur développement comme les lieux d'accueil : délivrance de titres, services d'accompagnement adaptés.

Dans le contexte de la grève, comme celle du début 2018, l'UNAF a demandé à SNCF que le suivi et l'accueil des voyageurs soit rendu effectif avec des services renforcés en gare.

Le développement d'une politique cohérente au niveau européen (réseaux, billetterie, péages...) est aussi une attente de l'UNAF, ainsi que les maintiens des tarifications sociales comme demandé lors de la mise en place du troisième paquet ferroviaire portant sur la libéralisation du transport de voyageurs.

S'agissant des familles nombreuses, l'UNAF a défendu la possibilité de prise en compte, sur la totalité du prix, des réductions qui leur sont spécifiques. Elle souhaite que les services soient développés en concertation (ex. : trains-autos). Vis-à-vis des publics plus fragiles, la nécessité d'une offre de services supplémentaires a été également pointée.

Les familles sont également attachées à une présence humaine pour renforcer l'accueil, ce point est une demande récurrente de l'UNAF. De même que la concertation lors de toute menace de suppression ou de modifications de dessertes et sa prise en compte au moment de la mise en place des schémas régionaux de transports est aussi une demande forte du réseau.

La qualité de service peut porter aussi sur les matériels, les améliorations techniques, le niveau de service attendu, l'amélioration de la productivité, comme sur les dysfonctionnements et immobilisations techniques en préalable au service minimum.

Alors que se joue aujourd'hui l'évolution de la politique publique des transports, et ce de façon plus durable, le mouvement familial s'attache à défendre la qualité de service de ceux-ci au quotidien pour toutes les familles.

LES TRAINS EXPRESS RÉGIONAUX

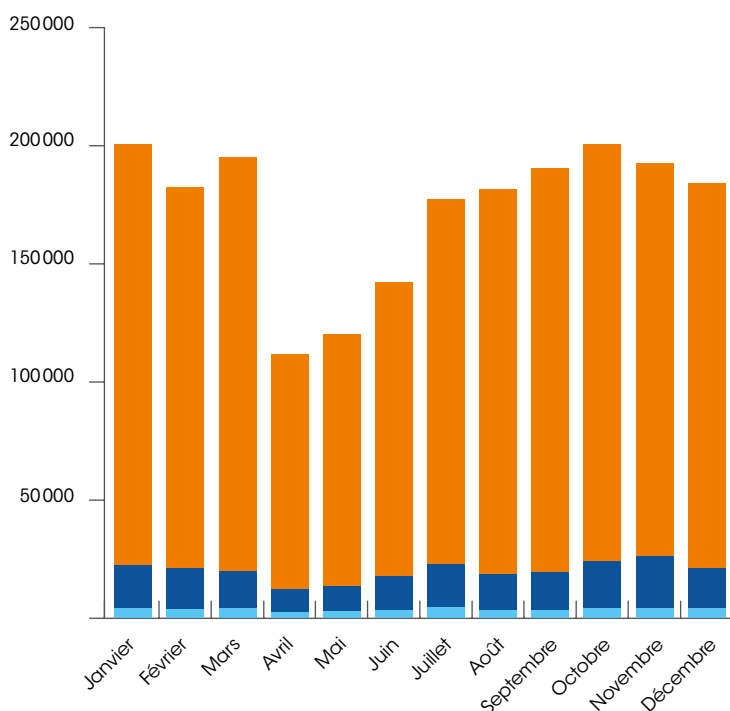
À la suite du nouveau découpage régional instauré par la loi NOTRe, le territoire compte onze régions en métropole ayant compétence en matière d'organisation des transports ferroviaires. Ce dispositif ne concerne pas la collectivité territoriale de Corse, qui ne comprend pas d'éléments du réseau ferré national. La région Île-de-France fait quant à elle l'objet d'un suivi spécifique.

En 2018, 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 de janvier 2016.

Les données clés

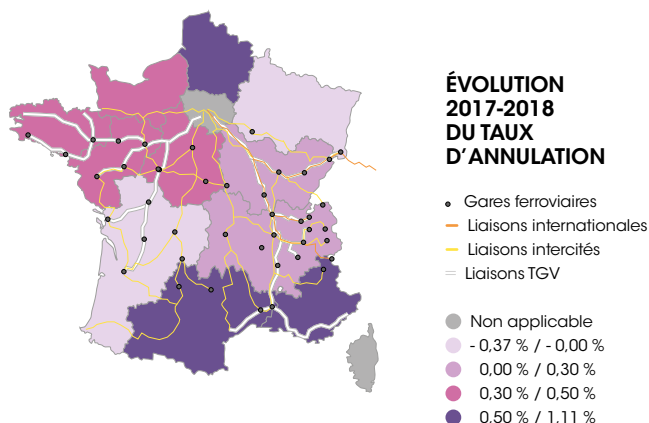
En 2018, les résultats en matière de qualité de service dans les TER à l'échelle nationale se sont légèrement dégradés, **avec un taux d'annulation en légère hausse à 2,1 % (contre 1,9 % en 2017) et un taux de retard en augmentation à 9,6 % (contre 9,1 % en 2017).**

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

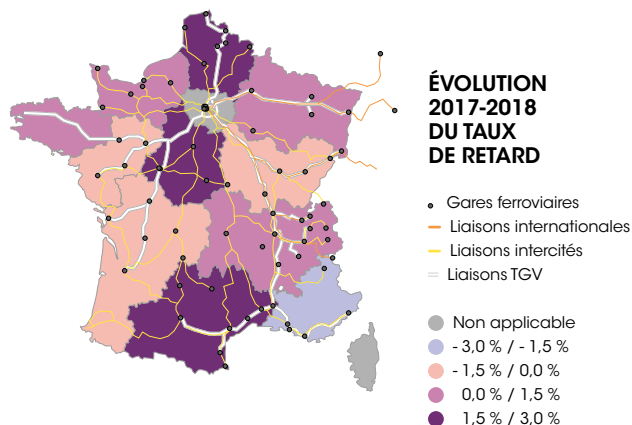


La grève perlée nationale ferroviaire du deuxième trimestre 2018 a affecté le nombre de circulations TER assurées mais pas les annulations (à J-1, 16h). En effet, une part importante des circulations a été déprogrammée entre les mois d'avril et juin. D'après les calculs de l'autorité, cette part a dépassé 40 % au mois d'avril.

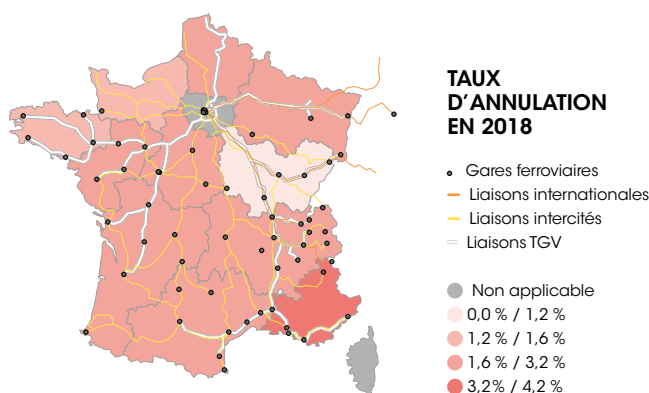
- Nombre de circulations assurées à l'heure à l'arrivée
- Nombre de circulations assurées en retard à l'arrivée
- Nombre de circulations annulées



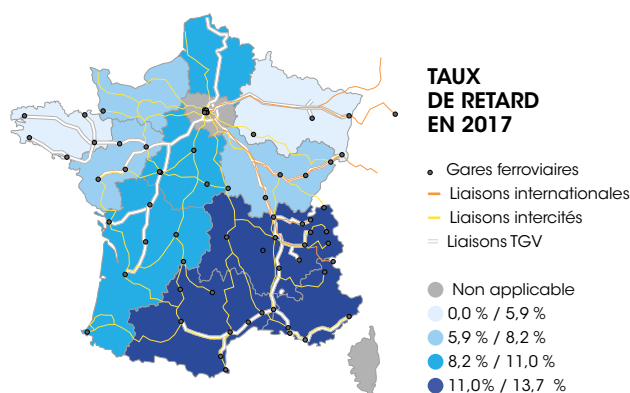
La représentation ci-dessus illustre l'évolution du taux d'annulation des TER régionaux de 2018 par rapport à 2017. Ainsi, on constate une dégradation des taux d'annulation des régions Occitanie, Sud PACA, et Hauts-de-France. L'impact de la grève nationale ressort dans les commentaires sur les taux d'annulation fournis par cette dernière région. À l'inverse, il est possible de constater l'amélioration de la régularité (baisse des annulations) en région Nouvelle-Aquitaine et Grand Est.



Concernant l'évolution des taux de retard 2018 par rapport à 2017 (carte ci-dessus), on constate une amélioration notable pour la région Sud PACA, même si cette région présente toujours un taux de retard élevé par rapport à la moyenne nationale. Les régions Nouvelle-Aquitaine, Pays de la Loire, et Bourgogne-Franche-Comté ont vu leur taux de retard baisser dans une moindre mesure. Dans le même temps, les taux de retard ont augmenté dans le Centre-Val de Loire, en Occitanie et dans les Hauts-de-France.



Les cartes ci-dessus représentent les taux d'annulation et de retard des TER régionaux¹ pour l'année 2018. Elles illustrent la disparité des résultats selon les régions. Le taux d'annulation le plus faible est de 1,2 % en Bourgogne-Franche-Comté tandis qu'il atteint 4,2 % en Région Sud PACA. De même, en matière de retard,



la Bretagne affiche le plus faible taux avec 5,3 % de TER en retard alors qu'il est de 13,7 % en région Occitanie. On constate par ailleurs que les régions situées dans le quart sud-est de la France affichent généralement des taux plus élevés de retard et d'annulation.

1. Les données à disposition pour l'année 2018 des zones de convention TER figurent selon le nouveau découpage régional à la suite de la réforme territoriale de janvier 2016.

Analyse des causes de perturbations

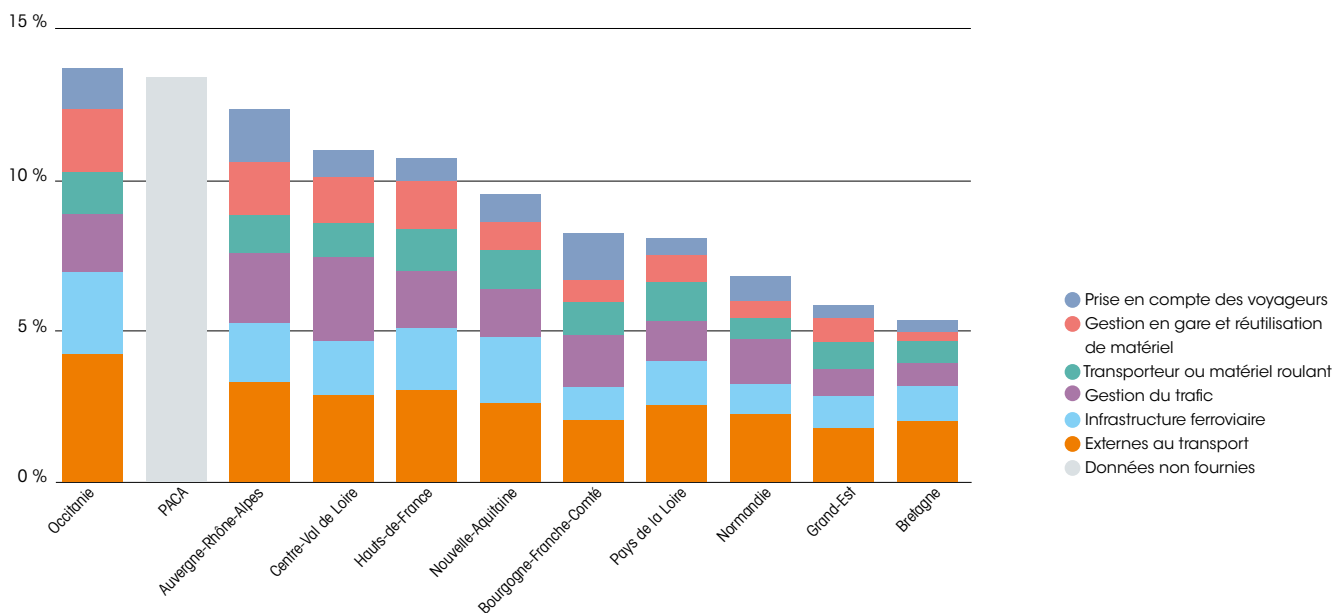
Depuis le début de l'année 2016, l'AQST recueille les causes des retards des TER grâce à l'appui de la plupart des conseils régionaux (hors région Sud PACA) et de SNCF.

En 2018, la répartition entre les causes des retards des TER est globalement restée stable par rapport à l'année 2017. On note cependant une augmentation de la cause « infrastructure » et des causes « externes au transport ».

Ces dernières peuvent s'expliquer par l'ampleur des mouvements sociaux du deuxième trimestre et par les conditions météorologiques de l'année 2018. Les causes dites « externes au transport » (incluant des causes externes au chemin de fer

ainsi que les conséquences de mouvements sociaux) sont dominantes puisqu'elles représentent 27,5 % de l'ensemble des causes au niveau national. Elles sont suivies par les causes « infrastructure » (18,2 %), « gestion du trafic » (17,6 %), « gestion en gare et réutilisation de matériel » (13,1 %), « transporteur ou matériel roulant » (12,4 %) et « prise en compte voyageurs » (10,6 %).

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



La répartition des causes selon les régions révèle des disparités entre régions. Il est par ailleurs intéressant de noter que les meilleurs résultats (Bretagne, Grand-Est, Normandie) sont obtenus,

comme chaque année, lorsque toutes les causes de retard sont maîtrisées et que le succès est donc conditionné à des efforts dans tous les domaines.

LEXIQUE

Causes « gestion du trafic »
 Cette famille concerne la circulation sur les lignes ferroviaires et les interactions entre les réseaux.

Causes « gestion en gare et réutilisation de matériel »
 Cette famille concerne les questions de personnel de bord et la réaffectation de matériel.

Causes « matériel roulant »
 Cette famille concerne le matériel moteur et matériel remorqué.

