



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

AQST
AUTORITÉ
DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

RAPPORT ANNUEL

2022

SOM- MAIRE

RAPPORT ANNUEL 2022 / AQST

5 / LE MOT DU DIRECTEUR

6 / PRÉSENTATION DE L'AQST

Les missions de l'AQST

Faits marquants 2022

L'AQST, au cœur d'un réseau de transport

En chiffres

14 / LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN

Les trains express régionaux

Les Transilien et les RER

22 / LES TRANSPORTS LONGUE DISTANCE

Les transports aériens

Point de vue de BAR FRANCE (Board of airlines Representatives - Conseil des représentants de compagnies aériennes en France)

Les TGV

Les trains Intercités

Point de vue
Les éclairages de l'ART sur la qualité de service dans les transports :
- le transport ferroviaire
- les autocars

41 / LES ÉTUDES DE L'AQST

Expérience des usagers des transports en commun en situation de perturbations avec délai de prévenance

Piste d'amélioration : l'information

Les solutions proposées

46 / L'AQST SUR INTERNET





« Peut-on espérer l'amélioration de la situation ces prochaines années? La réponse est heureusement oui, avec des efforts de tous dans la durée. »

LE MOT DU DIRECTEUR

ALAIN SAUVANT



« La qualité de service ne se résume pas à la ponctualité. »

L'année 2022 n'a pas été au rendez-vous des attentes des voyageurs en matière de qualité de service.

Il faut malheureusement regarder la réalité en face : les retards des trains ont figuré parmi les plus importants de la décennie écoulée. Pour les avions, c'est même la pire année de cette période.

Si l'on doit bien sûr se réjouir du retour des voyageurs, l'embellie en matière de retards constatée pendant la crise sanitaire était probablement largement liée au trafic exceptionnellement bas.

Il y a tout d'abord des causes structurelles de ces retards. Dans le ferroviaire, telles qu'identifiées par l'AQST dans son étude sur la dégradation tendancielle de la ponctualité de ce secteur depuis 1954, elles ont pour nom l'âge trop avancé du réseau ferré – qui occasionne des pannes trop nombreuses –, la surcharge des principaux nœuds et axes – qui rend plus difficile le rattrapage des retards –, ainsi que la forte affluence de certains trains, notamment les TGV et les trains d'Île-de-France et de quelques grandes métropoles.

À ceci se sont ajoutées des difficultés conjoncturelles en 2022 liées au manque d'effectifs.

En effet, tous les secteurs des transports collectifs, interurbains et urbains, ont dû modérer leurs recrutements compte tenu du contexte économique pendant la crise sanitaire.

L'effet a été probablement encore plus sensible dans l'écosystème des acteurs de la chaîne du transport aérien, y compris dans le contrôle aérien et au sol où, dans certains domaines, les départs massifs ont occasionné des pertes de savoir-faire tout aussi massives quand les voyageurs sont revenus. Au-delà des retards des passagers, le traitement des bagages a ainsi connu une de ses pires années. La fluidité des contrôles aux frontières reste encore souvent problématique en période de pointe. Les mêmes causes ont touché également nos voisins européens, avec parfois encore moins de succès, occasionnant malheureusement des conséquences dans notre pays qui est un important carrefour du transport aérien.

La qualité de service ne se résume pas à la ponctualité. Le rattrapage des mauvais résultats ne doit pas faire oublier les autres problèmes constatés, par exemple des correspondances pas toujours aussi optimisées que chez nos voisins dans les transports collectifs et ferroviaires, avec des risques de moindre facilité d'usage du train en correspondance dans un paysage de plus en plus fragmenté. L'accessibilité des réseaux de transport public doit encore progresser et le sentiment de sécurité n'est pas toujours partout au rendez-vous. Peut-on espérer l'amélioration de la situation ces prochaines années? La réponse est heureusement oui, avec des efforts de tous dans la durée. ●

PRÉSENTATION DE L'AQST

LES MISSIONS DE L'AQST

Créée en 2012, l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) au sein de l'Inspection générale de l'environnement et du développement durable (IGEDD) 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 sur un site Internet dédié : www.qualitetransports.gouv.fr, 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.

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 animant la réunion du dialogue national sur la qualité de service dans les transports.

PROPOSER

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

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.

La réunion du dialogue national sur la qualité de service dans les transports

L'AQST assure le secrétariat de la réunion du dialogue national sur la qualité de service dans les transports, qui est placée à ses côtés et qui se réunit en moyenne une fois par trimestre, y compris en distanciel lors des années marquées par la crise sanitaire. Elle est composée de représentants de tous les modes de transport. Elle comprend, outre des personnalités qualifiées, trois collèges :

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

Un lieu unique d'échanges

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 du dialogue national sur la qualité de service dans les transports. Ces réunions sur la qualité de service sont également l'occasion de présenter les travaux des alternants que l'AQST accueille en son sein et les travaux d'experts de la mobilité ou de la ville.



FAITS MARQUANTS 2022

L'année 2022 a été marquée par la reprise du trafic voyageurs. Celle-ci a engendré des difficultés en matière de ponctualité dans le domaine aérien et, à un moindre degré, dans le ferroviaire longue distance.

Comme en 2020 et 2021 mais de manière beaucoup plus atténuée, l'année 2022 a été marquée par la crise sanitaire du Covid-19 au premier trimestre (variant Omicron). Cet épisode a conduit à une réduction du trafic des TGV et Intercités en janvier 2022, avant un retour progressif de la demande voyageurs par la suite.

Une dégradation globale de la ponctualité

L'année 2022 a également été marquée par les températures les plus chaudes enregistrées depuis le début du XX^e siècle, occasionnant d'importantes perturbations ferroviaires (dilatation des rails, feux de talus, conséquences de la sécheresse), surtout pendant l'été. Le retour du trafic des trains a également rendu plus délicate la gestion du retour à la normale après des situations perturbées.

Dans le domaine aérien, 2022 a été également l'année d'un retour à la normale du trafic, en dehors de quelques destinations long-courriers (Chine notamment) et des vols vers l'Asie affectés par les conséquences du conflit en Ukraine.

Cette reprise globale du trafic s'est accompagnée d'une dégradation globale de la ponctualité. 2022 a été ainsi l'une des pires années parmi les dix dernières dans le secteur ferroviaire longue distance, et encore plus en aérien. Les difficultés ont été particulièrement marquées dans l'ensemble de la chaîne de production de l'aérien pour faire face au retour des voyageurs.

Avec le retour de la grande majorité des voyageurs, l'embellie de la ponctualité qu'avaient connu, en 2020 et au début 2021, le ferroviaire et l'aérien, notamment du fait du moindre encombrement des réseaux, est donc malheureusement terminée.

Tableau synthétique de la régularité et de la ponctualité

			% annulation 2022	% retard 2022
Aérien	Intérieur		N.R.	19,6 %
	Moyen-courrier		N.R.	28,1 %
	Long-courrier		N.R.	28,4 %
Ferroviaire	Longue distance	International	1,8 %*	16,2 %
		TGV	1,6 %*	14,2 %
		Intercités	1,3 %	16,7 %
	Régional	TER	2,6 %	8 %

* Au seuil de prévenance pour la prise en compte des annulations fixé à J-3.

RETARDS

Globalement, on constate une dégradation des différents indicateurs dans tous les domaines. **Pour l'aérien**, la dégradation de la ponctualité touche toutes les catégories de vols (court, moyen et long-courriers).

Les mouvements sociaux locaux ainsi que le mouvement social national de décembre 2022 ont légèrement affecté la circulation ferroviaire mais de manière beaucoup moins marquée qu'en décembre 2019. On remarque que l'ensemble des services ont connu une dégradation des indicateurs de retard.

Pour les liaisons TGV, on est passé d'un taux de retard de 13,8 % en 2019 à 11,3 % en 2021. Il remonte à 14,2 % en 2022. Pour les liaisons internationales, ce taux atteignait 14,6 % en 2019 et 10,3 % en 2021. Il remonte désormais à 16,2 % en 2022. Pour les Intercités, ce taux de retard est passé de 13,2 % en 2019 à 14,1 % en 2021. Il atteint 16,7 % en 2022. Pour les transports express régionaux (TER), ce taux est en légère hausse. Il atteignait 7,8 % en 2019 et 7,1 % en 2021 et s'affiche en 2022 à 8 %. Le suivi réa-

lisé par l'AQST souligne cependant de fortes disparités géographiques entre la région Bretagne, qui connaît un taux de retard de 4,4 % (le meilleur taux), et la région Occitanie où les retards atteignent 11 %.

Pour les RER et Transiliens, l'évolution est plus contrastée. Si l'on constate une dégradation de la « Ponctualité voyageurs » suivie par Île-de-France Mobilités (IDFM) par rapport à 2021, celle-ci s'améliore par rapport à 2019 : de 9,7 % en 2019, la ponctualité était passée à 8 % en 2021 pour atteindre 9 % en 2022. Par rapport à 2019, la ponctualité s'améliore donc légèrement pour l'ensemble des lignes, à l'exception du RER B – qui connaît un taux de retard de 14,5 % contre 12,8 % en 2021, et 12,5 % en 2019.

Si l'on compare les données de 2022 avec celle de 2021, le constat est différent : seules les lignes des Transiliens K, N et R ont connu une amélioration de leur ponctualité. On constate que de nombreuses lignes atteignent ou dépassent les objectifs fixés par IDFM. Il reste qu'à l'image des années précédentes, les lignes de RER B et D se situent très en dessous de cet objectif. On note une amélioration de la ponctualité de cette dernière ligne puisqu'elle est passée d'un taux de ponctualité de 85,8 % en 2019 à 86,6 % en 2021. La ponctualité du RER B reste quant à elle pré-occupante, avec 85,5 % de ponctualité.