Causes « prise en compte des voyageurs »
 Cette famille concerne la gestion des affluences, les

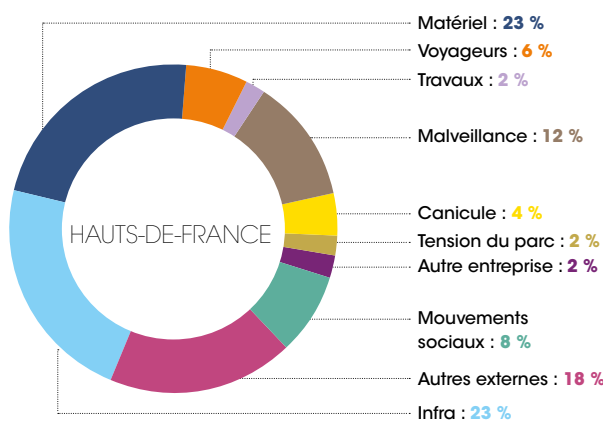
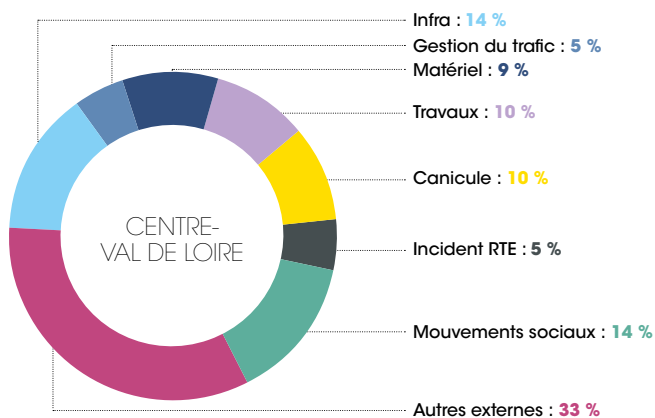
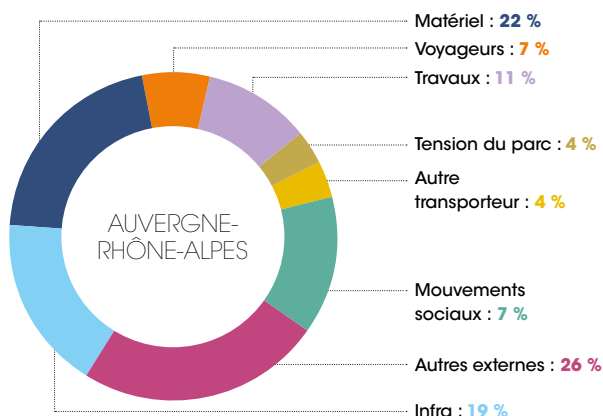
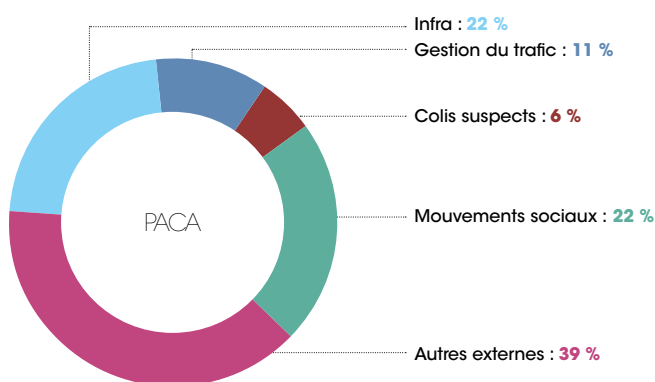
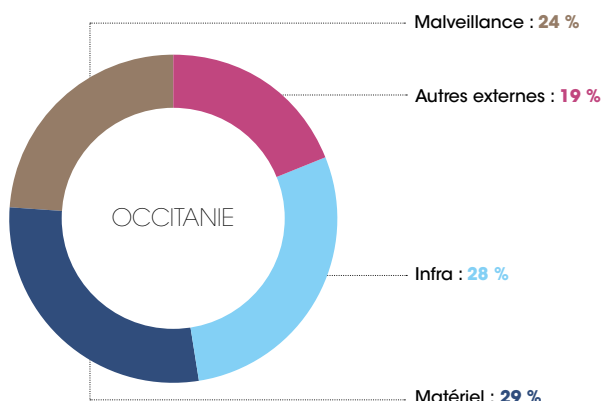
personnes en situation de handicap et les correspondances.

Causes « infrastructures ferroviaires »
 Cette famille concerne la maintenance des travaux.

Causes « externes au transport »
 Cette famille concerne la météo, les obstacles sur la voie, les colis suspects, la malveillance, les mouvements sociaux, etc.

En outre, les directions régionales SNCF fournissent à l'autorité des commentaires par mots clés (ex. : acte de malveillance, agents de conduite, etc.) afin d'éclairer les causes des retards et de disposer d'une connaissance plus fine. 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 les intempéries qui ont frappé telle région.

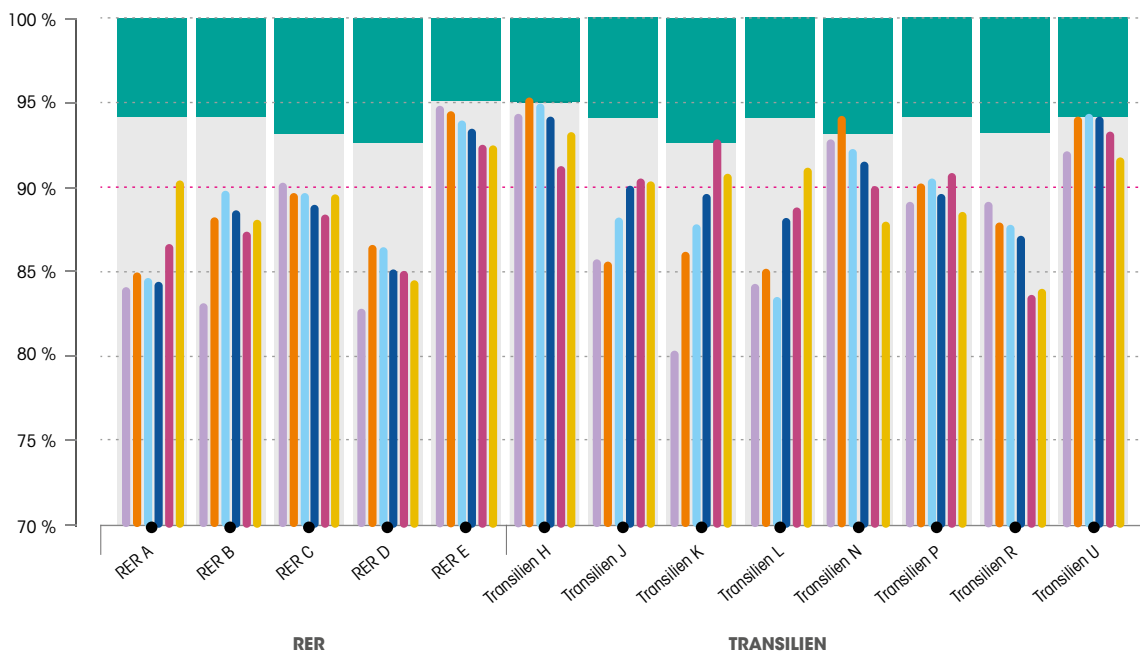
Les graphiques ci-dessous présentent la répartition des causes premières dans les zones à plus forts taux de retard.



LES TRANSILIENS ET LES RER

Les données clés

PONCTUALITÉ VOYAGEURS DES LIGNES RER ET TRANSILIEN DE 2013 À 2017



En 2018, la ponctualité « voyageurs » a évolué différemment selon les lignes de RER. On observe une légère dégradation pour le RER D, de faibles améliorations pour les RER B et C, et un net progrès pour le RER A. Celui-ci trouve en partie son explication dans la refonte du graphique des circulations de cette ligne au 10 décembre 2017. Sur la portion desservant Cergy, la fréquence théorique des circulations est passée à 2 trains RER A et 1 train Transilien ligne L toutes les 12 minutes environ, contre toutes les 10 minutes précédemment. Les lignes de Transilien ont majoritairement

connu des dégradations de la ponctualité, notamment les lignes K, N, P et U. En revanche, la ponctualité de la ligne H s’est améliorée et celle de la ligne L s’est nettement corrigée. La refonte du graphique des circulations communes au RER A et au Transilien ligne L-Nord explique probablement en grande partie ce dernier résultat, les deux lignes partageant la même infrastructure de Nanterre à Cergy. À noter qu’en 2018, aucune ligne RER et Transilien n’atteint les objectifs de ponctualité fixés par Île-de-France Mobilités dans le contrat qui lie l’autorité organisatrice aux opérateurs.

- 2018
- 2017
- 2016
- 2015
- 2014
- 2013
- Objectif contractuel

LEXIQUE

Causes « traction »

Cette famille regroupe les problèmes liés à l’indisponibilité de personnel, le non-respect de la signalisation, etc.

Causes « fiabilité réseaux / exploitation »

Cette famille concerne la gestion des travaux, les ralentissements forfaitaires, etc.

Causes « externes »

Cette famille concerne les événements liés à la météo, les chutes de feuilles, la malveillance, les colis suspects, les tirages du signal.

Causes « autres »

Cette famille peut concerner par exemple la répercussion de trafic liée à un autre service d’exploitation.



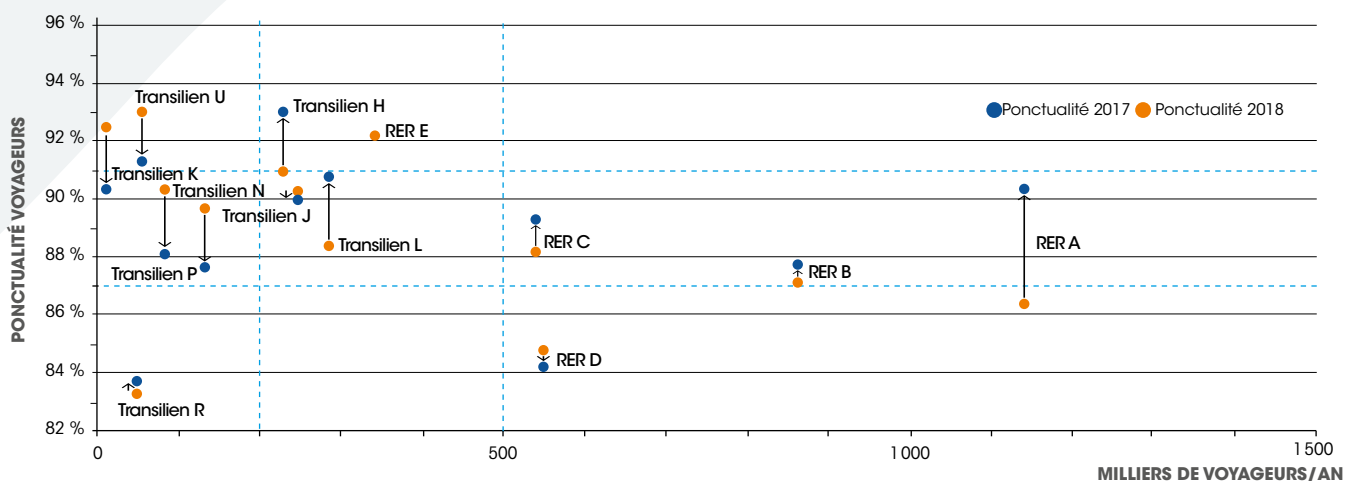
L'analyse des données

La représentation ci-dessous associe les résultats de ponctualité au trafic journalier moyen des lignes, à partir de comptages effectués au cours des sept dernières années¹. En effet, les différences de fréquentation entre les lignes du réseau francilien sont importantes. Aussi le poids d'une perturbation aura des impacts plus ou moins forts sur le taux de ponctualité « voyageurs » tel qu'il est défini. Le RER D, et à un moindre degré le RER B, cumulent un fort trafic avec un faible taux de ponctualité en 2018. Ces lignes apparaissent de ce fait comme les plus préoccupantes.

On note également la forte amélioration du RER A et de la ligne L de Transilien qui a bénéficié de la refonte du graphique des circulations. En revanche, la ponctualité des lignes K, N, P et U s'est dégradée en 2018 par rapport à 2017. Le niveau de ponctualité des lignes de RER D et de Transilien R restent très préoccupant en 2018.

1. Les données sont issues du « Schéma directeur du RER A » du mois de mai 2012 pour le RER A et de la base de données SNCF Open Data pour les autres lignes.

ÉVOLUTION 2017-2018 DE LA PONCTUALITÉ DES LIGNES RER ET TRANSILIEN SELON LEUR FRÉQUENTATION





ENQUÊTE SUR LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS

Transports en commun urbains :
les voyageurs attendent davantage
d'informations en situation perturbée

Le bureau de recherches 6t (spécialisé sur la mobilité et les modes de vie : <https://6-t.co/>) a présenté pour le compte de l'AQST les conclusions de son étude sur le ressenti de la ponctualité par les voyageurs dans les transports de la vie quotidienne.

Cette enquête, fondée sur des entretiens semi-directifs auprès de vingt personnes à l'échelle nationale (afin de démontrer une diversité des pratiques sans prétendre toutefois à l'exhaustivité), visait à apporter un éclairage sur le ressenti et les attentes des usagers des transports en commun en matière de ponctualité.

De cette étude, il ressort que si la ponctualité est un élément important du choix modal, elle n'est pas le critère fondamental. En effet, l'accessibilité et la durée du trajet demeurent les déterminants principaux.

LA PONCTUALITÉ : APPRÉCIÉE, MAIS PAS DÉTERMINANTE DU CHOIX MODAL

- **L'accessibilité et la durée de trajet en conditions normales** restent les critères fondamentaux.
- **Transports en commun plus rapides** que la voiture sur certains itinéraires.
- **Ne pas avoir à chercher de place** : un atout, associé à un gain de temps.
- **Des durées plus maîtrisées** en transports en commun, mais un manque de flexibilité.
- **Les retards** : contrainte majeure associée à l'usage des transports en commun.
- **Choix de trois mots pour qualifier chaque mode** : « retards » est associé aux transports en commun ; « embouteillages », « contraintes de stationnement » sont les références indirectes liées à la voiture.

Les retards sont vus comme la contrainte majeure associée à l'usage des transports en commun alors que pour la voiture, il s'agit des embouteillages et du stationnement.

L'étude fait par ailleurs ressortir les stratégies mises en place pour les usagers afin de réduire le temps d'attente (au travers de la connaissance du réseau, de l'information en amont) ou de le valoriser (lecture, smartphone, etc.). Cette stratégie vaut également pour le temps de trajet.

ANTICIPATION ET ADAPTATION

- **Développement de stratégies** pour réduire l'attente, particulièrement chez les usagers réguliers.
- **Connaissance du réseau** ou information en amont.

PERCEPTION ET OCCUPATION DU TEMPS D'ATTENTE

- **Le ressenti du temps d'attente** dépend fortement des conditions (protection des intempéries, sécurité de nuit).
- **Occupation du temps d'attente** : smartphone, sociabilité, lecture. Si retards fréquents, l'usager reste attentif.
- **Temps passé à bord** : activités dont la nature dépend de la durée du trajet et du confort. Logiques de productivité, de relâchement ou de sociabilité (Flamm, 2004).

En outre, la tolérance des voyageurs vis-à-vis des retards dépend fortement des motifs d'usage des transports en commun.

Si le loisir est le motif de l'usage, le retard sera mieux accepté que si le travail en est la raison. Dans le même esprit, les retards seront moins bien acceptés sur les trajets courts.