ANNULATIONS

Du point de vue des annulations de trains à bref délai (J-1 ou J-3 selon les cas), le bilan s'est amélioré pour les trains longue distance (TGV, Intercités, internationaux) par rapport à 2019 ou 2021, alors qu'il s'est légèrement dégradé pour les TER. Dans le détail, les statistiques pour la régularité sont les suivantes pour les liaisons TGV : le taux d'annulation enregistre une forte baisse entre 2021 et 2022, dans un contexte de retour à la demande. Ainsi, on est passé d'un taux d'annulation de 2,7 % en 2019 à 4,4 % en 2021, puis à 1,6 % en 2022. Pour les liaisons internationales, on constate également que le taux d'annulation affiche un recul, bien que moins marqué, entre 2021 et 2022. On note également un repli par rapport à 2019. Ainsi on est passé d'un taux d'annulation de 2 % en 2019 à 2,6 % en 2021 puis à 1,8 % en 2022.

Pour les Intercités, le taux d'annulation est également en baisse. Il est passé de 2 % en 2019 à 1,7 % en 2021, puis à 1,2 % en 2022. En revanche, contrairement aux autres modes de transport ferroviaire, pour les transports ferroviaires régionaux (TER), le taux d'annulation enregistre une légère hausse de 2,3 % en 2019 à 2,4 % en 2021, puis à 2,6 % en 2022. À l'instar du taux de retard, de fortes disparités géographiques ont été mises en avant pour les taux d'annulation. Tout

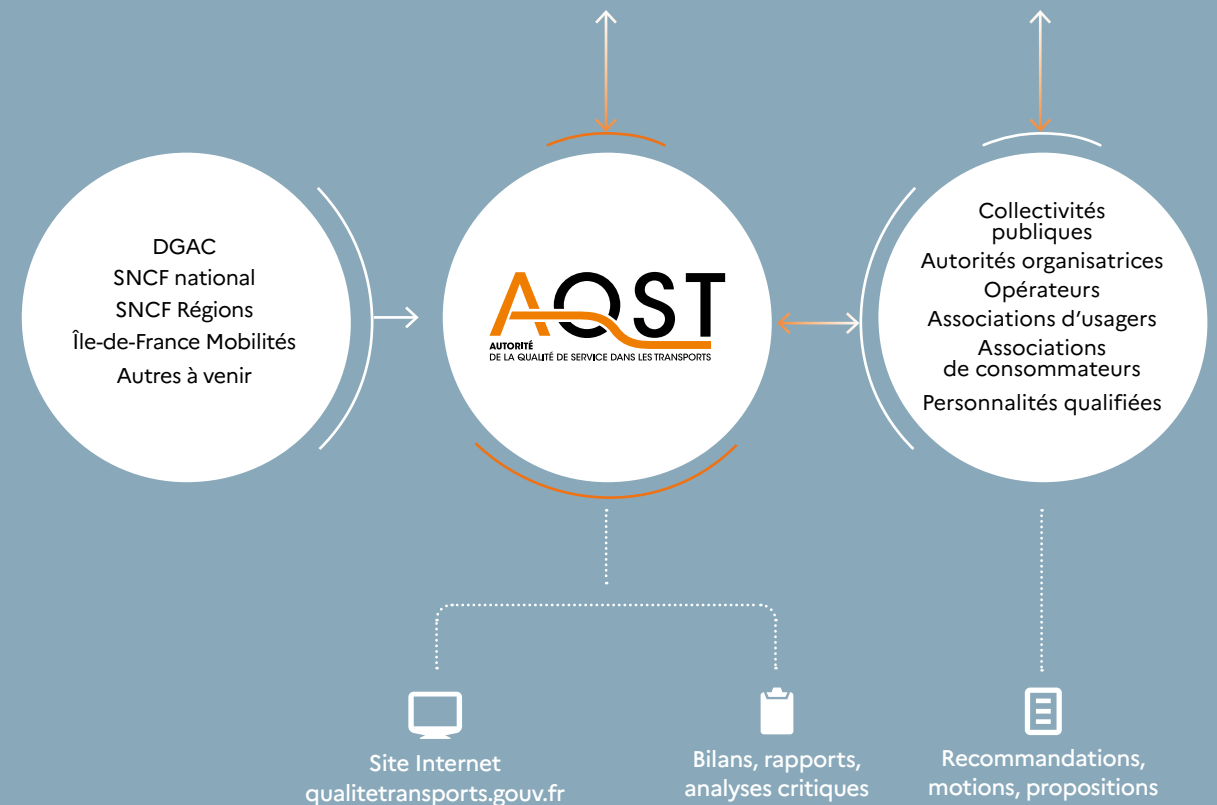
comme la ponctualité, la meilleure régularité est mesurée en région Bretagne : celle-ci connaît un taux d'annulation de 1,1 % (le meilleur taux), contre 4,7 % pour la région Hauts-de-France (le moins bon taux).

L'AQST regrette par ailleurs que la publication des données d'annulation n'ait pas repris dans le secteur aérien. Les assouplissements du dispositif de suivi pendant la crise sanitaire ne semblent en effet plus justifiés avec la reprise globale des trafics.



L'AQST, AU CŒUR D'UN RÉSEAU DE TRANSPORT

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE
ET DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

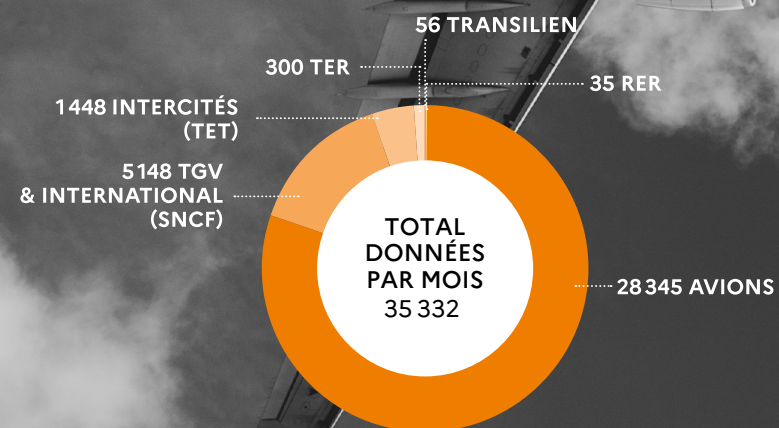


L'AQST met à la disposition du public son rapport annuel, ses bilans, l'ensemble de ses statistiques ainsi que des informations sur les droits des voyageurs et les démarches qu'ils peuvent entreprendre sur un site Internet dédié : www.qualitetransports.gouv.fr

EN CHIFFRES

RÉPARTITION PAR MODE DE TRANSPORT DES DONNÉES TRAITÉES PAR MOIS

Donc un total de 423 988 données pour l'année 2022.



NOMBRE DE LIAISONS PAR MOIS

- (ex. : Nantes à Lyon est une liaison, Lyon à Nantes est une autre liaison)
- Pour les vols :
 - 108** intérieur,
 - 303** international,
 - 10** outre-mer
- Pour les trains :
 - 28** Intercités,
 - 112** TGV,
 - 14** international



NOMBRE DE COMPAGNIES

- Pour les vols :
 - 7** intérieur,
 - 68** international,
 - 5** outre-mer
- Pour les trains :
 - 1** Intercités, **1** TGV,
 - 1** international



NOMBRE DE PAYS CONCERNÉS

- Pour les vols : **49** pays
- Pour les trains : **5** pays



NOMBRE D'AÉROPORTS

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

TRAINS RÉGIONAUX

11 régions (TER)
+ 1 TER national

TRANSILIEN

8 lignes

RER

5 lignes



LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN

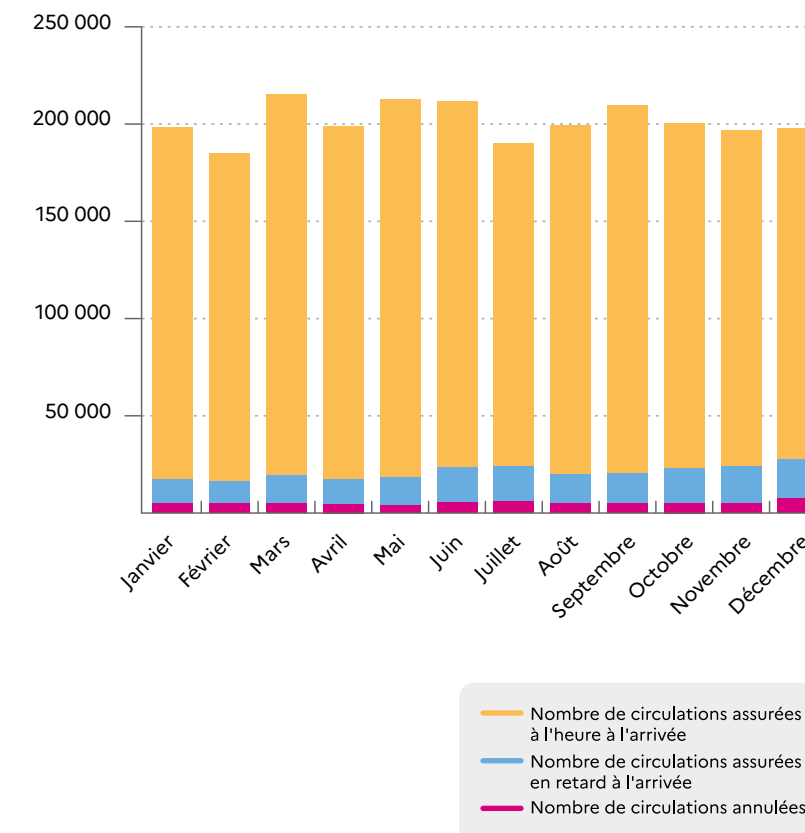
Depuis 2013, l'AQST collecte des indicateurs de suivi de la qualité des transports régionaux du quotidien sur tout le territoire grâce au soutien de l'Association des régions de France et en lien avec les services régionaux de SNCF. Elle approfondit aussi les causes des retards avec l'aide de la plupart des Régions.