DIFFÉRENTS CRITÈRES INFLUANT SUR LE RESENTI DES RETARDS

- **Le motif** : retards peu tolérés pour le travail, mieux tolérés pour les loisirs, sauf pour les correspondances avec le train ou l'avion.
- **Le mode** : tolérance plus grande pour le bus (soumis aux aléas de la circulation routière) que pour les modes ferrés en site propre.
- **La fréquence de passage** : retards mieux tolérés si la fréquence de passage est élevée.
- **La durée totale du trajet** : retards moins bien acceptés sur les trajets courts.
- **Le confort** : attente considérée comme plus pénible la nuit ou si l'usager est exposé aux intempéries.

En cas de retard, l'information (en temps réel, précise, fiable) est un enjeu essentiel pour les usagers, notamment pour la recherche de solutions alternatives.

« **Je suis plus tolérante avec le bus qu'avec le métro.** Le bus, il a les mêmes soucis sur la route que les voitures, alors que ce n'est pas le cas pour le métro. »

Manon, 23 ans, Toulouse

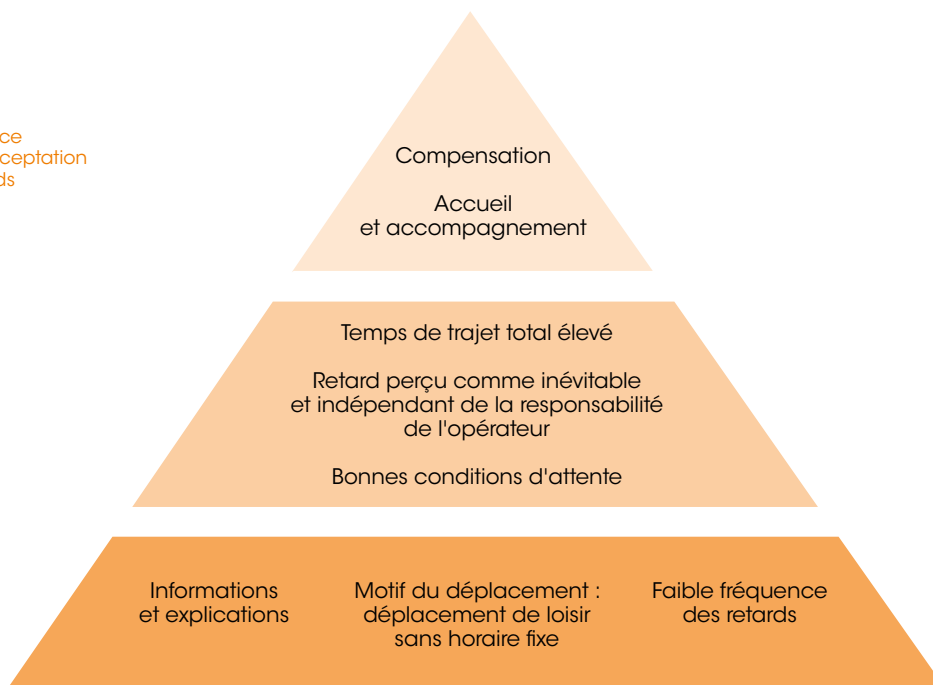
« **Si, par exemple, j'ai un trajet de trois quarts d'heure, 10 minutes de retard ou un quart d'heure, ça va rallonger de 10 minutes ou un quart d'heure, mais c'est sur un long trajet, donc en termes de pourcentage ça va.** Par contre, si je me rends sur mon lieu de travail, pour lequel j'ai 10 minutes de trajet, et bien si j'ai 5 minutes de retard, ça fait 50 % de temps en plus. »

Pierre, 40 ans, Bordeaux

« **En été, quand il fait beau, je pense qu'on peut supporter 10 minutes de retard** mais en hiver, sous la neige et dans le froid, c'est vrai qu'au bout de 5 minutes, on ne peut plus supporter. »

Stéphane, 49 ans, Rouen

Importance dans l'acceptation des retards



FACTEURS D'ACCEPTATION DES RETARDS

L'information sous toutes ses formes est l'élément premier recherché par tous les voyageurs afin d'adapter leur comportement.

Le confort (abri, etc.) pendant le temps d'attente joue aussi un rôle important, notamment en cas de mauvaises conditions météorologiques.

Nous noterons par ailleurs que les retards en TER sont moins bien acceptés du fait de l'absence en général d'itinéraires de substitution, à la différence des bus, trams ou métros.

L'absence d'information et l'inconfort augmentent le coût généralisé d'un déplacement pour le voyageur.

SUPPORTS NUMÉRIQUES

- La majorité des usagers se renseigne via des applications et sites, locaux ou généralistes.
- Applications des opérateurs : parfois jugées peu fiables et lisibles.
- Lecture des QR code : solution pratique pour les usagers et peu coûteuse.

SUPPORTS TRADITIONNELS

- Supports papiers, panneaux, etc.
- Pas uniquement les plus âgés -> force d'une habitude qui convient aux usagers.

INFORMATION EN STATION

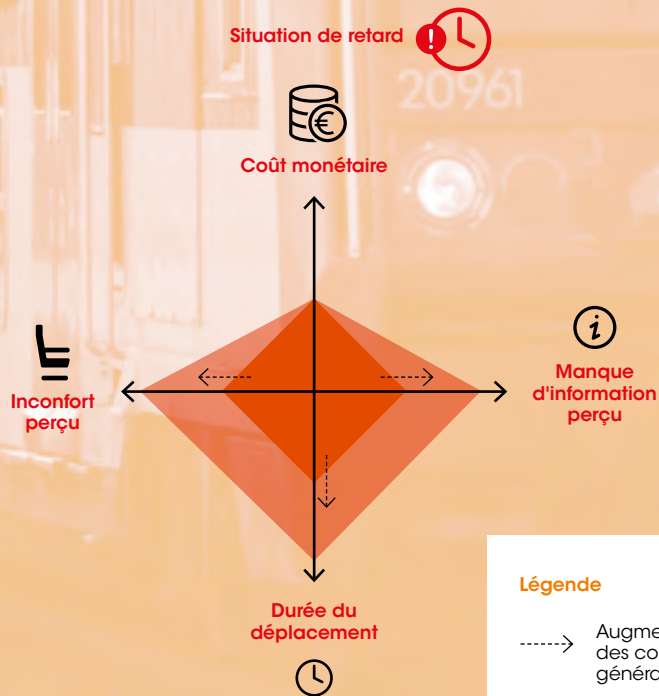
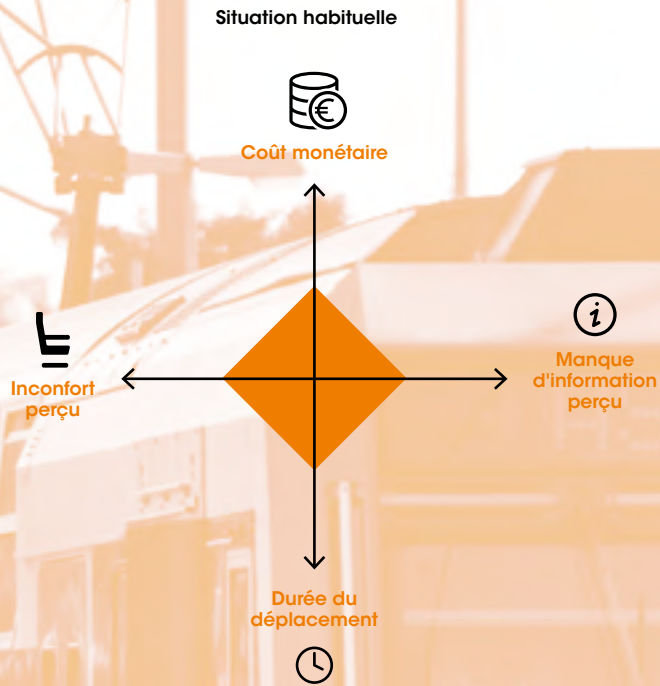
- Informations contextualisées dynamiques (retards, conseils de report vers une autre ligne, etc.) : composante essentielle de la qualité de service.

« Pour le tram, il y a un panneau d'affichage qui annonce dans combien de temps il arrive, sous forme d'écran lumineux.

On est informé en temps réel aussi par des haut-parleurs. Ils peuvent par exemple nous inviter à nous rendre dans une station très proche d'une autre ligne pour nous dépanner. »


Audrey, 32 ans, Grenoble

COÛT GÉNÉRALISÉ D'UN DÉPLACEMENT EN TRANSPORTS EN COMMUN



Légende

-----> Augmentation d'une des composantes du coût généralisé du déplacement

 Coût généralisé du déplacement



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 Arafer).

« APPROFONDIR NOTRE APPRÉHENSION DE CET IMPORTANT SECTEUR D'ACTIVITÉ »

SERGE MOURADIAN

Association Force ouvrière consommateurs

Ce n'est pas sans une pointe d'autodérision que j'ai accepté de livrer mon appréciation des travaux de l'AQST, et particulièrement du Haut comité de la qualité de service dans les transports (HCQST). En effet, je n'ai pas vu se créer ces nouvelles entités sans quelque réserve. L'apparition d'un comité de plus, due à l'irruption momentanée d'un volcan islandais au nom imprononçable, me paraissait à l'époque (il y a près de dix ans) une simple opération de communication sans avenir.

Le déroulement des séances depuis ces années m'a conduit à réviser favorablement ma première appréciation. La responsabilité en revient, pour une grande part, à une équipe dynamique et compétente. Je constate ainsi que l'on nous présente des tableaux sérieux et des documents du monde des transports. Ils sont particulièrement utiles à notre association pour approfondir notre appréhension de cet important secteur d'activité.

La présence des responsables d'entreprises de ces secteurs est également appréciable dans la mesure où elle peut permettre d'obtenir parfois des informations de première main et de confronter les points de vue.

En outre, je constate qu'une bonne partie de mes observations ont été jusqu'ici prises

en compte lorsqu'elles portaient sur un sujet d'actualité particulièrement sensible.

A titre d'exemple, je me souviens de l'accident de Brétigny-sur-Orge en 2013 et de l'approfondissement de l'étude qui lui a été consacrée, à la demande de plusieurs associations dont la mienne. La décision du HCQST a été déterminante pour un échange constructif avec SNCF. Celle-ci s'est fait un devoir d'apporter toutes les informations nécessaires sur le déroulement de l'enquête et les mesures envisagées pour éviter toute récurrence.

On peut donc regretter que le Haut comité n'ait pas été remis en service formellement depuis la dernière élection présidentielle. La réunion de dialogue qui le remplace actuellement aura-t-elle une autorité équivalente ?

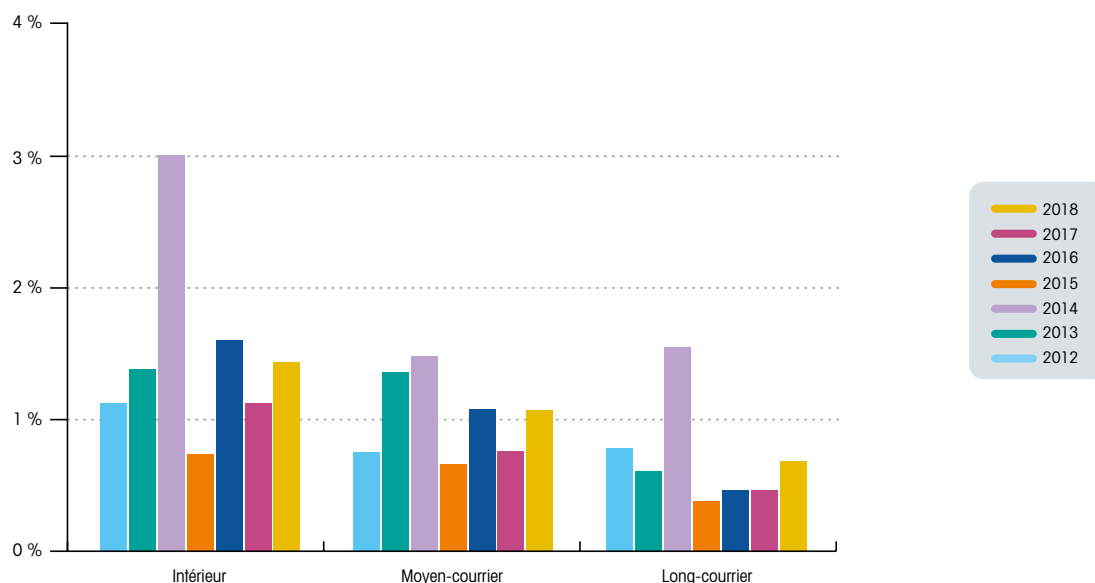
Par ailleurs, mon association est de celles qui jugent défavorablement la concurrence à SNCF et à la RATP. Nous y voyons un soutien à la remise en cause des services publics qui se développe dans bien des secteurs (celui de l'énergie par exemple). Au demeurant, les expériences étrangères ne nous paraissent pas concluantes.

Nous apprécierons que les réunions à venir nous permettent de présenter et développer notre point de vue.

LES TRANSPORTS AÉRIENS

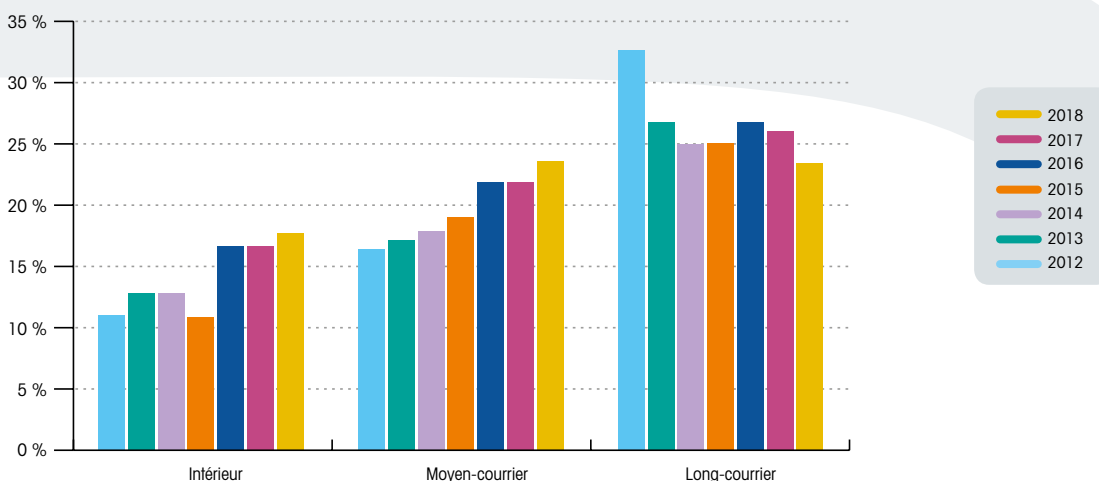
Les données clés

ÉVOLUTION DES TAUX D'ANNULATION DU SECTEUR AÉRIEN (%) ENTRE 2012 ET 2018



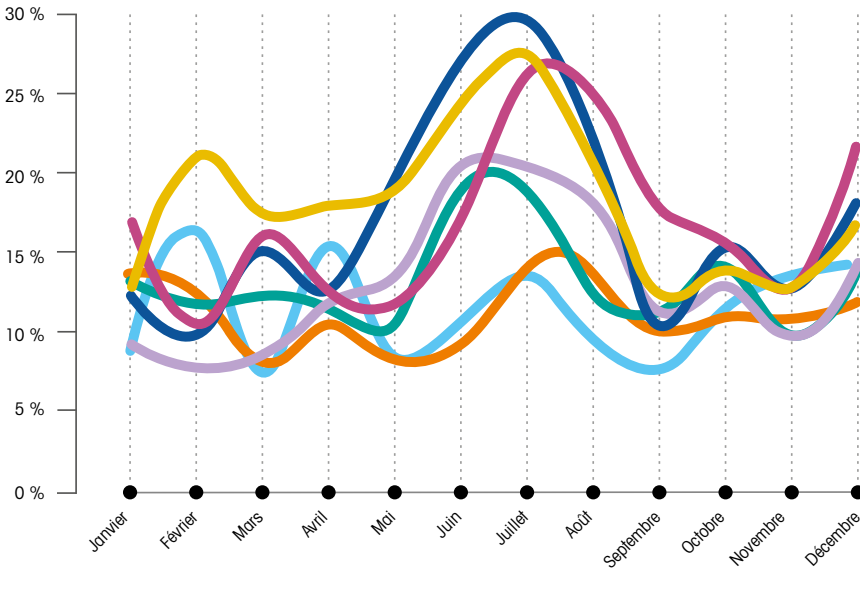
L'année 2018 a été marquée par une hausse de la proportion des vols annulés par rapport à 2017. Cette augmentation a concerné tous les types de vols et a été plus importante pour les vols intérieurs et les moyen-courriers que pour les long-courriers.