LES TRAINS EXPRESS RÉGIONAUX

À la suite du découpage régional instauré par la loi NOTRe (Nouvelle organisation territoriale de la République), 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 2022, 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.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CIRCULATIONS TER ANNULÉES (J-1 À 16 HEURES), ASSURÉES À L'HEURE ET ASSURÉES EN RETARD À L'ARRIVÉE EN 2022

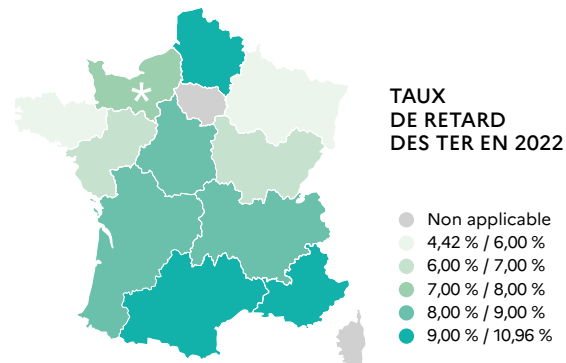


Les données clés

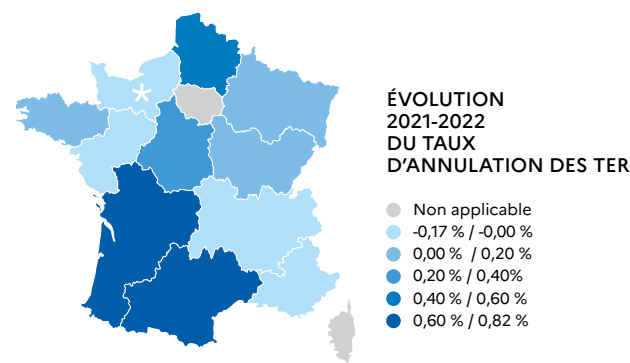
En 2022, le taux de retard des services TER à l'échelle nationale s'est légèrement dégradé, par rapport à 2021 mais aussi à 2019 (avant le Covid-19). Le taux de retard est en légère hausse, atteignant 8,0 % (contre 7,8 % en 2019 et 7,1 % en 2021).

Le taux d'annulation est également en légère progression, atteignant 2,6 % (contre 2,3 % en 2019 et 2,4 % en 2021) : il s'agit du pire taux d'annulation depuis 2013. Le nombre de circulations TER annulées a été un peu plus important durant l'été que durant les autres périodes, notamment en juin et juillet. Cela peut être lié aux conditions climatiques et notamment aux nombreux épisodes de canicule ainsi qu'aux orages de juin et d'août.

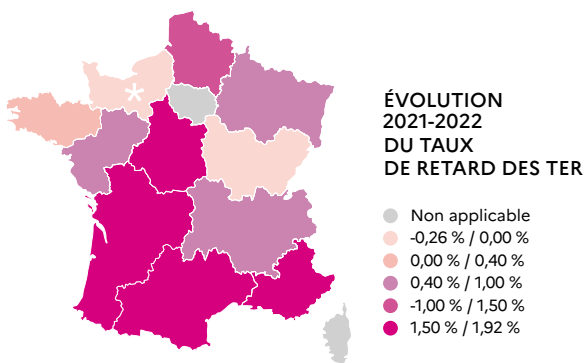
LA REPRÉSENTATION DES TAUX D'ANNULATION ET DE RETARD DES TER RÉGIONAUX EN 2022 ILLUSTRE LA DISPARITÉ DES RÉSULTATS SELON LES RÉGIONS.



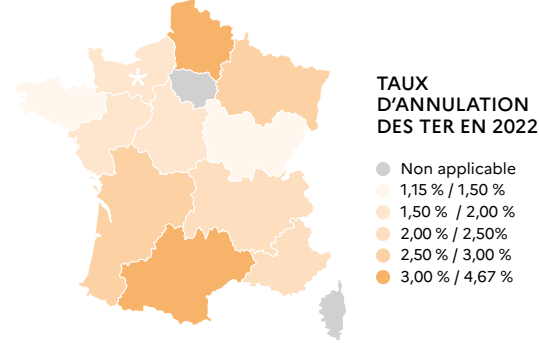
Concernant les taux de retard, la Bretagne affiche le chiffre le plus faible avec 4,4 % de circulations TER en retard, contre environ 10,9 % pour les régions Hauts-de-France et Occitanie.



Peu de régions enregistrent une baisse du taux d'annulation (seulement quatre). Lorsque c'est le cas, le recul reste faible. On peut constater que le Sud (PACA) enregistre la plus forte amélioration au niveau national sur cette période (0,2 %). La hausse la plus importante par rapport à 2021 concerne la Région Nouvelle-Aquitaine avec +0,8 point.



La représentation illustre l'évolution des taux de retard. On observe qu'une grande majorité de régions affiche des dégradations – d'ampleur variable – dans un contexte de hausse de la fréquentation des trains TER. Les régions méridionales du territoire métropolitain connaissent la plus forte progression du taux de retard (Occitanie, Nouvelle-Aquitaine et Sud – PACA). On note en revanche que deux régions connaissent une amélioration de cet indicateur : la Bourgogne–Franche-Comté (-0,3 point) et, dans une moindre mesure, la Normandie.



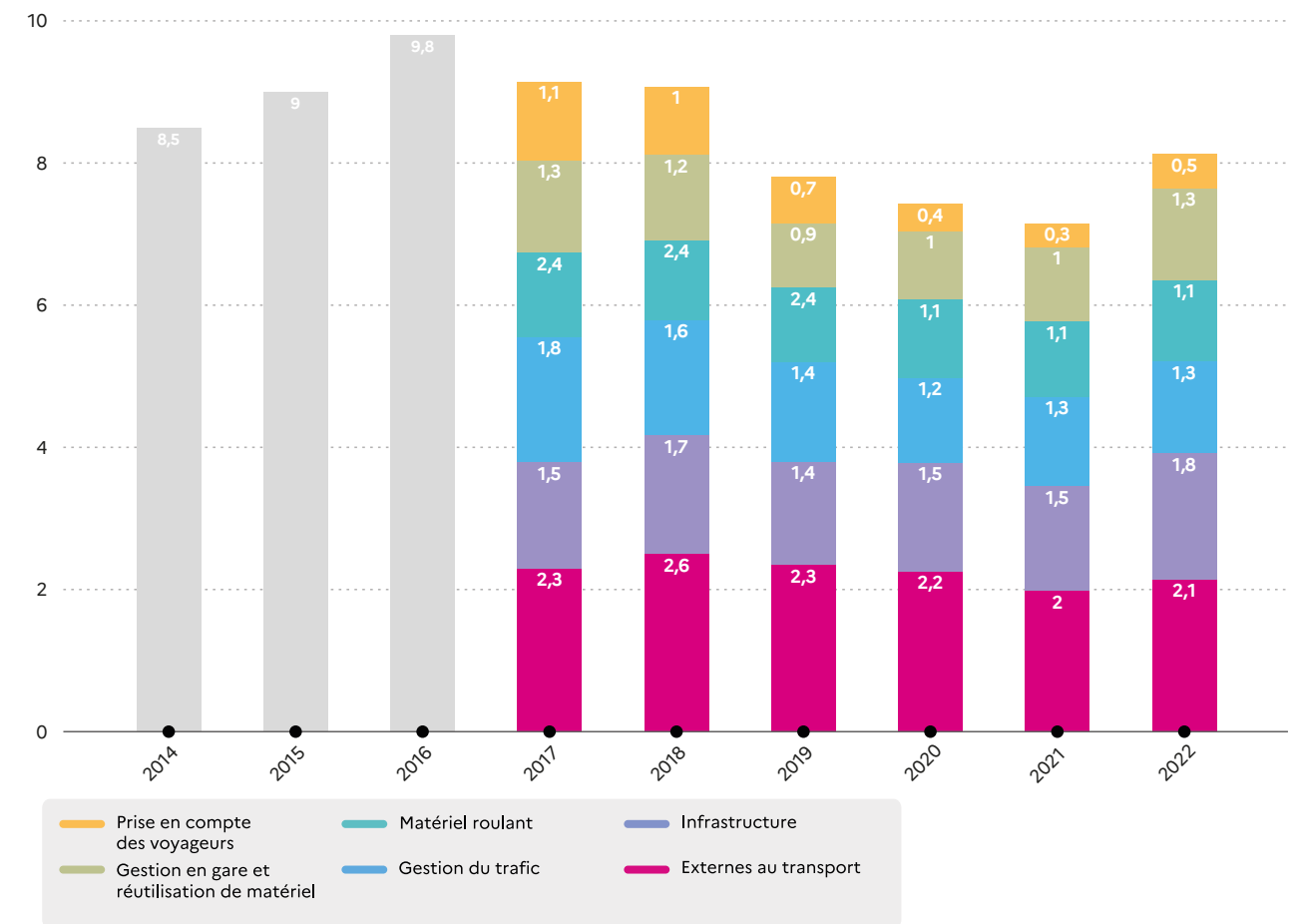
De même, le taux d'annulation le plus faible est de 1,1 % en Bretagne tandis qu'il atteint 4,7 % dans les Hauts-de-France.

NB : les cartes n'incluent ni l'Île-de-France ni la Corse, où ne circulent pas de TER.

ANALYSE DES CAUSES DE PERTURBATIONS

Depuis 2016, l'AQST recueille les causes des retards des TER grâce à l'appui de la plupart des Conseils régionaux et de la SNCF. La répartition entre les causes de retard des TER est globalement restée stable par rapport à l'année 2021. On note une disparité entre les régions. Toutefois, celles qui maîtrisent toutes les causes dans chaque domaine (taux de chaque cause inférieur à 2 % par rapport aux nombres de trains circulés) rencontrent les taux de retard les plus faibles. Le succès est donc conditionné à la maîtrise de toutes les causes.

RÉPARTITION DES CAUSES DES RETARDS DES TER NATIONAUX PAR RAPPORT AU NOMBRE DE TRAINS AYANT CIRCULÉ DE 2017 À 2022



LEXIQUE

Prise en compte des voyageurs

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

Gestion en gare et réutilisation de matériel

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

Transporteur ou Matériel roulant

Cette famille concerne le matériel moteur et le matériel remorqué.