ÉVOLUTION DES TAUX DE RETARD À L'ARRIVÉE DU SECTEUR AÉRIEN (%) ENTRE 2012 ET 2018



En 2018, les taux de retard à l'arrivée des vols intérieurs et moyen-courriers ont augmenté pour atteindre le niveau le plus haut depuis 2012, alors que celui des vols long-courriers a en revanche baissé pour atteindre son niveau le plus bas depuis 2012.

ÉVOLUTION EN % DU RETARD DES VOLS INTÉRIEURS

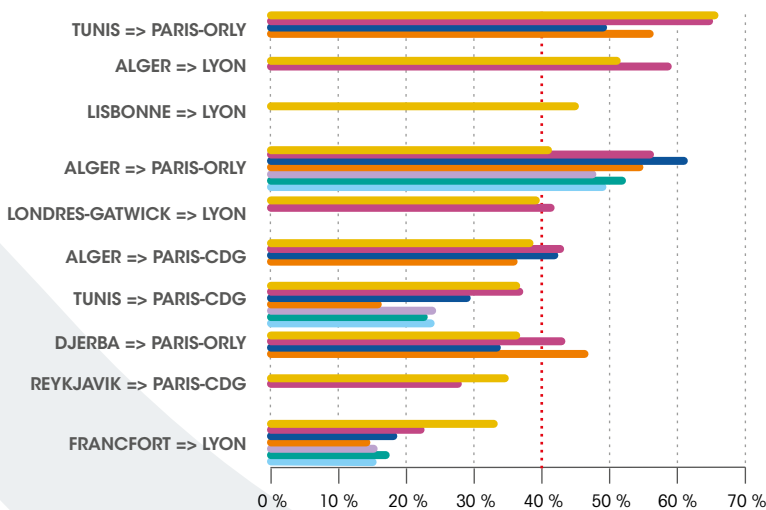


En matière de ponctualité, comme en 2016 et en 2017, en intérieur et en long-courrier, les retards les plus élevés en 2018 ont concerné la pointe de l'été. La hausse des taux de retard constatée à cette période traduit l'effet de saisonnalité des vacances estivales. Des retards importants ont également été observés en février, probablement du fait des vagues de froid et des chutes de neige.



L'analyse des données

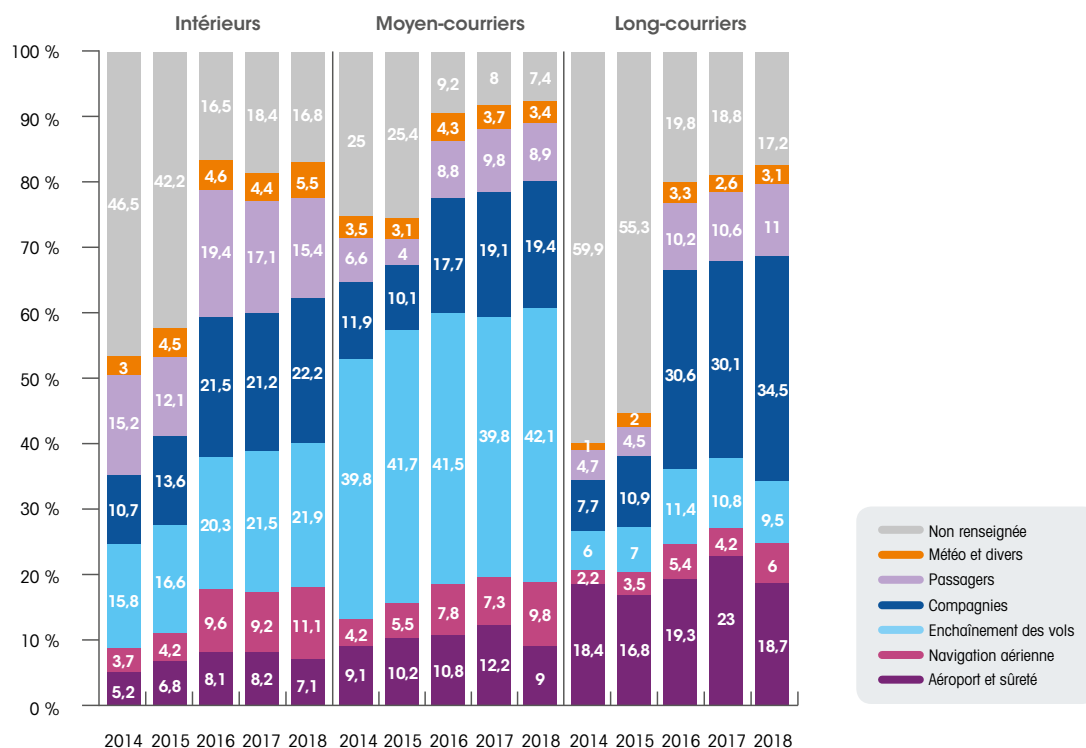
LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES VOLS MOYEN-COURRIERS



Les plus forts taux de retard des vols moyen-courriers concernent largement les liaisons avec l'Afrique du Nord (6 sur 10). On peut également noter la présence d'une liaison au départ de Francfort, dont l'aéroport a été fortement affecté par la grève des contrôleurs aériens allemands. 4 liaisons dépassent le seuil préoccupant de 40%. Pour ces 4 liaisons, les retards moyens des vols retardés excèdent 40 minutes.



RÉPARTITION DES CAUSES DE RETARD AU DÉPART ENTRE 2012 ET 2018



Depuis début 2016, un important travail de recueil des données a été réalisé par la DGAC afin de compléter le renseignement des causes des retards. Ainsi, le volume des causes non renseignées de retard des vols au départ (notées N.R. sur le graphique ci-dessus) a diminué d'environ 15-30 % selon les catégories de vols. Cette amélioration du renseignement des causes permet d'identifier avec plus de précision quelles causes affectent les vols en retard selon les différentes catégories.

Comme les années précédentes, la cause « météo et divers » représente une faible part des causes de retard des vols pour l'ensemble des catégories, même si elle est en hausse pour le trafic intérieur. On peut noter la diminution de la proportion des causes « passagers » pour les vols intérieurs et moyen-courriers.

En revanche, la proportion de la cause « navigation aérienne » a augmenté pour l'ensemble des catégories de vols. Ce phénomène s'explique probablement par un nombre de mouvements sociaux des contrôleurs aériens en Europe plus élevé sur l'année.

La proportion de la cause « enchaînement des vols » pour les vols moyen-courriers a progressé après une légère diminution l'année précédente. Elle représente la première cause des retards pour cette catégorie de vols.

L'importance de cette cause peut s'expliquer par les nombreux mouvements exécutés pour les vols de cette catégorie. En effet, l'exploitation intensive, au sein d'un espace aérien dense, rend plus difficile le rattrapage d'éventuels retards.

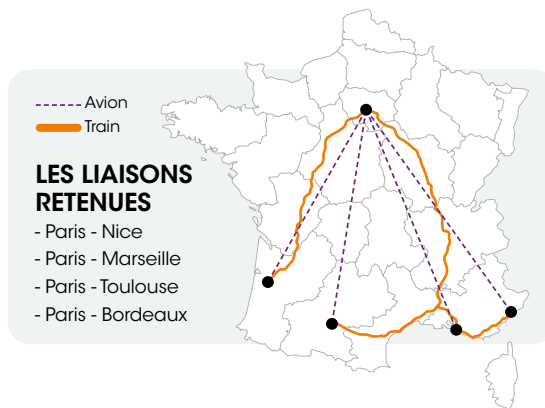
La proportion de la cause « compagnies » a notablement augmenté en 2018 pour les vols long-courriers, potentiellement du fait de mouvements sociaux là aussi. Cette cause constitue davantage encore la première cause de retard retards des vols long-courriers.

La cause « aéroport et sûreté » a reculé pour l'ensemble des catégories de vols, et particulièrement pour les vols long-courriers ainsi que moyen-courriers. En effet, pour ce type de vols, les passages aux contrôles aéroportuaires peuvent être plus détaillés (notamment pour les liaisons hors espace Schengen). Ce point est probablement à relier avec la mise en place de nouveaux dispositifs de contrôle automatisés (notamment le système de passage automatisé rapide aux frontières extérieures - Parafe) et à l'élargissement de la proportion des passagers pouvant l'utiliser. À noter que ces dispositifs concernent les liaisons hors espace Schengen, donc les vols long-courriers ou moyen-courriers.

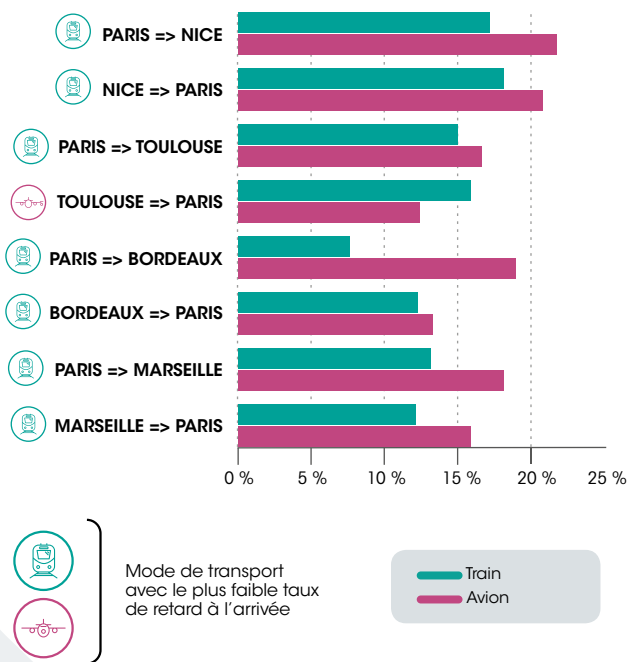
AÉRIEN ET FERROVIAIRE

Les indicateurs comparatifs

Afin d'établir des comparaisons pertinentes entre ces deux modes de transport, l'AQST a analysé les liaisons avec un temps de trajet global « porte à porte » similaire. Pour tenir compte des différences de temps de parcours entre les modes aériens et ferroviaires mais aussi des éventuelles formalités en gare ferroviaires, ont été donc retenues les liaisons ferroviaires dont le temps de trajet « gare à gare » était compris entre 2h30 et 6 heures. La carte ci-dessous représente les quatre liaisons considérées comme principales afin d'effectuer des comparaisons des indicateurs de qualité de service.



% DE RETARD À L'ARRIVÉE À 15 MINUTES EN 2018



En comparant la ponctualité à 15 minutes des principales liaisons, on constate une dissymétrie : les taux de retard sont plus élevés dans le sens Paris => Province en aérien. La densité, voire la saturation, du trafic à Paris à laquelle s'ajoute le renforcement des contrôles au départ pourraient expliquer les éventuels retards constatés sur ces liaisons pour chacun des modes. En ferroviaire, les taux de retard sont légèrement plus élevés dans le sens Province => Paris. En 2018, cette tendance est plus marquée pour la liaison Paris - Bordeaux à la suite de la mise en place de la LGV Paris - Bordeaux en juillet 2017.

De plus, 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 de voir survenir une perturbation est importante.

LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

28 - 29



RÉPARTITION DES IMPACTS GLOBAUX 2018



Compte tenu de l'uniformisation des seuils des retards et d'annulation (depuis 2016 pour ce dernier indicateur) entre l'aérien et le ferroviaire, la comparaison d'indicateurs combinant retards et annulations devient pertinente. En 2018, pour les liaisons longues, les annulations en ferroviaire ayant fortement augmenté, l'avantage est au mode aérien. En revanche, pour les liaisons courtes, l'avantage reste au mode ferroviaire. En effet, compte tenu du mode de prise en compte des annulations dans l'indicateur combiné, la hausse des annulations a eu moins d'impact pour ces liaisons.

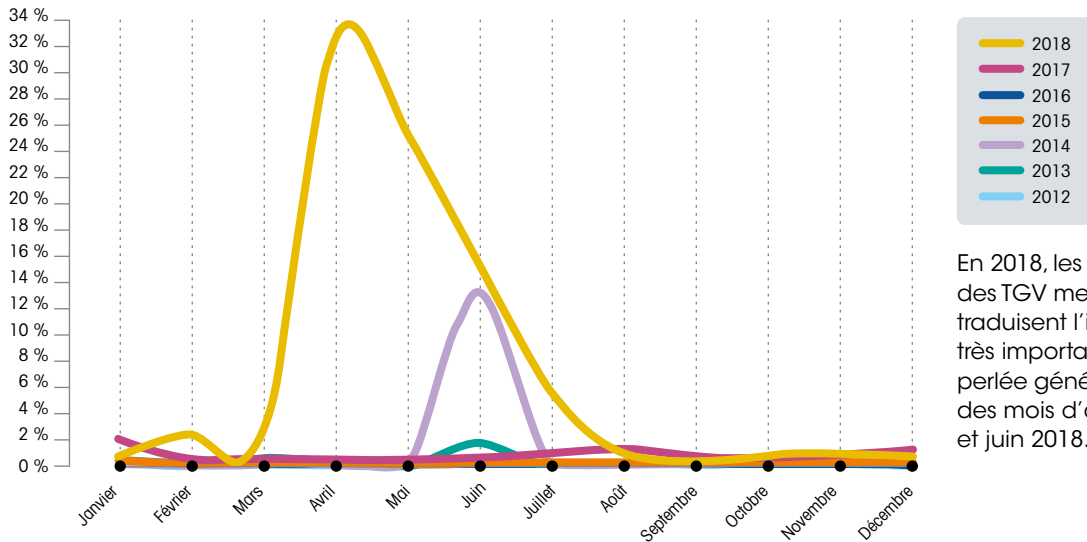
Impact des retards
Impact des annulations

Mode de transport avec le plus faible impact global

LES TGV

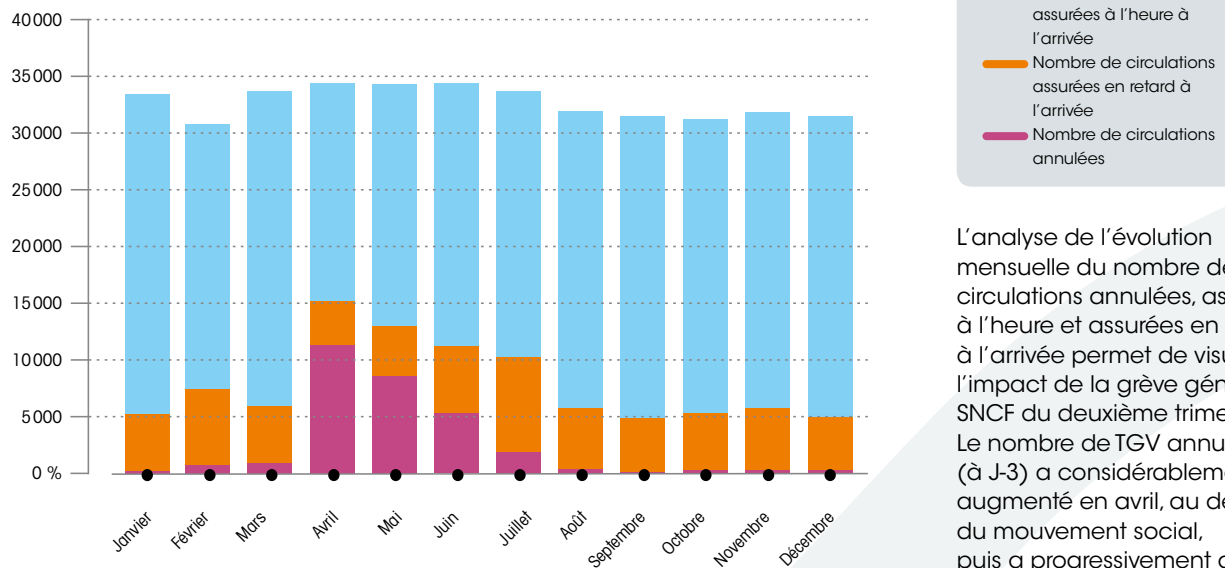
Les données clés

ÉVOLUTION MENSUELLE DU % D'ANNULATION DES TGV DE 2012 À 2018



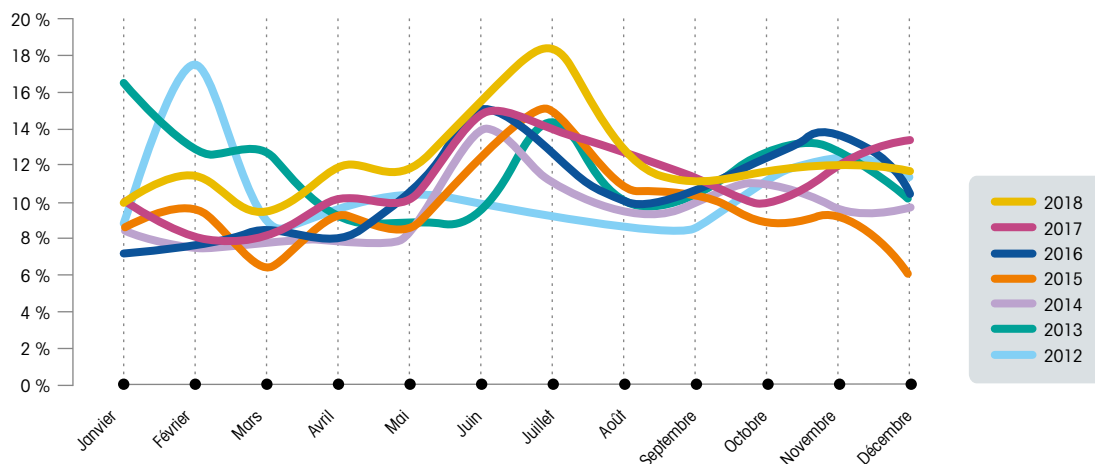
En 2018, les taux d'annulation des TGV mesurés à J-3 traduisent l'impact très important de la grève perle générale SNCF des mois d'avril, mai et juin 2018.

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



L'analyse de l'évolution mensuelle du nombre de circulations annulées, assurées à l'heure et assurées en retard à l'arrivée permet de visualiser l'impact de la grève générale SNCF du deuxième trimestre. Le nombre de TGV annulés (à J-3) a considérablement augmenté en avril, au début du mouvement social, puis a progressivement décliné.

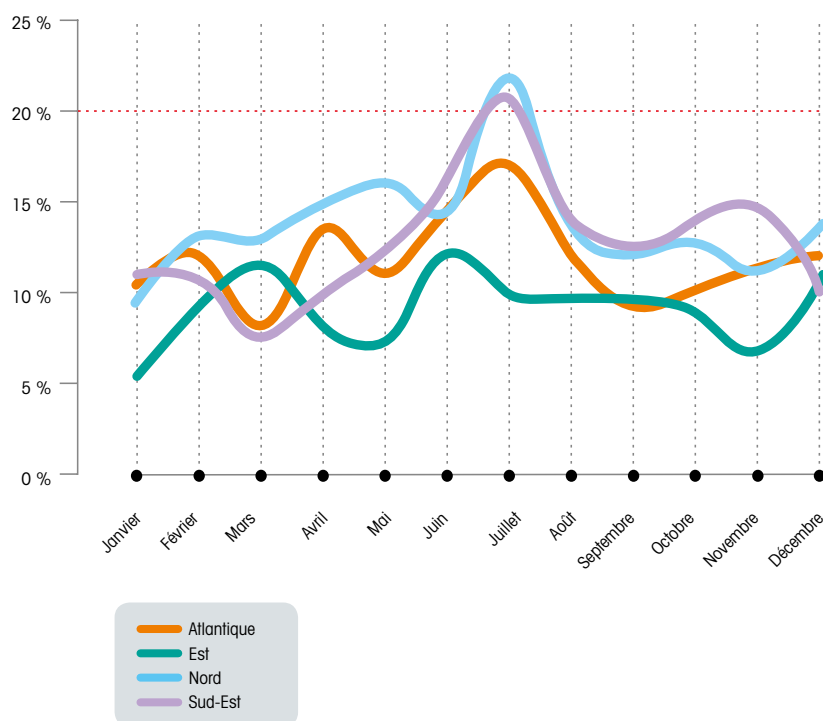
ÉVOLUTION MENSUELLE DU % DE RETARD COMPOSITE DES TGV DE 2012 À 2018



Le taux de retard des TGV (selon un indicateur composite) s'est dégradé significativement à partir de juin, pour ne retomber à des niveaux standards qu'au mois d'août. On note que la grève perlée SNCF n'a pas eu

en juillet, qui peut en partie s'expliquer - au-delà de la saisonnalité traditionnelle - par les perturbations générées par la panne d'alimentation électrique RTE de la gare Montparnasse survenue le 27 juillet 2018,

ÉVOLUTION MENSUELLE DU % DE RETARD COMPOSITE DES TGV PAR AXE EN 2018

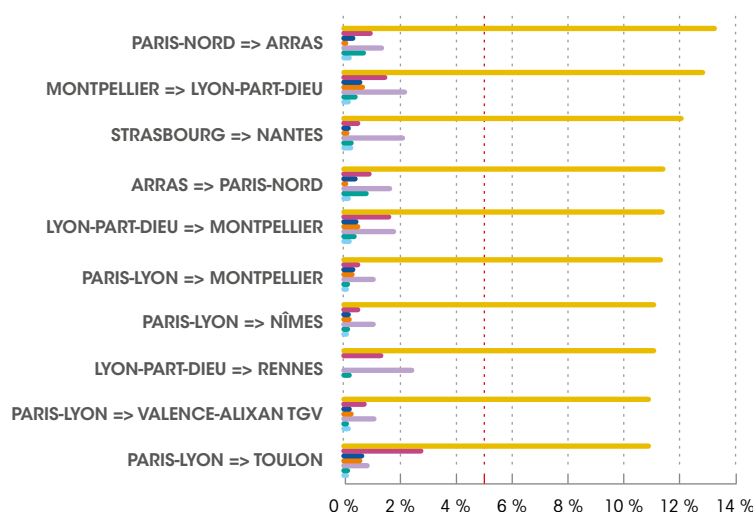


L'axe Est n'a pas connu de pic saisonnier majeur à l'été, alors que la ponctualité de l'ensemble des autres axes s'est fortement dégradée au mois de juillet. Les axes Atlantique et Sud-Est ont même dépassé le seuil préoccupant de 20 % de retard sur ce mois. Parmi les événements notables dans les commentaires sur les causes de retard fournis par SNCF sur ce mois, on peut retenir :

- l'incendie RTE à l'origine d'une coupure électrique de la gare Montparnasse entre le 27 juillet et le 30 juillet mentionné précédemment (pouvant s'être propagé à d'autres axes) ;
- l'accident de personne d'un Eurostar mentionné au paragraphe précédent ;
- l'accident de personne d'un TGV à Maisons-Alfort survenu le 23 juillet.

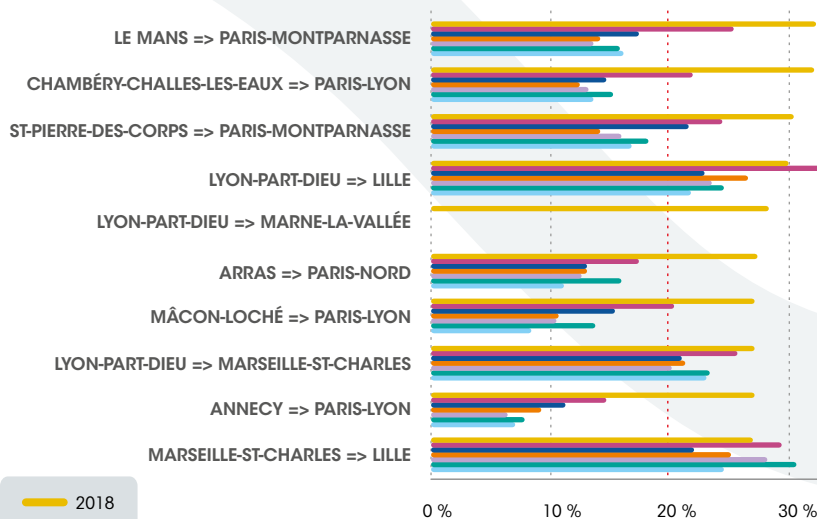
L'analyse des données

LES PLUS FORTS TAUX D'ANNULATION DES TGV DE 2012 À 2018



Les plus forts taux d'annulation observés en 2018 concernent probablement des liaisons qui ont été fortement affectées par la grève perlée du deuxième trimestre. On peut noter parmi elles la présence de nombreuses liaisons de l'axe Sud-Est.

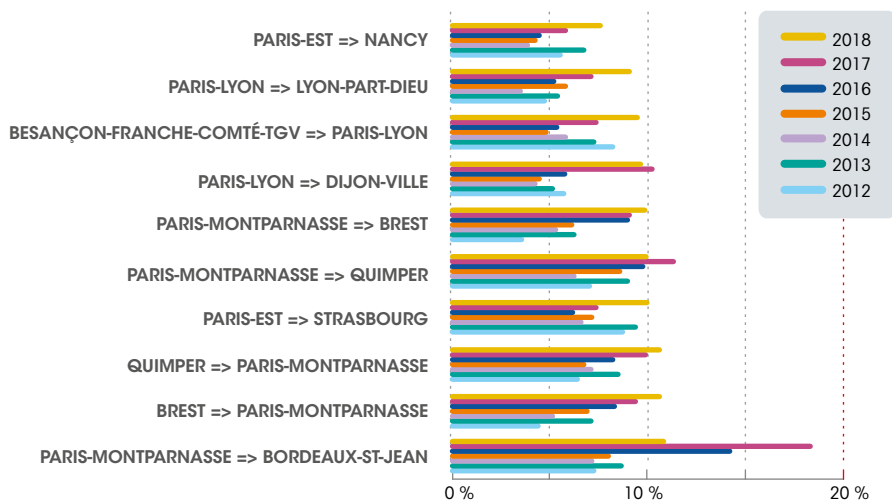
LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES TGV DE 2012 À 2018



Les plus forts taux de retard des liaisons TGV au cours de l'année 2018¹ concernent principalement les longs trajets où l'occurrence d'un aléa est plus importante, entre des gares de province. Par ailleurs, les liaisons du secteur Sud-Est, et notamment celles passant par les nœuds ferroviaires de Lyon-Part-Dieu et Marseille-St-Charles semblent être particulièrement représentées parmi les liaisons TGV les moins ponctuelles. De plus, les plus forts taux de retard des liaisons TGV concernent majoritairement des liaisons à destination des gares parisiennes où la densité et la diversité des circulations peuvent être à l'origine de perturbations importantes.