Gestion du trafic

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

Infrastructure

Cette famille concerne la maintenance et les travaux.

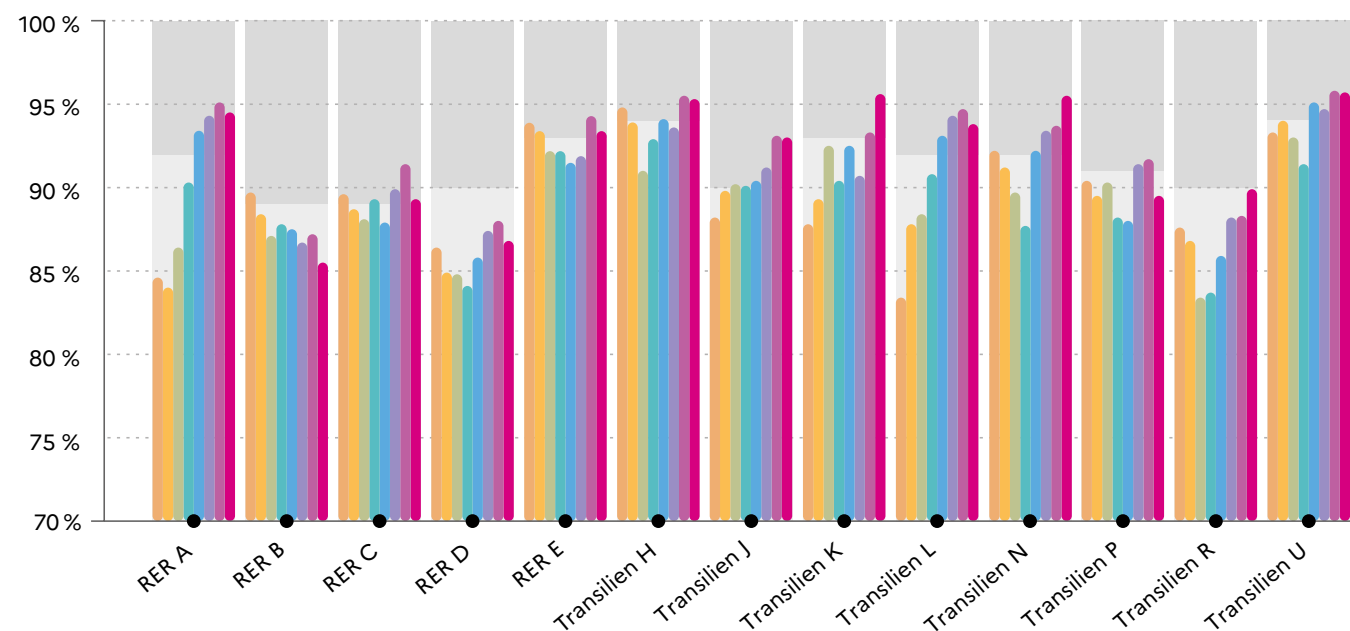
Externes au transport

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



LES TRANSILIEN ET LES RER

PONCTUALITÉ VOYAGEURS DES LIGNES RER ET TRANSILIEN



Les données clés

La ponctualité voyageurs de l'ensemble des lignes de RER s'est améliorée en 2022 par rapport à 2019, à l'exception du RER B. Il reste que la plupart des lignes enregistrent une baisse de leur ponctualité par rapport à 2021 à l'exception des lignes K, N et R. La plupart des lignes atteignent en 2022 l'objectif moyen fixé dans les nouveaux contrats liant les opérateurs à Île-de-France Mobilités, à l'exception des lignes B, D (pour les RER) et P (pour les Transilien).

Dans le détail, si l'on compare les chiffres par rapport à ceux de 2019, la ponctualité voyageurs de la ligne RER A progresse

de 1,1 point de pourcentage (pp), celle du RER C de 1,2 pp, celle du RER D de 0,8 pp et la ligne E de 1,9 pp. En revanche, on note une dégradation d'environ 2 points pour le RER B qui affiche ainsi son pire taux de ponctualité depuis 2013. Par rapport à 2021, en revanche, on note une baisse de 0,6 point sur la ligne A, une baisse de 1,7 point sur le RER B, de 2,3 points sur le RER C, de 1,4 point sur la ligne RER D et de 0,9 point sur la ligne RER E.

En 2022, la ponctualité voyageurs de l'ensemble des lignes de Transilien s'est améliorée, dans des proportions toute-

fois variables par rapport à 2019. Ainsi, les lignes L et U ont connu une évolution plus modeste de leur ponctualité par rapport aux autres lignes (respectivement +0,8 et +0,7 point).

Par rapport à 2021, l'évolution est la suivante :

- la ponctualité des lignes R (+1,9 pp), N (+1,9 pp) et surtout K (+2,5 pp) s'améliore nettement ;
- les lignes J et U connaissent une quasi-stagnation ;
- la ponctualité des lignes L (-0,8 pp) et surtout P (-2,3 pp) se détériore légèrement.

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 six dernières années.

Les différences de fréquentation entre les lignes du réseau francilien pouvant être importantes, le poids d'une perturbation aura des impacts plus ou moins forts sur le taux de ponctualité voyageurs tel qu'il est défini. En effet, sur les lignes les plus chargées, l'intervalle de passage entre deux trains peut être très court (en particulier aux heures de pointe). Par conséquent, il est généralement plus difficile, sur ces lignes, de

trapper l'effet d'un retard se propageant d'un train au suivant en cas d'incident important.

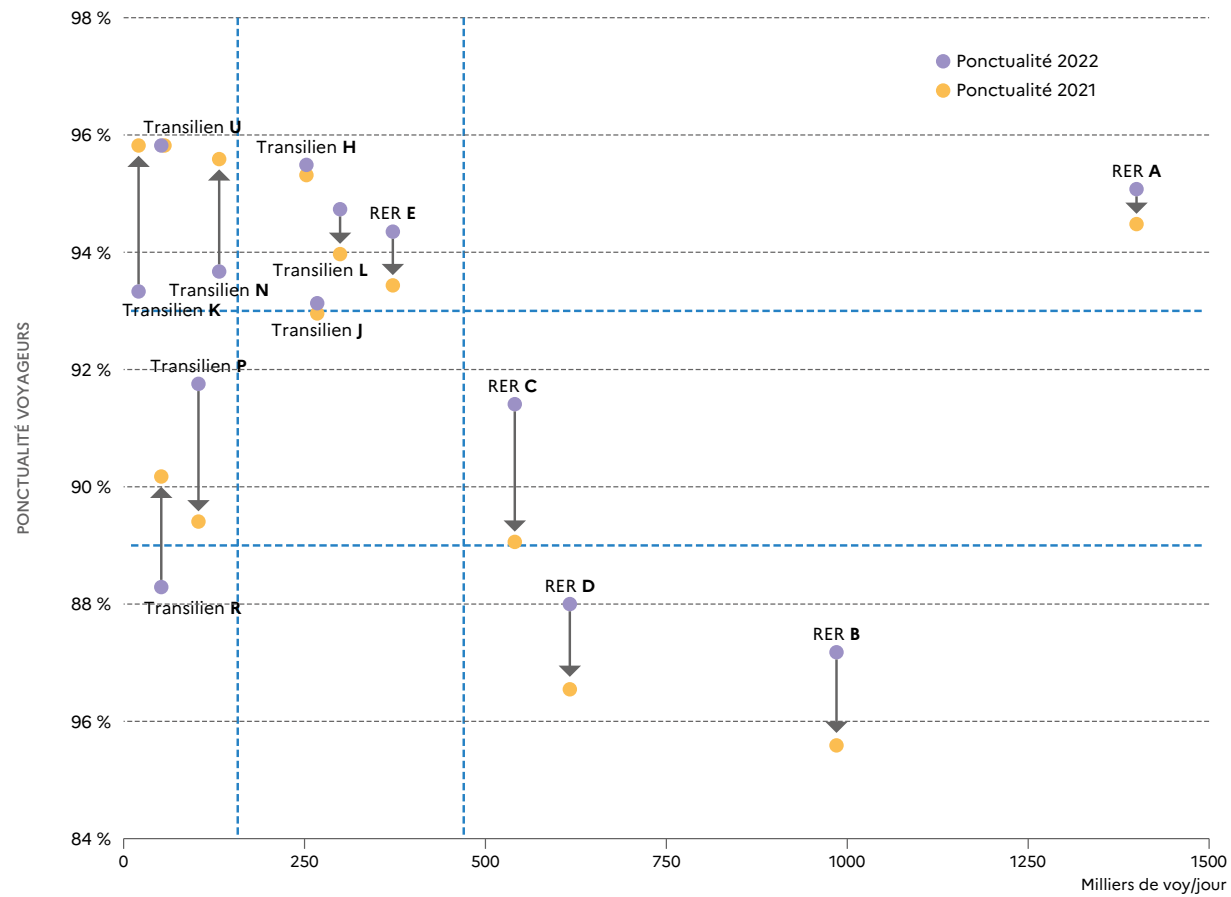
Ainsi, les lignes RER B et D cumulent fort trafic et taux de ponctualité nettement inférieur à celui des autres lignes RER. Même si des améliorations notables sont intervenues depuis 2019 pour le RER D, ces lignes apparaissent donc comme les plus préoccupantes. C'est particulièrement le cas du RER B, dont le taux de ponctualité voyageurs est de 85,6 points. Seul le RER A croise fréquentation élevée et ponctualité parmi les meilleures.

Les lignes N, R et K du réseau Transilien

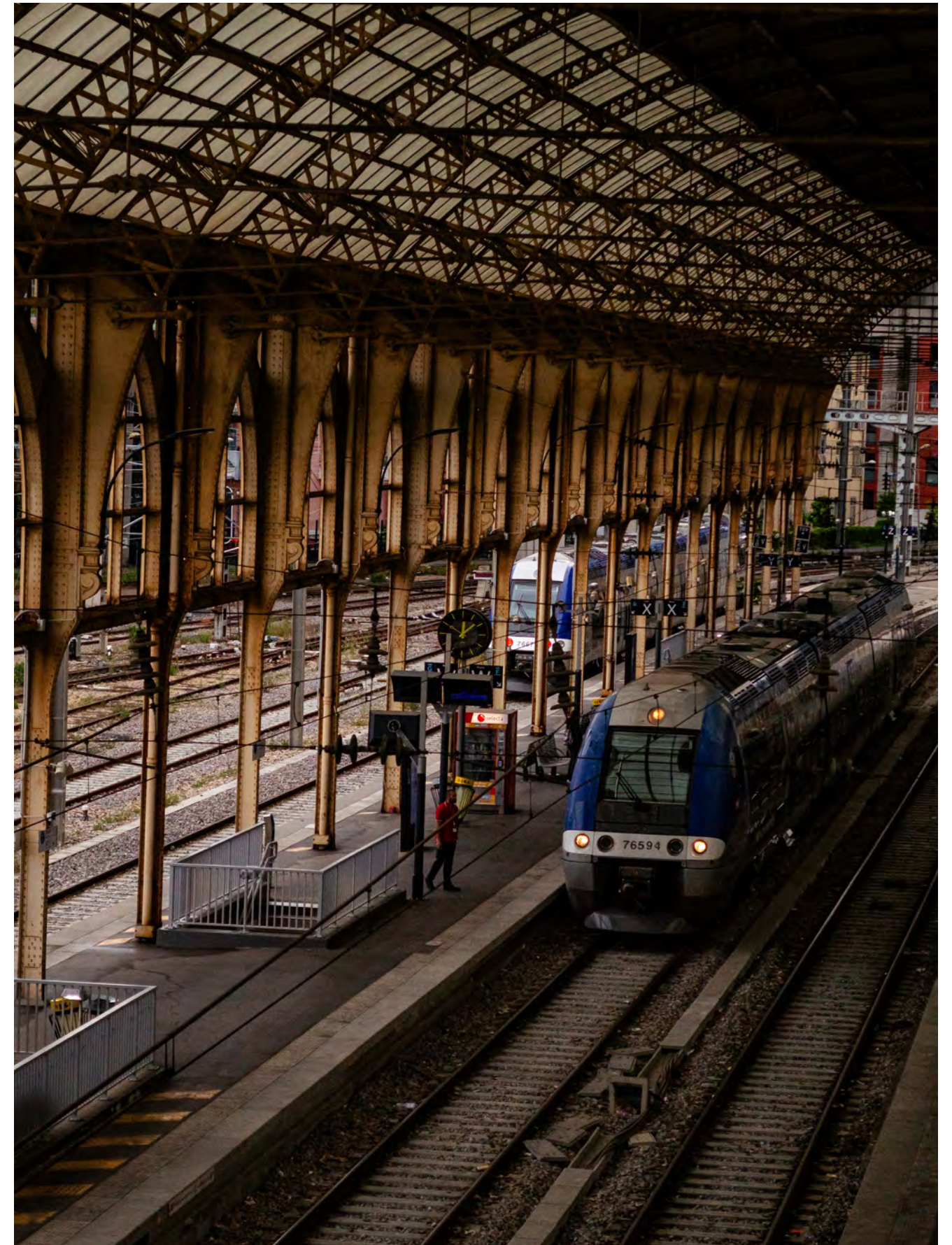
connaissent les plus fortes améliorations en 2022 par rapport à 2021. On note en revanche une dégradation de la ponctualité pour les RER par rapport à 2021 (mais une amélioration par rapport à 2019 à l'exception de la ligne RER B).

À l'issue de l'année 2022, la plupart des lignes atteignent les objectifs moyens contractuels définis par Île-de-France Mobilités dans ses nouveaux contrats avec les opérateurs. Ces objectifs sont même dépassés sur les lignes A, H, K, L, N et U. À l'inverse, les lignes B, D et P se situent en deçà de l'objectif fixé par Île-de-France Mobilités.

ÉVOLUTION 2021-2022 DE LA PONCTUALITÉ DES LIGNES RER ET TRANSILIEN SELON LEUR FRÉQUENTATION



1. Les données sont issues de la base de données SNCF Open Data ou des présentations d'Île-de-France Mobilités ou des transporteurs lors des comités de ligne si des données plus récentes étaient disponibles.



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 service librement organisé (source : ART – Autorité de régulation des transports).

LES TRANSPORTS AÉRIENS

Comme l'année précédente, l'impact des mesures sanitaires pour lutter contre l'épidémie de Covid-19 s'est fait sentir, notamment durant le premier trimestre 2022, mais de manière beaucoup moins marquée qu'en 2021 ou 2020. Le trafic a ensuite repris de manière significative. Cependant, le trafic aérien en nombre de passagers toutes catégories confondues ne représentait en 2022 que 80,6 % du trafic de 2019. De nombreux vols toutes catégories confondues n'ont toujours pas retrouvé leurs fréquences de 2019, à l'image du long courrier vers la Chine qui n'a rouvert ses frontières que tardivement. D'autres données expliquent ce résultat, comme la fin du trafic vers la Russie du fait du conflit en Ukraine, ou encore les conséquences sur les vols intérieurs de la loi Climat et résilience d'août 2021 qui prévoit la fin des vols si une alternative terrestre existe à moins de 2 heures 30.

Le trafic passagers du quatrième trimestre 2022 est très proche de celui du deuxième trimestre de l'année 2019 (40,81 milliards de voyageurs.km contre 44,9 milliards de voyageurs.km pour le deuxième trimestre 2019), alors que le nombre de vols de ce même quatrième trimestre 2022 était inférieur d'environ 9 % à celui du deuxième trimestre 2019 (dernier trimestre hors été d'avant-crise sanitaire et sans perturbations significatives).

Malgré la fin progressive de la crise sanitaire déjà bien engagée courant 2022, les données fournies par la DGAC ne prennent pas en compte le nombre de vols programmés, contrairement à ce qui prévalait avant la pandémie. ●



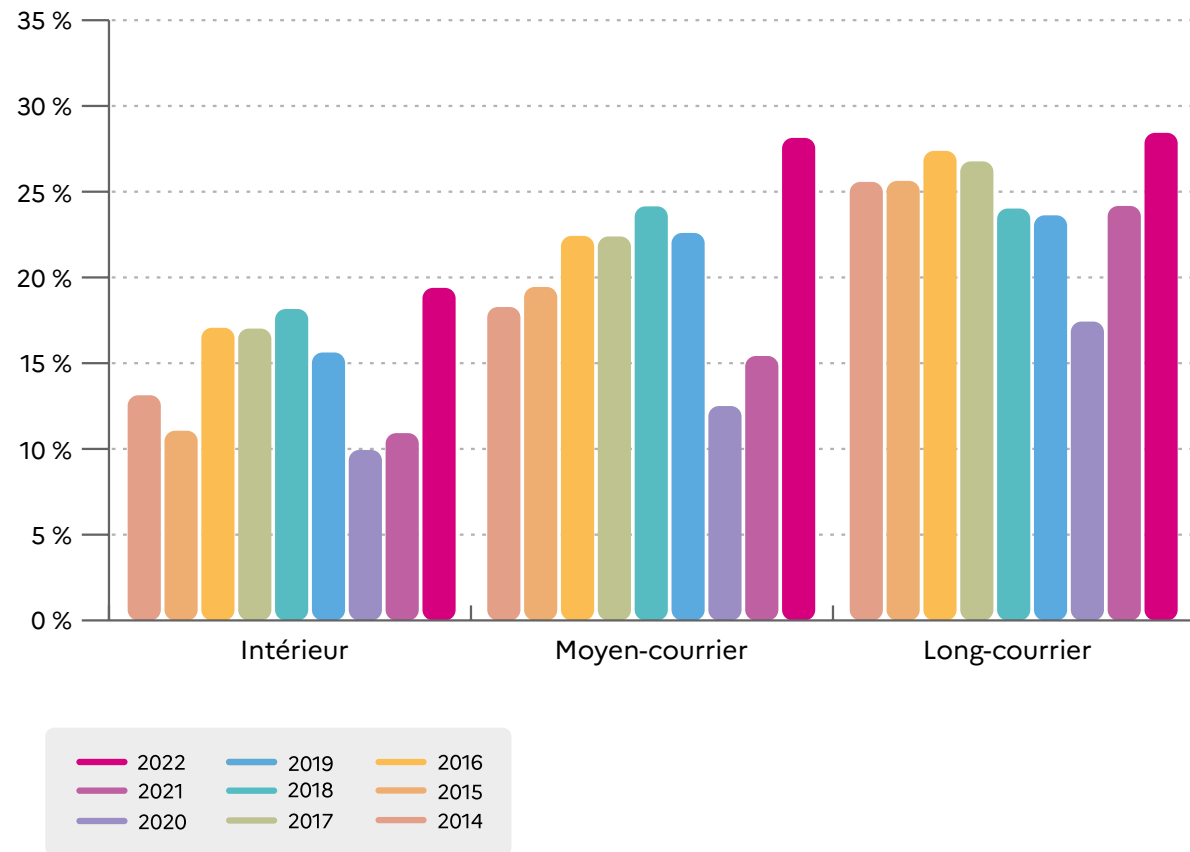
Les données clés

Si l'offre de trafic est en hausse en 2022 par rapport à 2021 ou 2020, on peut noter que la ponctualité s'est globalement dégradée. Ce constat se vérifie aussi par rapport à des années prépandémiques comme 2019. Quel que soit le type de vols (intérieur, moyen-courrier et long-courrier), 2022 représente le taux de retard le plus élevé de ces dix dernières