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

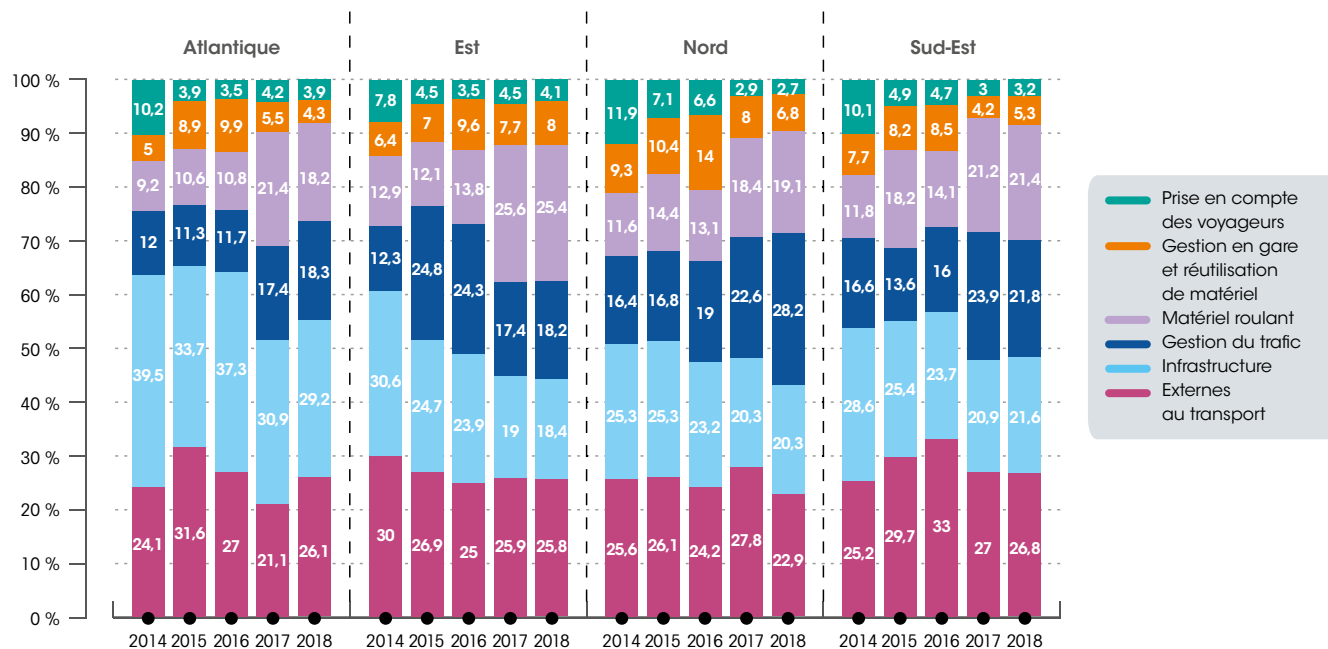
LES PLUS FAIBLES TAUX DE RETARD DES TGV DE 2012 À 2018



À l'inverse, les liaisons TGV les plus ponctuelles concernent des liaisons plus courtes avec des niveaux de trafics plus faibles. Y figurent la liaison Paris-Lyon vers Lyon-Part-Dieu qui, bien qu'étant l'une des liaisons avec le plus de circulation, est également l'une des plus ponctuelles en 2018 comme les années précédentes, ainsi que la liaison Paris-Montparnasse vers Bordeaux-St-Jean empruntant la ligne LGV mise en place le 2 juillet 2017, qui fait son apparition dans cette liste¹.

1. À noter que la durée moyenne des circulations de la liaison Paris - Bordeaux est passée d'un peu plus de 3h à un peu plus de 2h. Elle a donc changé de seuil (10 minutes et 59 secondes contre 15 minutes et 59 secondes en 2017) pour le calcul de l'indicateur composite.

RÉPARTITION DES CAUSES DE RETARD PAR AXE DEST TGV DE 2014 À 2018



Les données des causes des retards des trains sont fournies par SNCF depuis 2014, ce qui permet d'apprécier l'évolution de celles-ci selon les différents axes. En 2018, les proportions des différentes causes de retard ont globalement stagné par rapport à l'année précédente.

La répartition des causes des retards par axe illustre les différences et particularités géographiques qui peuvent affecter plus ou moins les circulations. Ainsi, la proportion

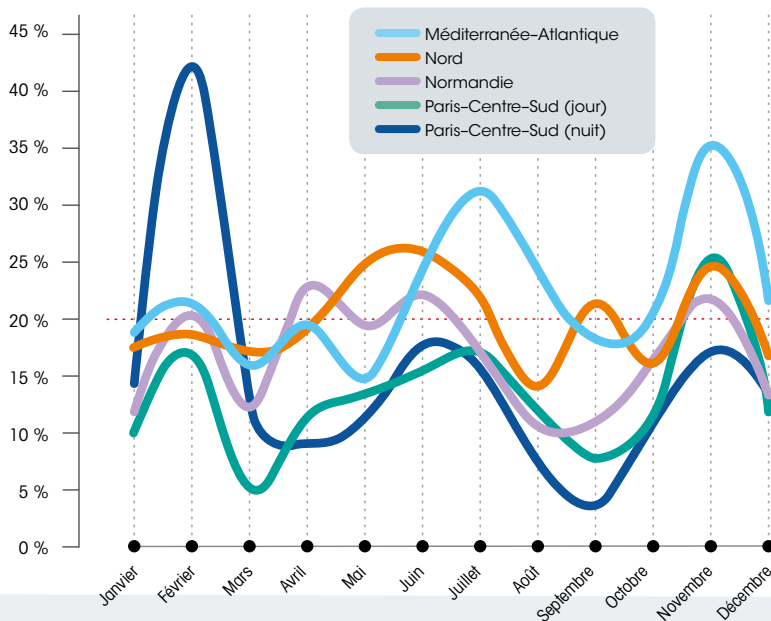
de retards liés aux causes « externes au transport » a augmenté assez nettement pour les liaisons de l'axe Atlantique tandis que son niveau est globalement resté stable pour les autres axes, et a même baissé pour l'axe Nord.

À l'inverse, la cause « gestion du trafic » a augmenté bien plus fortement en proportion pour les liaisons de l'axe Nord que pour les axes Atlantique et Est, alors que son niveau a diminué pour l'axe Sud-Est.

LES TRAINS INTERCITÉS

Les données clés

ÉVOLUTION DU % DE RETARD DES LIGNES INTERCITÉS PAR AXE

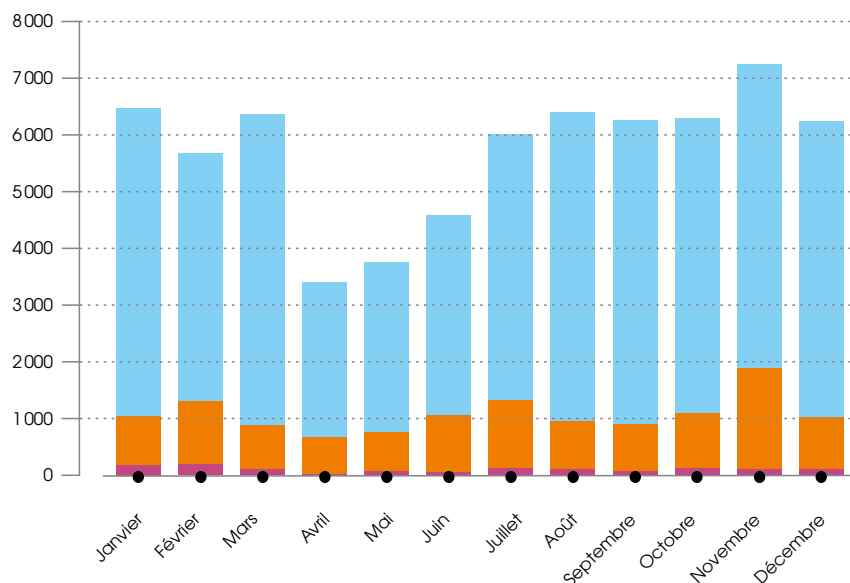


En 2018, l'ensemble des axes Intercités de jour ont connu de forts taux de retard sur plusieurs mois, avec un fait notable : trois axes ont dépassé le seuil préoccupant de 20% de retard à l'arrivée sur au moins trois mois non consécutifs. On retrouve l'effet de saisonnalité sur les taux de retard à l'été, la dégradation au mois de février liée aux vagues de froid, notamment pour les liaisons Intercités de nuit. Toutefois, compte tenu du faible volume de circulation sur les lignes Intercités de nuit, l'effet relatif d'une annulation est très marqué. À noter également les taux de retard préoccupants au mois de novembre pour l'ensemble des axes Intercités de jour, conséquences d'une conjonction de causes :

- augmentation significative sur ce mois des dérangements d'installations ;
- augmentation significative des causes externes, notamment des actes de malveillance ;
- augmentation significative des limitations temporaires de vitesse à la suite de travaux, principalement sur l'axe Méditerranée-Atlantique, après les inondations survenues en octobre dans l'Aude.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CIRCULATIONS INTERCITÉS

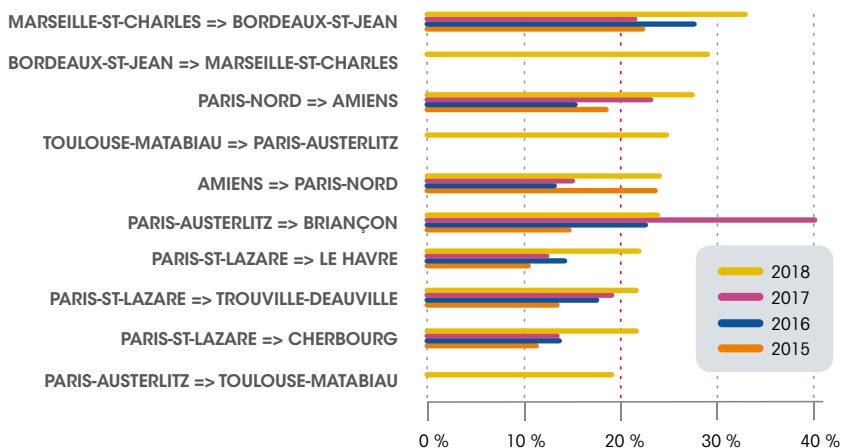
ANNULÉES (J-1 À 16H), ASSURÉES À L'HEURE ET ASSURÉES EN RETARD À L'ARRIVÉE



Concernant l'impact de la grève perlée nationale ferroviaire du deuxième trimestre 2018, sur la régularité du trafic des trains Intercités, on note que la grève a affecté le nombre de circulations assurées mais pas les annulations (à J-1 16h). En effet, une part importante des circulations a été déprogrammée entre les mois d'avril et de juin. D'après les calculs de l'autorité, plus de 45 % des circulations Intercités ont été déprogrammées au mois d'avril.

- Nombre de circulations assurées à l'heure à l'arrivée
- Nombre de circulations assurées en retard à l'arrivée
- Nombre de circulations annulées

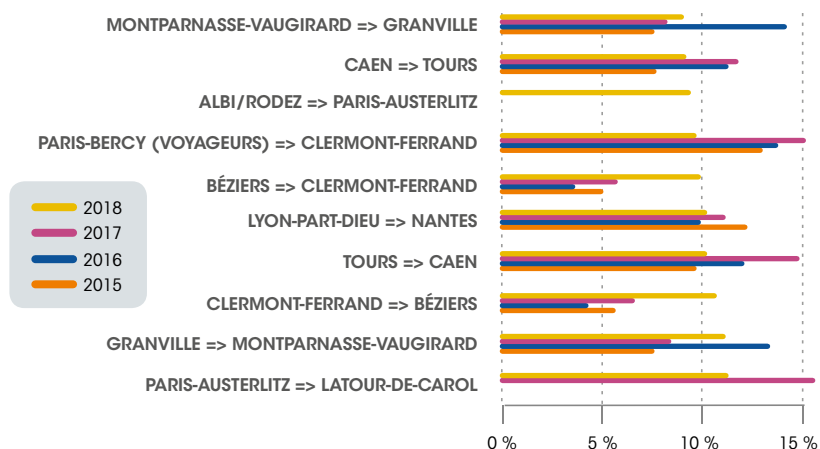
LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES LIGNES INTERCITÉS



Les plus forts taux de retard des liaisons Intercités concernent principalement les longues liaisons radiales (au départ ou à destination de Paris) avec encore une forte représentation des liaisons de nuit selon les mêmes réserves que précédemment¹. Par ailleurs, en 2018, 9 des 10 liaisons les plus en retard dépassent le seuil préoccupant de 20 % de retard à l'arrivée. À noter les forts taux de retard de la liaison Marseille - Bordeaux, qui présente un taux de retard de 29 % dans le sens Bordeaux => Marseille, et de 33 % dans le sens Marseille => Bordeaux.

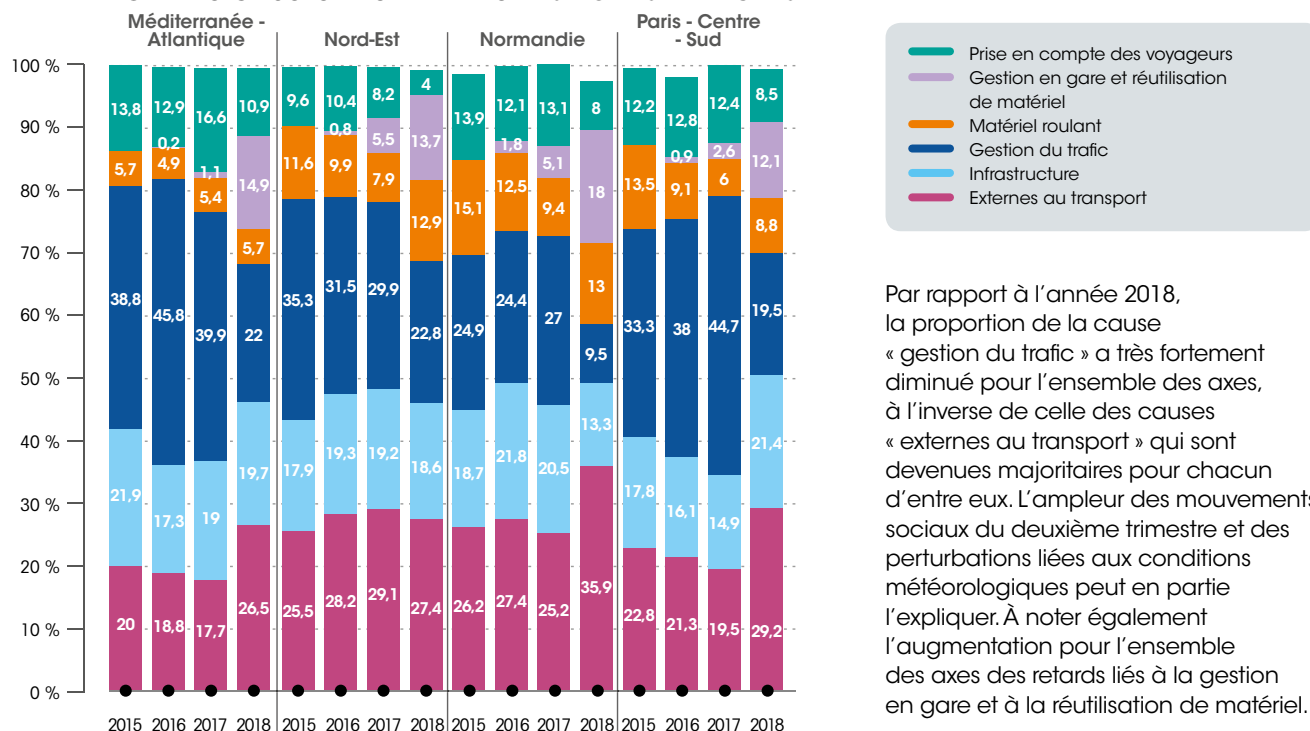
1. La liaison de nuit Paris - Nice est supprimée depuis le 9 décembre 2017.

LES PLUS FAIBLES TAUX DE RETARD DES LIGNES INTERCITÉS



Les liaisons Intercités les plus ponctuelles en 2018 concernent principalement des liaisons plus courtes entre des villes de province, à l'exception notable de la liaison Lyon - Nantes. Ces liaisons sont en effet moins exposées aux retards liés aux interactions entre les réseaux que les liaisons avec la région parisienne, où l'intensité du trafic est généralement plus forte. On observe néanmoins que le taux de retard des liaisons les plus ponctuelles s'est dégradé par rapport à l'année précédente.

RÉPARTITION DES CAUSES DES RETARDS DES LIGNES INTERCITÉS PAR AXE



Par rapport à l'année 2018, la proportion de la cause « gestion du trafic » a très fortement diminué pour l'ensemble des axes, à l'inverse de celle des causes « externes au transport » qui sont devenues majoritaires pour chacun d'entre eux. L'ampleur des mouvements sociaux du deuxième trimestre et des perturbations liées aux conditions météorologiques peut en partie l'expliquer. À noter également l'augmentation pour l'ensemble des axes des retards liés à la gestion en gare et à la réutilisation de matériel.

DES SERVICES AUTOCARs EN « SERVICES LIBREMENT ORGANISÉS »

ÉLÉMENTS RELATIFS À LA PONCTUALITÉ

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'Arafer¹ 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'Arafer que, sur la base des données transmises par les opérateurs, la ponctualité des services autocars SLO s'est fortement améliorée en 2018 par rapport au second semestre 2017², le taux de retard à 15 minutes passant de 21 % à 12 %.

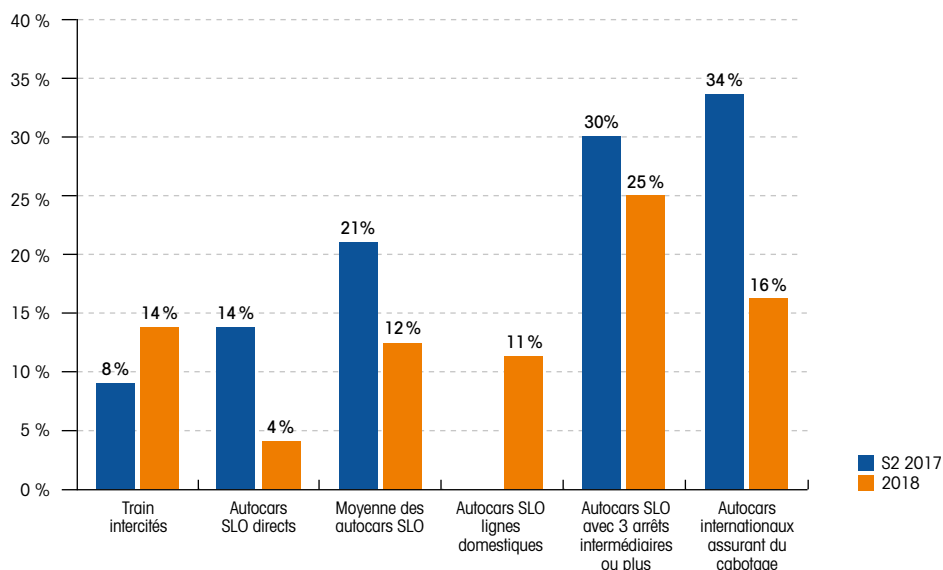
Parmi ceux-ci, les lignes directes (sans arrêt intermédiaire) et les lignes avec un seul arrêt intermédiaire affichent des taux de retard à 15 minutes en forte baisse en 2018 (à 4 % contre respectivement 14 % et 13 % au second semestre 2017). Le taux de retard des lignes internationales qui réalisent du cabotage³ a également significativement diminué (16 % en 2018 contre 34 % au second semestre 2017). En revanche, le taux de retard à 15 minutes des lignes comprenant au moins 3 arrêts intermédiaires reste plus élevé en 2018, à 25,3 %. 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 13,8 % en 2018. 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 17,2 % en 2018.

En effet, le seuil de ce dernier indicateur est moins rigoureux que celui à 15 minutes. En 2018, les services autocars SLO ont donc été plus ponctuels – au sens du taux de retard à 15 minutes – que les trains Intercités, même si les taux de retards des services SLO varient fortement en fonction du nombre d'arrêts intermédiaires. La grève nationale ferroviaire du second trimestre 2018 et, dans une moindre mesure, les divers épisodes climatiques de l'année peuvent partiellement expliquer la dégradation des résultats des trains Intercités en 2018, et donc en partie l'avantage des services SLO constaté dans la comparaison du niveau de ponctualité en 2018.

1. Source Arafer, rapport annuel 2018 sur le marché du transport par autocar et les gares routières.
2. Aucune donnée n'étant disponible au premier semestre 2017, la comparaison porte sur le second semestre 2017 uniquement. Il est cependant possible que soient présents des effets de saisonnalité concernant la ponctualité des autocars SLO.
3. Transport entre deux points du territoire français.

TAUX DE RETARD À 15 MINUTES AU SECOND SEMESTRE 2017 ET EN 2018



ENQUÊTE SUR LA QUALITÉ DANS LES TRANSPORTS INTERURBAINS

Pour des raisons de confort notamment, le train reste le mode de référence.

Fondée sur des entretiens semi-directifs auprès de vingt personnes à l'échelle nationale (afin de démontrer une diversité des pratiques sans prétendre toutefois à l'exhaustivité), cette enquête visait à mieux comprendre les usages et apprécier les perceptions des voyageurs pour les modes de transports interurbains (plus de 100 km environ) suivants : train, car en service librement organisé (SLO), covoiturage et avion.

Quelques enseignements

LES STRATÉGIES DE CHOIX MODAL

Le train, mode de prédilection pouvant être mis en concurrence pour des critères de prix et de trajet direct.

Mode considéré en premier par la vaste majorité des répondants. La personne regarde ensuite les horaires, la durée, les changements et surtout le prix.

Si trop cher

- **Plus jeunes** : report sur le car ou le covoiturage. Le prix est leur premier critère.
- **Actifs d'âge moyen** : report sur la voiture individuelle et éventuellement le covoiturage ; trajets en cars SLO perçus comme longs et inconfortables.
- **Plus âgés** : modulent horaires et jours de départ ; la voiture individuelle est l'alternative principale. Autocars jugés trop inconfortables, covoiturage trop contraignant et manque d'habitude.

Si trajet trop long

- Car et covoiturage plus longs ; l'avion est l'alternative clé.
- Les plus jeunes n'envisageraient l'avion que s'il est abordable, et les contraintes de temps suffisamment pesantes pour justifier un trajet polluant.
- Actifs d'âge moyen et retraités envisageraient plus facilement l'avion s'il est compétitif en termes de prix.

Si trajet indirect

- **Plus jeunes** : report sur l'avion ou le covoiturage, éventuellement autocar si trajet de nuit. Le prix déterminera le choix modal.
- **Actifs d'âge moyen** : report sur l'avion ou la voiture individuelle ; covoiturage comme conducteur ; autocar SLO non envisagé si le trajet peut être réalisé en train.
- **Plus âgés** : report sur l'avion ou la voiture individuelle ; ne se tourneraient pas vers le covoiturage, malgré leur bonne image de ce mode ; n'envisageraient jamais le car, trop inconfortable.

À prix égal

- Train préféré à l'avion : plus confortable, durée totale du trajet jugée équivalente.
- Train préféré au covoiturage et au car : plus confortable, plus agréable, plus rapide, pas de contrainte de sociabilité.
- Covoiturage préféré au car pour les trajets courts, tandis que le car est préféré pour les trajets longs.
- La vaste majorité des répondants se déclare prête à payer un surcoût plus ou moins important pour prendre le train plutôt qu'un autre mode.

De cette étude, il ressort que le train demeure assez nettement le moyen de transport de prédilection pour les trajets interurbains. Celui-ci est considéré comme « rapide », « pratique », « confortable », « sûr » même si les retards et le manque d'information conduisent à nuancer ce regard positif. Le prix est d'ailleurs le critère déterminant dans le report modal. Le covoiturage bénéficie d'une bonne image chez les usagers mais d'une image plus nuancée chez les non-usagers. Il est vu comme « pratique », « économique », « convivial » et « accessible ». L'impératif de convivialité et l'insécurité liée à l'inconnue du conducteur sont en revanche considérés comme

des contraintes majeures, plus particulièrement chez les non-usagers âgés.

Les cars en service librement organisé (SLO) pâtissent d'une mauvaise image. Ils sont vus comme « longs », « inconfortables » et seul le caractère économique est porté à leur crédit. Ils apparaissent de surcroît comme le mode du dernier recours pour l'ensemble des usagers. Ils sont en outre considérés comme « peu écologiques ».

S'il est peu utilisé pour les trajets interurbains, l'avion souffre d'une image mitigée, considéré comme « polluant » et « compliqué » avec des temps d'attente trop longs. Les plus âgés (60 ans et plus) semblent néanmoins avoir une image plus positive de ce mode.

LES ATTENTES DES VOYAGEURS

Trains

- **Améliorer l'information.**
- **Repenser les services en wagons bars.**
- **Mettre la tarification des billets en adéquation avec le confort du voyage.**
- **Penser de nouveaux dispositifs pour faciliter la cohabitation entre les passagers.**
- **Gares : privilégier les espaces d'attente et améliorer la sécurité.**
- **Vers une complémentarité plutôt qu'une concurrence de l'ensemble des modes pour mailler le territoire.**

Covoiturage

- **Des prix trop élevés pour un mode considéré comme un « service d'entraide » : contrôle de Blablacar ?**
- **Des espaces de prise et dépose à améliorer.**
- **Garantir la sécurité et la sûreté des trajets.**

Cars SLO

- **Offrir des horaires et durées de trajet mieux évalués : fourchette horaire et information en amont des pauses (durées, services proposés sur les lieux d'arrêt).**
- **Aménager les lieux d'arrivée et de départ : plus accueillants, plus protégés, mieux équipés.**
- **Une concurrence inutile au train, créant un système de transport à deux vitesses.**
- **Pas un mode d'avenir, à moins que le service soit proposé là où le train n'est pas ou plus offert (certaines dessertes, trajets de nuit).**

Avion

- **Une amélioration de l'expérience en aéroport : mieux adapter les aéroports à la dématérialisation des billets en offrant des prises.**
- **Un coût écologique à prendre en compte : le prix bas encourage son usage, mais son caractère polluant décourage les moins de 30 ans.**

Par ailleurs, 6t a proposé des scénarios prospectifs avec un service de minibus en porte à porte et un service de voitures autonomes.

Concernant le service de minibus, les répondants expriment peu d'enthousiasme et se montrent prudents.

La première réserve exprimée porte sur la durée et l'imprévisibilité du trajet en raison notamment des points de dépose personnalisés à l'arrivée. Ce mode de transport est donc considéré comme potentiellement intéressant pour des distances courtes, au sein d'une agglomération, mais pas pour des trajets interurbains de longue durée. Quelques sondés l'envisagent comme une alternative intéressante au covoiturage et au car. Le nombre réduit de passagers permettrait d'améliorer le confort de voyage par rapport à un car classique et représenterait également une alternative au covoiturage qui allégerait l'impératif de conversation.

S'agissant des véhicules autonomes, les avis sont également partagés. L'attrait de ce mode réside dans le fait qu'il permet de valoriser le temps en le rendant utile, les passagers pourraient ainsi faire autre chose que conduire.

L'avantage de cette offre de transport se révèle aussi en créant des lignes régulières vers des zones non desservies par les trains, ou d'améliorer la desserte en car en diminuant les temps de pause obligatoires pour les chauffeurs.

À noter qu'une part importante de répondants exprime des réserves vis-à-vis de cette technologie et souhaitent que celle-ci soit éprouvée. Les questions sociétales posées par le développement de ce système, ont également été soulevées à cause des suppressions d'emplois qui résulteraient du développement des modes de transports autonomes.

SCÉNARIOS PROSPECTIFS

Minibus porte à porte

- Une crainte de trajets trop longs du fait des détours en début et fin de trajet.
- Une alternative intéressante au covoiturage ou à l'autocar : le nombre réduit de passagers améliorerait le confort par rapport à un autocar, et l'impératif de conversation serait moins important qu'en covoiturage.
- Un mode qui se doit d'être électrique.

Véhicules autonomes

- Attrait par rapport à la voiture individuelle : récupérer un temps utile.
- Intérêt pour compléter la desserte en train par des bus autonomes.
- Une majorité de répondants prêts à circuler à bord d'un véhicule autonome.
- Des risques de suppressions d'emplois soulignés.
- Des risques d'insécurité au sein des véhicules en l'absence d'une figure d'autorité.

« Une chose gênante dans les cars c'est les pauses qui sont nécessaires pour les conducteurs, ça ne serait pas le cas dans des bus autonomes.

Et ça peut être bien pour relier des petites villes qui ne sont pas desservies par d'autres réseaux que les routes. »

Théo, 20 ans, Toulouse

« Moi, je trouve que de privilégier les trucs à essence... Enfin, les trains, je ne sais pas à quoi ça fonctionne.

Mais il me semble que privilégier la route, quand on voit le monde qu'il y a sur la route...

Je trouve que prendre un taxi puis prendre le train, c'est bien. »

Françoise, 65 ans, Grenoble



UNE MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS EN ALLEMAGNE

Lors d'une de ses séances consacrées à la qualité de service, l'AQST a présenté les conclusions d'une étude comparative de la qualité de service dans les TCU (transports collectifs urbains) entre des échantillons de villes européennes (avec un focus particulier sur les villes allemandes), réalisée à l'été 2017.

L'AQST a procédé à une classification fondée sur des couches de villes similaires (population des aires urbaines fonctionnelles selon l'OCDE) :

- 1,5 à 2 millions d'habitants : grandes aires métropolitaines (GAM) ;
- 0,75 à 1,5 million d'habitants : aires métropolitaines (AM).

Elle a ensuite effectué un tirage au sort de quelques villes au sein de chaque couche afin de déterminer l'échantillon suivi :

- Exemple GAM : Europe : Lyon, Marseille, Stuttgart, Birmingham, Séville, Helsinki.
- Exemple GAM : France/Allemagne : Lyon, Marseille, Cologne, Stuttgart.
- Exemple AM : France/Allemagne : Strasbourg, Nantes, Nuremberg, Hanovre.