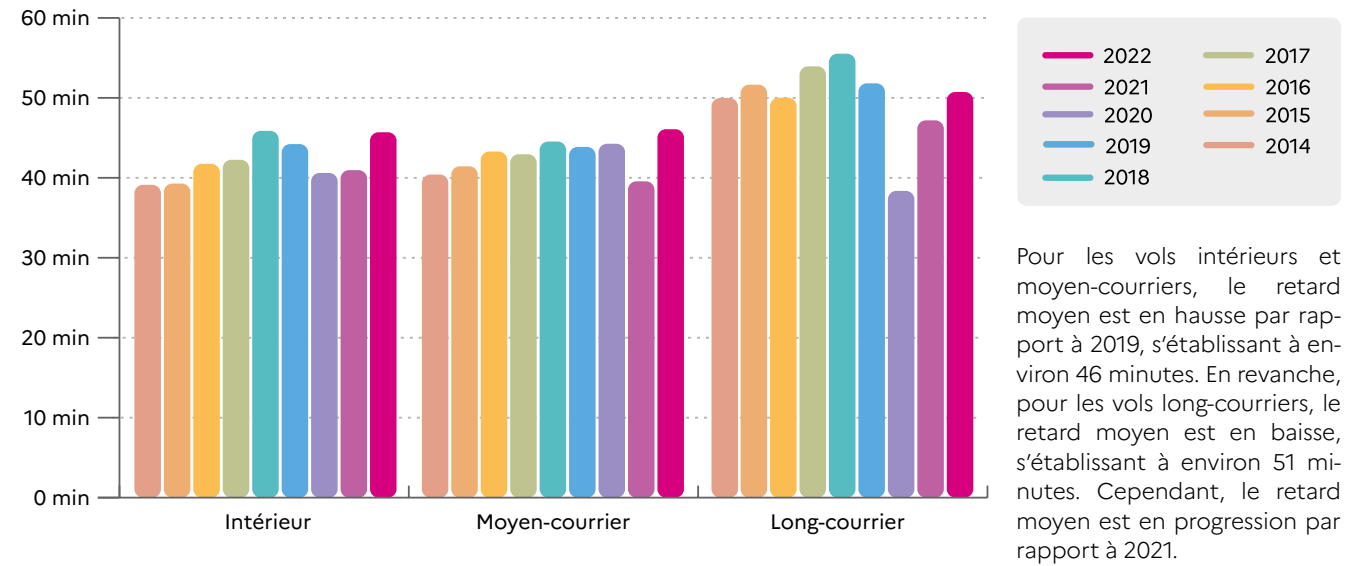
années (période 2013-2022). Cela s'explique sans doute par le manque de personnel qui a affecté en premier lieu les compagnies aériennes et par les difficultés rencontrées par les aéroports pour anticiper la reprise du trafic à partir du deuxième trimestre. En effet, les compagnies ont manqué de personnel navigant commercial (PNC).

Pour ces mêmes raisons, les aéroports ont également manqué de personnel d'accueil pour faire face à l'afflux de passagers supplémentaires, ainsi que de personnel spécialisé dans le domaine de la sûreté, ce qui a souvent entraîné un allongement significatif de l'attente avant l'embarquement. Le taux de retard des vols long-courriers atteint ainsi 28,4 %.

ÉVOLUTION DES TAUX DE RETARD À L'ARRIVÉE DU SECTEUR AÉRIEN

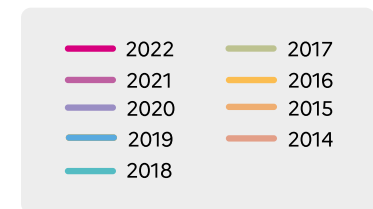


ÉVOLUTION DU RETARD MOYEN DES VOLS RETARDÉS (MIN)

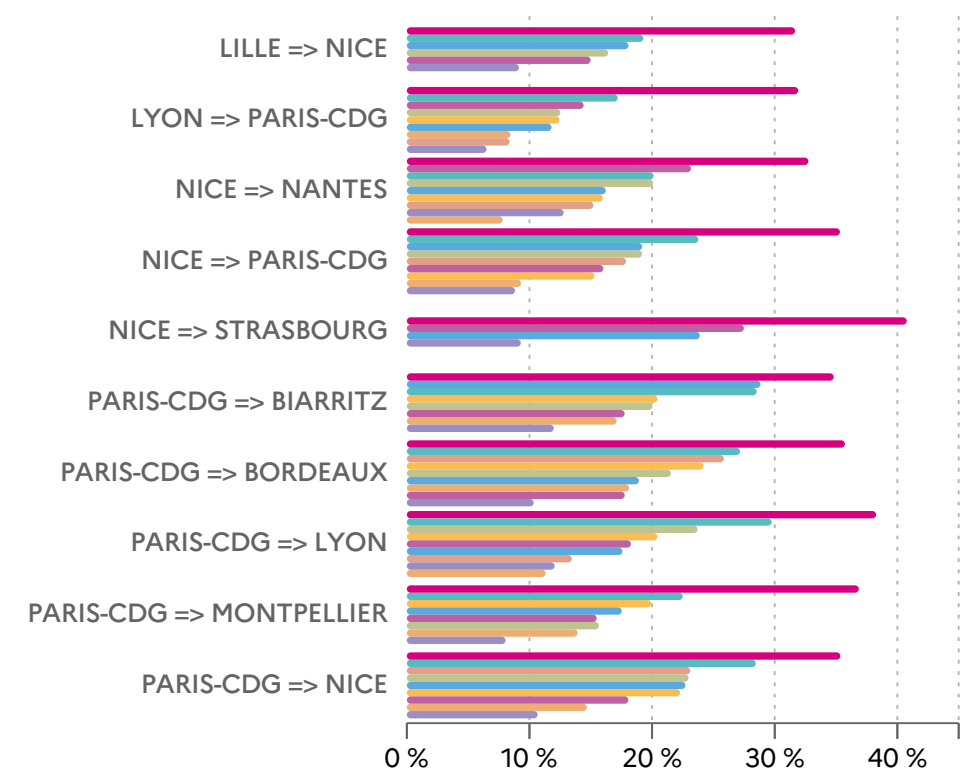


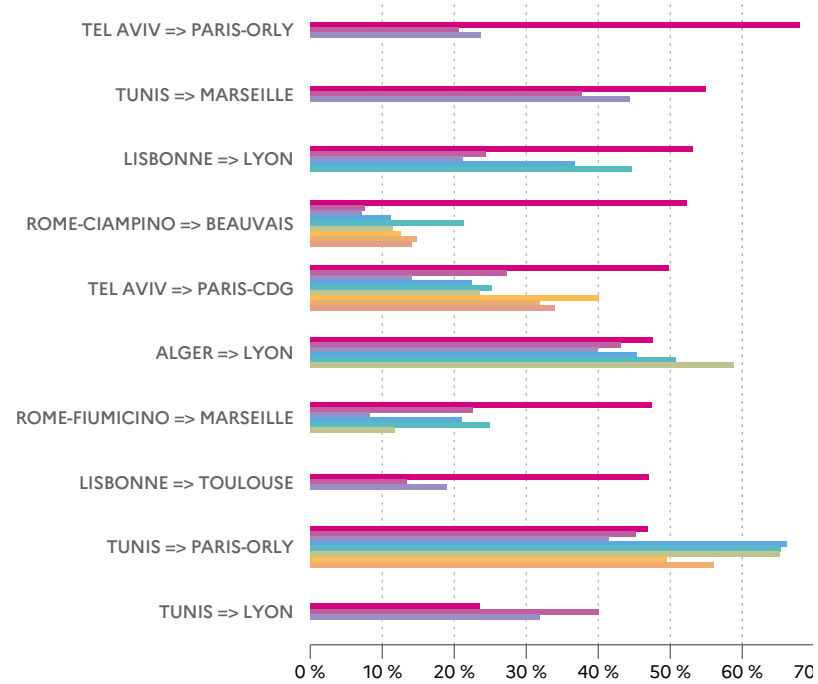
L'ANALYSE DES DONNÉES

Comme en 2021, les liaisons intérieures les moins ponctuelles concernent en partie des liaisons transversales reliant des aéroports de province, contrairement aux années précrise sanitaire où seules les liaisons radiales (ayant pour origine ou destination l'un des aéroports parisiens) étaient représentées. On compte ainsi quatre liaisons transversales faisant partie des liaisons où l'on constate les taux de retard les plus importants.



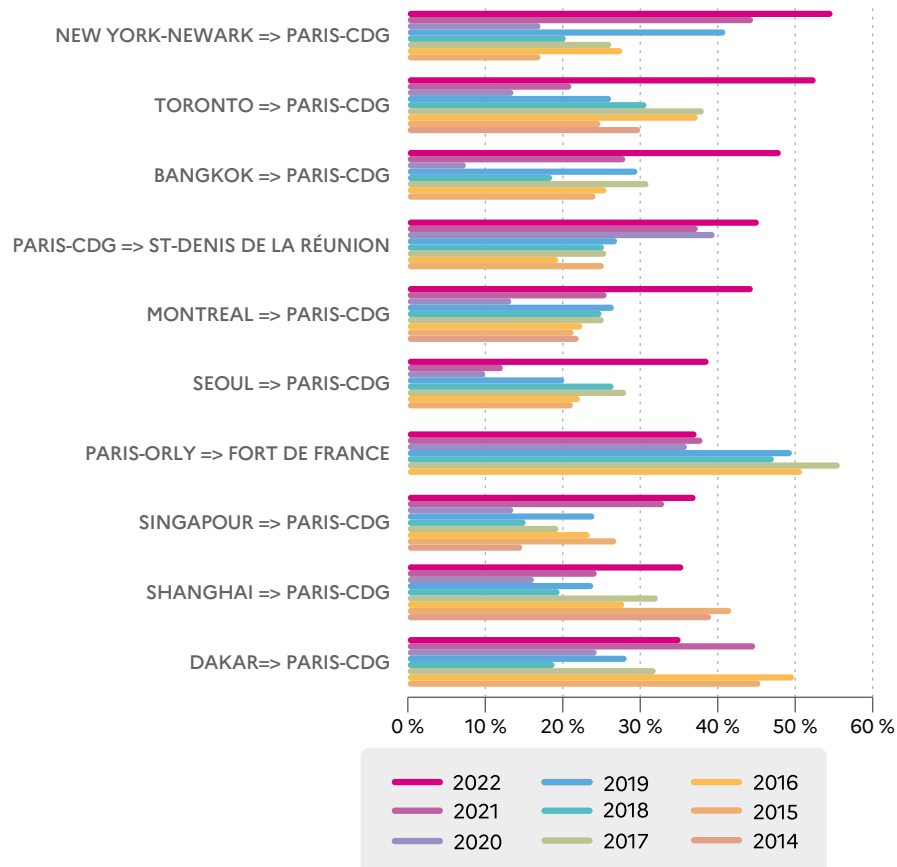
LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES VOLS INTÉRIEURS





LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES VOLS MOYEN-COURRIERS

Comme en 2019, les plus forts taux de retard concernent principalement les vols vers d'autres destinations européennes et vers l'Afrique. Toutefois, on note un élément nouveau par rapport aux années précédentes : l'apparition de la liaison Tel-Aviv-Paris parmi les dix destinations présentant les taux de retard les plus élevés.



LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES VOLS LONG-COURRIERS

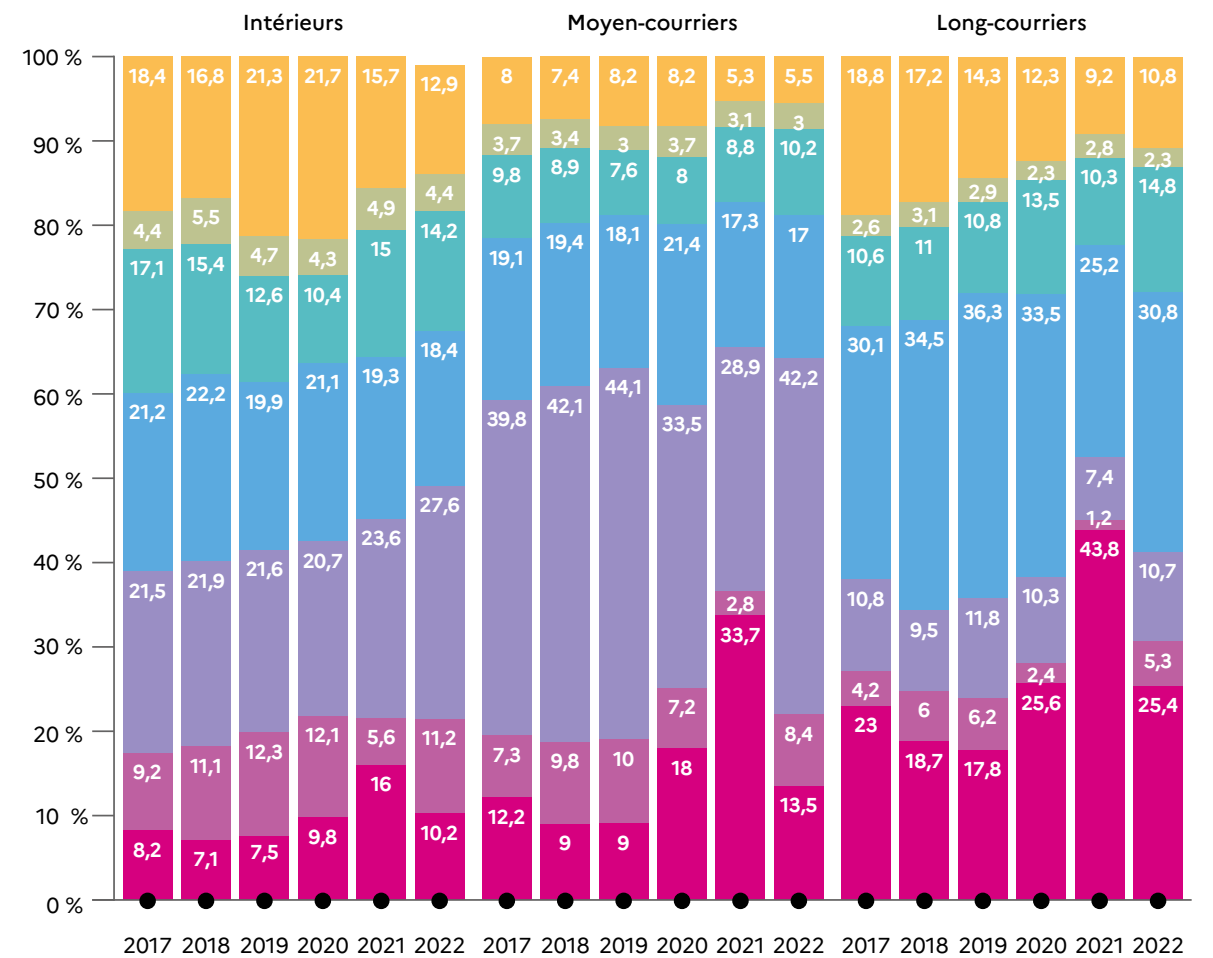
Concernant les liaisons long-courriers les moins ponctuelles en 2022, parmi les dix liaisons ayant le taux de retard le plus important, le nombre de liaisons vers l'outre-mer a fortement baissé. Ainsi, on pouvait compter deux liaisons vers l'outre-mer figurant parmi les dix liaisons ayant le plus de retard en 2022, contre six en 2019. En revanche, le nombre de liaisons en retard vers l'Asie est désormais de quatre en 2022, contre deux en 2019. Cela peut s'expliquer par les nombreuses mesures sanitaires qui étaient encore en vigueur pour accéder à de nombreux pays du continent.

Par rapport à 2021, si la cause «Aéroport et sûreté» a une proportion moins importante dans les causes des retards des vols, elle demeure globalement supérieure au niveau de 2019. Cela pourrait s'expliquer par le maintien de quelques mesures de renforcement aux frontières qui persistent dans le cadre de la lutte contre le Covid-19, ainsi que de certaines mesures sanitaires, mais de manière beaucoup moins marquée et atténuée par rapport aux années précédentes. La cause «Navigation aérienne»

retrouve globalement son niveau de pré-crise pandémique, probable conséquence de la reprise du trafic au niveau mondial. La cause «Enchaînement des vols» a également augmenté, certainement pour les mêmes raisons. Les causes principales ont donc évolué par rapport aux deux années de la crise sanitaire : durant cette période, il fallait souvent présenter des tests ou des formulaires sanitaires pour prendre l'avion, ce qui pouvait provoquer des perturbations. En revanche, la conges-

tion étant alors peu importante, les causes de retard étaient peu liées au phénomène de «Navigation aérienne». En 2022, il semble y avoir eu un rééquilibrage concernant les causes des retards rapprochant cette année de celles précédant le Covid comme 2018 ou 2019. Toutefois, la cause «Passagers» a augmenté par rapport à 2019, notamment pour les vols intérieurs. En revanche, la cause «Compagnies» a légèrement diminué par rapport à cette même période.

RÉPARTITION DES CAUSES DE RETARD AU DÉPART



POINT DE VUE

POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE DANS LE TRANSPORT AÉRIEN

JEAN-PIERRE



SAUVAGE

Président du BAR (Board of Airlines Representatives)
France - Conseil des représentants des compagnies
aériennes en France.

Le bilan 2022 publié par l'AQST fait ressortir pour le transport aérien une augmentation significative des retards, notamment sur les vols intérieurs et européens avec le taux le plus élevé de ces dix dernières années en raison des difficultés d'exploitation inhérentes non seulement aux compagnies aériennes, mais à tous les acteurs de la chaîne du transport aérien.

Il pointe justement le manque de personnel qui a affecté **les transporteurs**, mais aussi **les aéroports et les services régaliens de contrôle de sûreté et de passage aux frontières**, ainsi que les fortes perturbations opérationnelles dues à la **dégradation du contrôle aérien en France et en Europe**.

L'engorgement croissant des aéroports partout dans le monde affecte les retards aériens en France.

Le manque de personnel dans les aéroports français et étrangers est un problème majeur. Les compagnies aériennes, les aéroports et leurs sous-traitants font face à des difficultés pour recruter le personnel nécessaire. Après la crise sanitaire pendant laquelle aéroports et sous-traitants ont massive-

ment licencié dans le monde, les personnels ne sont pas revenus. Certains aéroports ont donc dû réduire le nombre de mouvements, notamment aux États-Unis, à Amsterdam et à Londres, qui a connu aussi les effets du Brexit.

La circulation aérienne est un autre facteur des retards en France, qui est un **carrefour majeur pour les vols internationaux**. La congestion du trafic aérien peut avoir un impact considérable sur les horaires consécutivement à la météo, aux restrictions de capacité et aux conflits de trafic.

Le DG de IATA a exprimé sa préoccupation concernant le contrôle du trafic aérien (ATC) en Europe et aux États-Unis. Le manque de ressources ATC à l'échelle nationale et européenne amène à ce que la performance des ATC en 2022 reste en deçà de celle de 2019, malgré quelques progrès ponctuels.

Les diverses grèves (contrôleurs aériens, personnels de cabine et pilotes, personnels de sécurité, bagagistes) ont également fortement contribué aux retards et annulations en France et à l'étranger.

Nous adhérons donc pleinement au **Plan d'action en faveur de la qualité de service** dans le transport aérien lancé en novembre 2022 par le ministre des Transports et piloté par la DGAC. Nous en retiendrons deux axes les plus importants :

- **Développer des indices adaptés** permettant de couvrir l'ensemble de la qualité de service et de fixer des objectifs ambitieux pour hisser le transport aérien français au meilleur niveau européen et mondial, en s'appuyant sur des indices de retards et annulations basés sur les données communiquées à l'AQST, en collaboration avec une commission locale de la qualité de service, et en renforçant la coopération entre les acteurs du transport aérien.

- **Améliorer la qualité de service rendu par les contrôleurs aériens** : réduction des délais générés par la circulation aérienne, fluidification du trafic et mise en place de routes plus directes par la modernisation des systèmes ATC et des centres de contrôle en route.