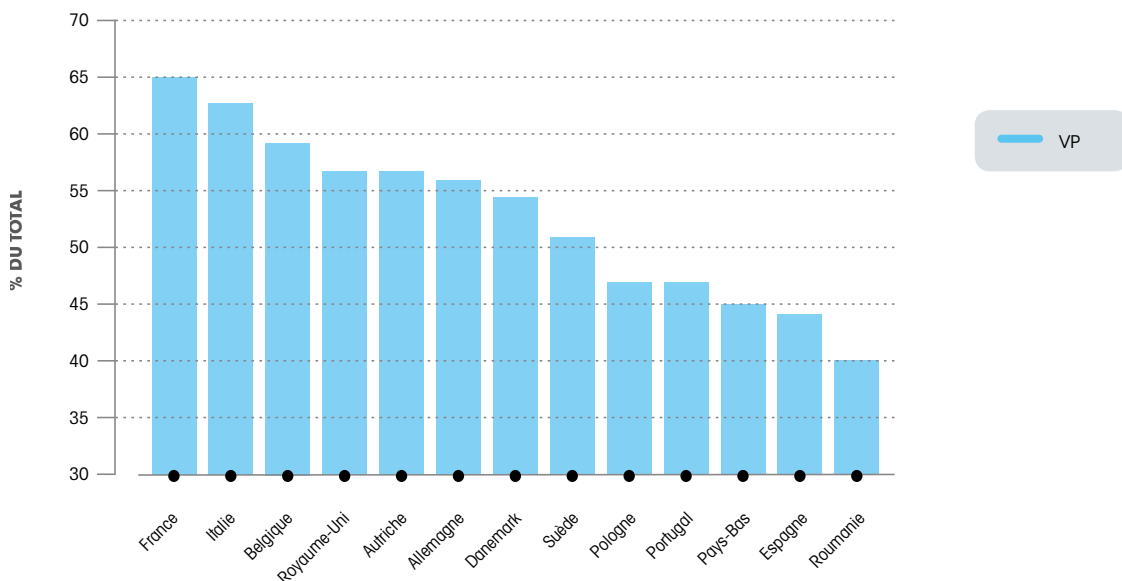
L'AQST a ainsi comparé la qualité de service dans les TCU à partir de la classification mise en avant par l'Afnor qui définit la qualité de service comme « *la capacité d'un service à répondre par ses caractéristiques aux différents besoins de ses utilisateurs* ».

L'Afnor identifie en effet huit critères selon les normes NF EN 13816 & NF 15140 (l'offre de service, l'accessibilité, l'information, la durée du voyage, l'attention portée aux clients, le confort, la sécurité et l'impact environnemental). Afin de poser les éléments de contexte nécessaires à la compréhension des enjeux, l'AQST avait rappelé que la France est le pays européen où l'usage de la voiture au quotidien est le plus fort.

LES TRANSPORTS COLLECTIFS EN ALLEMAGNE

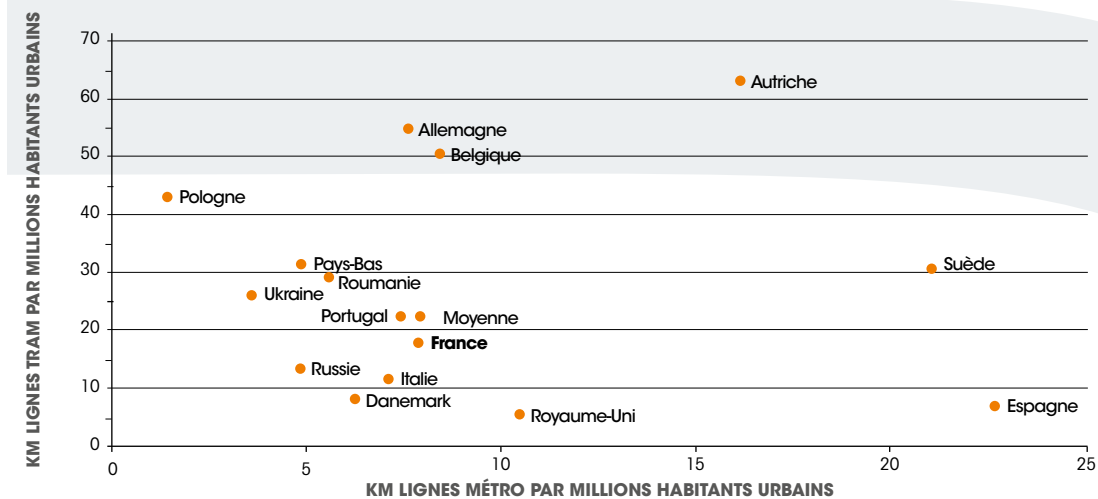
40 - 41

TAUX D'USAGE DE LA VOITURE PENDANT UN JOUR TYPIQUE



LA FRANCE SE SITUE DANS LA MOYENNE DE L'OFFRE TCU LOURDE.

KM LIGNES MÉTRO ET TRAM PAR MILLIONS D'HABITANTS URBAINS



Quelques enseignements

L'OFFRE DE SERVICE

Km lignes	Cologne	Stuttgart	Lyon	Marseille
Km métro	-	-	32	22
Km « métro-tram » type allem.	195	130	-	-
Km tram	-	-	66	13
Km total	195	130	98	37

Dans la catégorie des grandes aires métropolitaines (GAM), la France dispose d'une longueur de lignes inférieure à l'Allemagne.

Km lignes	Nuremberg	Hanovre	Strasbourg	Nantes
Km « métro-tram » type allem.	35	-	0	0
Km tram	40	-	55	44
Km métro + tram	75	127	55	44
RER (S_Bahn)	3 lignes	9 lignes	Non identifié	Non identifié

Dans la catégorie des aires métropolitaines, les villes allemandes se distinguent par leur nombre de kilomètres de lignes supérieur à la France.



Plan en 3 D à Cologne



Plan des stations sans escalier à Cologne

L'ACCESSIBILITÉ

Dans le panel des villes entre la France et l'Allemagne, Lyon est la ville la plus accessible, mettant de nombreux dispositifs en place pour rendre praticable l'ensemble de son réseau, notamment le réseau de TCU ferrés. Toutes les stations, à l'exception de deux pour raisons de relief, sont équipées en ascenseur.

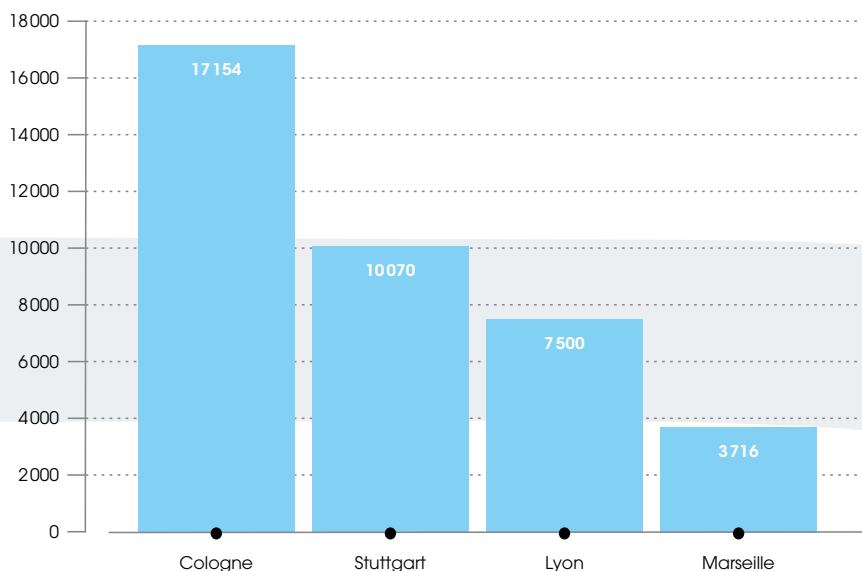
Cologne est aussi remarquable en faveur des PMR.

LES TRANSPORTS COLLECTIFS EN ALLEMAGNE

42 - 43

LE PARK & RAIL : Les parkings pour accéder aux TCU démontrent l'avantage assez net des villes allemandes.

NOMBRE DE PLACES PARC & RAIL



LA DISPONIBILITÉ DES TITRES DE TRANSPORTS

	Sur le site Internet	Sur place via des guichets/bornes	Sur application mobile	Vendeurs dans les bus et agréés (banques, tabac, etc.)
Lyon	OUI	OUI	NON	OUI
Marseille	OUI	OUI	NON	OUI
Stuttgart	OUI	OUI	OUI	OUI
Birmingham	OUI	OUI	OUI	OUI ¹
Séville	OUI	OUI	OUI	OUI
Helsinki	OUI	OUI	OUI	OUI

1. Via sans contact uniquement.

Les villes françaises sont les seules qui ne disposent pas d'un service d'accessibilité des titres de transport via leur application mobile (mesure faite à l'été 2017).

Stuttgart et Helsinki privilégient le paiement sans contact, le ticket étant intégré dans l'application mobile et faisant acte d'achat auprès des contrôleurs.



LA DURÉE DU VOYAGE - FRÉQUENCE

	Cologne	Stuttgart	Lyon	Marseille
Amplitude horaire	De 4h30 à 1h00	De 4h00 à 1h00	De 4h30 à 0h20	Métro : De 4h50 à 0h30 Tram : De 5h00 à 0h35
Fréquence moyenne	5 à 7 min 30s	10 minutes	Métro : 3 min 30s Funiculaire : 5 minutes	Métro : 3 à 6 minutes Tram : 6 à 13 minutes

L'amplitude horaire est plus large en Allemagne, avec un réseau ferroviaire généralement en service jusqu'à une heure du matin et pouvant ouvrir une demi-heure plus tôt.

La fréquence est plus élevée pour les cars français, autour des 3 minutes en heure de pointe, pour 5 minutes à Cologne et 10 à Stuttgart (qui est la fréquence normale mais peut être abaissée en horaire de pointe).

L'ATTENTION PORTÉE AUX CLIENTS

À COLOGNE

LA GARANTIE MOBILITÉ : SIMPLE ET EFFICACE	
<p>QUELLES SONT LES CONDITIONS?</p> <p>Le transport local que vous avez demandé avait 20 minutes ou plus de retard à votre point de départ par rapport à celui indiqué dans les horaires.</p> <p>Une garantie de mobilité (avec politique de remboursement) est apportée dans les transports en commun de Cologne en cas de problème significatif.</p> <p>Elle est soumise à des conditions de remboursement : moyen de transport avec plus de 20 minutes de retard et aucun moyen de transport (bus ou train) alternatif pour la même destination (avec plafonds et conditions détaillées ci-après).</p>	<p>QUEL EST LE MONTANT DU REMBOURSEMENT?</p> <p>Le moment du départ prévu est déterminant pour le montant du remboursement.</p> <p>En général :</p> <ul style="list-style-type: none"> entre 5 h00 et 20h00 = 25 € par personne entre 20h00 et 17 h00 = 50 € par personne <p>Pour les utilisateurs d'abonnements VRS TCU de Cologne (Actifs60, Mensuel, Formule 9, JobTicket), le logiciel VRS s'applique :</p> <ul style="list-style-type: none"> entre 5 h00 et 20h00 = 35 € par personne entre 20h00 et 17 h00 = 60 € par personne
<p>DANS QUELS CAS LES FRAIS NE SONT-ILS PAS REMBOURSÉS?</p> <ul style="list-style-type: none"> En cas de retards causés par des grèves, des tempêtes, des catastrophes naturelles, des menaces terroristes, etc. En cas de correspondances. 	

La sûreté

Une attention particulière est portée aux femmes sur les sites Internet avec des recommandations de comportements de prévention.

À STUTTGART

L'arrêt à la demande

À partir de 21 h00, le voyageur a la possibilité de choisir son arrêt personnel sur tous les itinéraires de bus.

Les conducteurs évaluent si l'arrêt souhaité est sécurisé. Dans les bus de nuit, ce service n'est plus nécessaire.

Lorsque le voyageur monte à bord, il doit indiquer au conducteur où il souhaite descendre.

Pour sa propre sécurité, il doit se mettre à l'avant.

Une attention est portée à la descente car il peut ne pas y avoir de bordure ou d'éclairage.

L'utilisateur sort à ses risques et périls.

À NUREMBERG

Le service d'appel taxi sécurisé depuis le bus

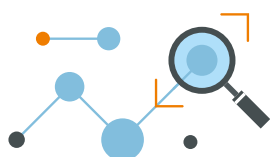
Il existe, à Nuremberg, un service appel taxi. Le passager peut ainsi demander au conducteur du bus ou du tram d'appeler un taxi pour le trajet terminal (il y a également vérification de la présence effective du taxi) à partir de 20h (heure précise variable selon été/hiver). Ce service est proposé à tous et avec une subvention payée par le délégué aux droits des femmes de la collectivité.



ANNEXES

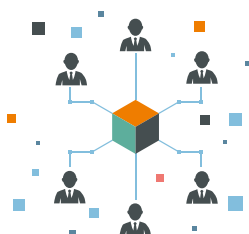
L'AQST SUR INTERNET

QUELQUES CHIFFRES



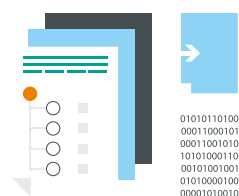
76 860
visites

(soit + 30,7 % par rapport à 2017 ;
+ 20,9 % par rapport à 2016)



72 583
visiteurs

(soit + 31,1 % par rapport 2017 ;
+ 20,4 % par rapport à 2016)



145 295
Pages vues

(soit + 17 % par rapport à 2017 ;
+ 14,3 % par rapport à 2016)

LES CINQ PAYS LES PLUS REPRÉSENTÉS

France : 56 414 visites | 73,4 %

- Maroc : 2 394 visites
- États-Unis : 2 124 visites
- Tunisie : 1 369 visites
- Belgique : 1 113 visites

LES CINQ RÉGIONS LES PLUS REPRÉSENTÉES

Île-de-France : 30 616 visites | 39,8 %

- Auvergne-Rhône-Alpes : 4 470 visites
- Provence-Alpes-Côte-d'Azur : 3 406 visites
- Occitanie : 3 028 visites
- Hauts-de-France : 2 877 visites

LES CINQ PIÈCES JOINTES LES PLUS TÉLÉCHARGÉES

PIÈCES JOINTES	Visiteurs	Téléchargements
Bilan du premier semestre 2017 de la qualité de service des transports de voyageurs en France	259	239
Rapport annuel de l'AQST 2017	248	234
La mesure de la qualité de service dans les transports en France	187	172
Bilan annuel de la qualité de service dans les transports 2017	166	154
Comprendre les besoins des voyageurs en matière de mobilité porte à porte	124	121



LES CINQ RUBRIQUES LES PLUS VISITÉES

49 971 visites 67 706 chargements (pages)

Les droits et démarches des voyageurs

13 225 visites 15 891 chargements (pages)

Le monde des transports

4 451 visites 6 634 chargements (pages)

La qualité de service

2 751 visites 3 678 chargements (pages)

Les chiffres de la ponctualité

2 399 visites 4 853 chargements (pages)

Communication

POUR ALLER PLUS LOIN :

- **Le bilan annuel 2018**
www.qualitetransports.gouv.fr/les-bilans-de-la-qualite-de-service-r216.html
- **Comprendre les choix et l'expérience des voyageurs en matière de déplacements interurbains**
www.qualitetransports.gouv.fr/comprendre-les-choix-et-l-experience-des-voyageurs-a398.html
- **Les études de la qualité de service**
www.qualitetransports.gouv.fr/les-etudes-de-la-qualite-de-service-r218.html

www.qualiteetransports.gouv.fr