Nous espérons voir dès 2023 les effets bénéfiques pour les voyageurs aériens de ces initiatives. ●



LES TGV

Après deux années de crise sanitaire, le contexte de l'année 2022 a été marqué par la reprise du trafic dans le secteur ferroviaire. À la suite d'un second semestre 2021 qui avait déjà connu une reprise de fréquentation significative, la tendance s'est encore accélérée en 2022. Toutefois, sur l'ensemble de l'année, l'évolution du trafic voyageurs de 2022 par rapport à 2019 diffère entre les TGV et les Intercités : alors que le trafic des Intercités est en baisse de 23,1%, celui des TGV est en hausse de 10,6%. Les épisodes météorologiques extrêmes comme les trois épisodes caniculaires de l'été, ainsi que les tempêtes Eunice, Franklin et Diego, qui ont engendré de forts taux de retard entre février et avril sur certaines liaisons, sont particulièrement en cause. Certains mouvements de grève, notamment en décembre 2022, ont également eu une influence sur les taux de retard et d'annulation.

Les données clés

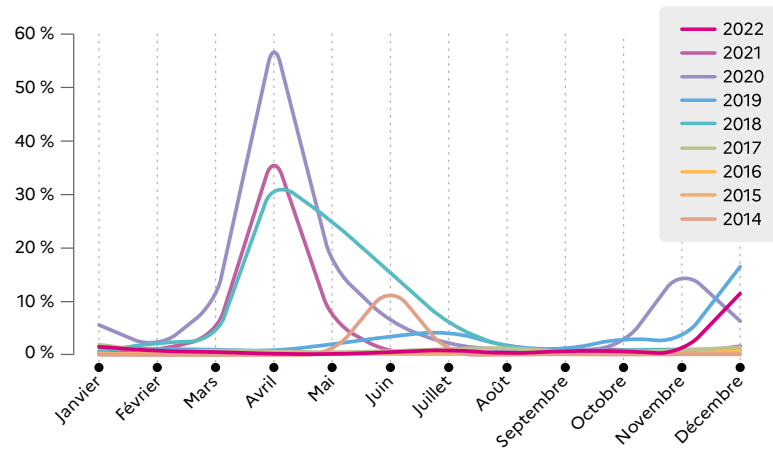
L'étude de l'évolution mensuelle du pourcentage d'annulation des TGV montre un taux d'annulation globalement en baisse par rapport aux années précédentes. De manière générale, la régularité est donc bien meilleure qu'en 2019. Toutefois, on note une

légère dégradation de la régularité durant l'été, sans doute liée à la période de canicule. Le taux d'annulation y reste toutefois inférieur à 2%. En revanche, ce taux est plus important en décembre, où il dépasse les 11%. Une évolution sans doute liée

aux deux mouvements de grève du 3-4 décembre et du 24-25 décembre, qui ont vu de nombreux TGV annulés. Toutefois, ces annulations ont été bien moins nombreuses qu'au cours de la crise sanitaire, ou lors des mouvements sociaux nationaux de fin 2019.

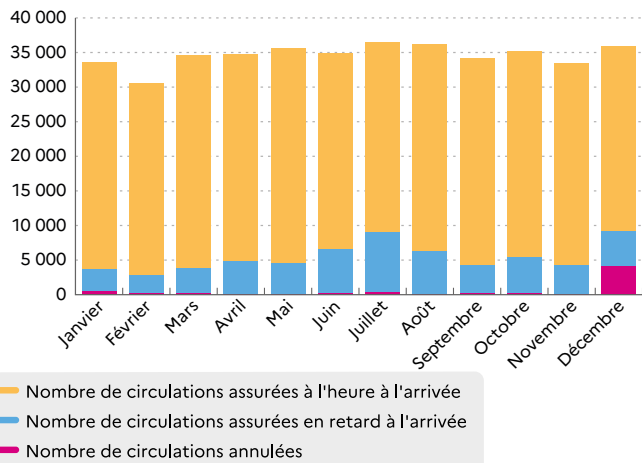
ÉVOLUTION MENSUELLE DU % D'ANNULATION DES TGV

Cette année 2022 marque un retour à la régularité. Bien plus stable que par le passé, on observe tout de même que la courbe d'évolution de cette même année a connu un sursaut en fin de période. En effet, l'augmentation des annulations de TGV sur cette période n'est autre que la traduction des mouvements de grève ayant eu lieu du 3 au 4 décembre, ainsi que du 24 au 25 décembre.

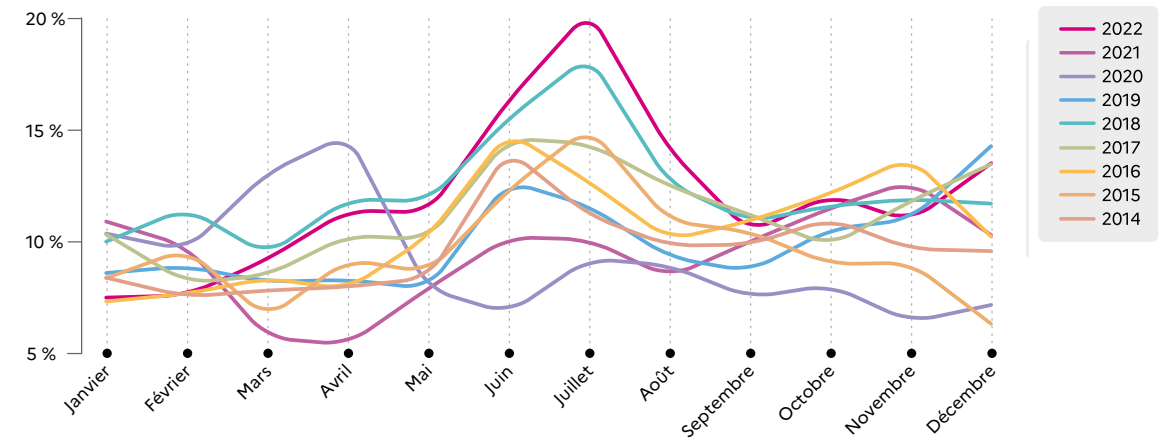


ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CIRCULATIONS DE TGV ANNULÉES ASSURÉES À L'HEURE, ET TGV EN RETARD À L'ARRIVÉE EN 2021

Comme lors des années pré-pandémiques, le taux de retard des TGV s'est dégradé lors de la période estivale, de manière nettement plus marquée qu'en 2019. En effet, le taux de retard durant l'été ne dépassait alors pas les 12,7% entre juin et septembre 2019, alors qu'il atteint 20,3% en juillet 2022. Les raisons météorologiques mentionnées ci-dessus peuvent expliquer en partie cette différence. Cette ponctualité s'est légèrement dégradée en octobre et en décembre. Pour ce dernier mois, à l'image de ce que l'on peut observer pour les taux d'annulation, on peut supposer que ce sont les deux mouvements sociaux qui ont affecté le trafic, ainsi que des épisodes neigeux, notamment vers la mi-décembre.



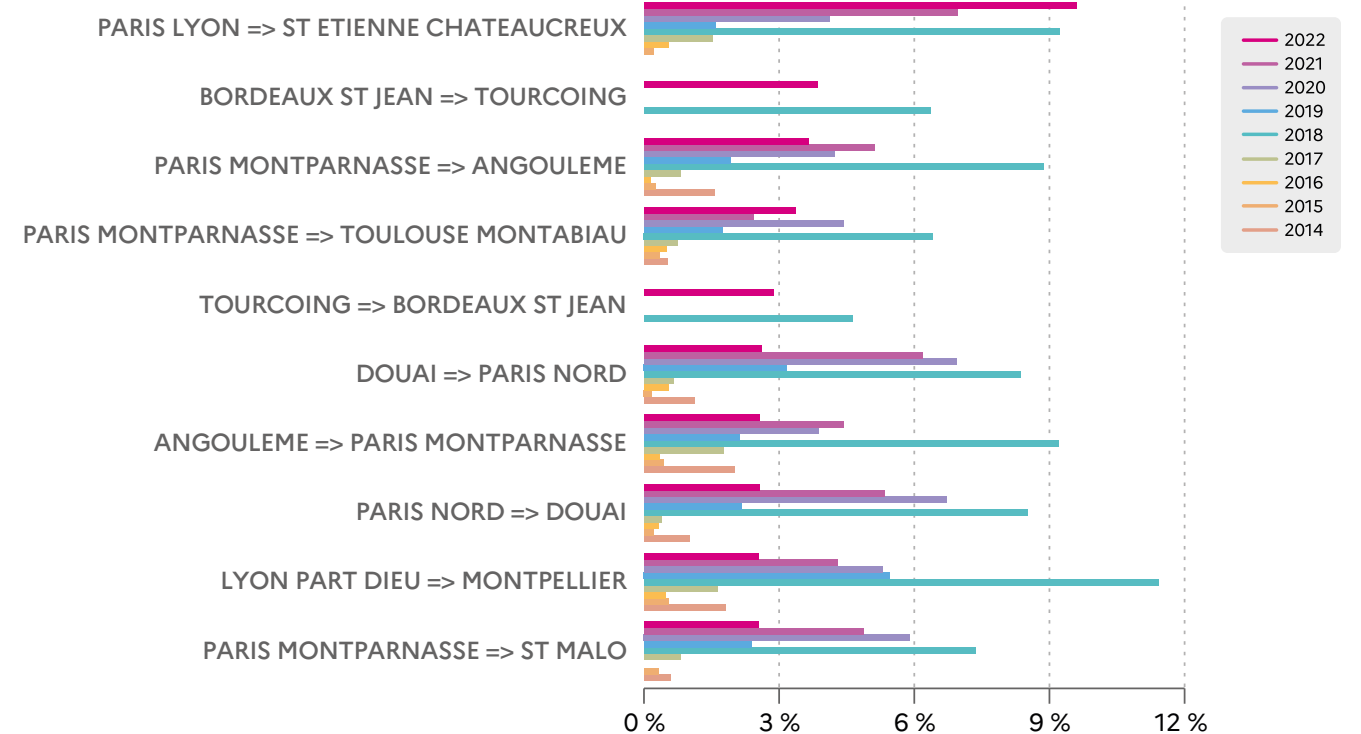
ÉVOLUTION MENSUELLE DU % DE RETARD COMPOSITE DES TGV

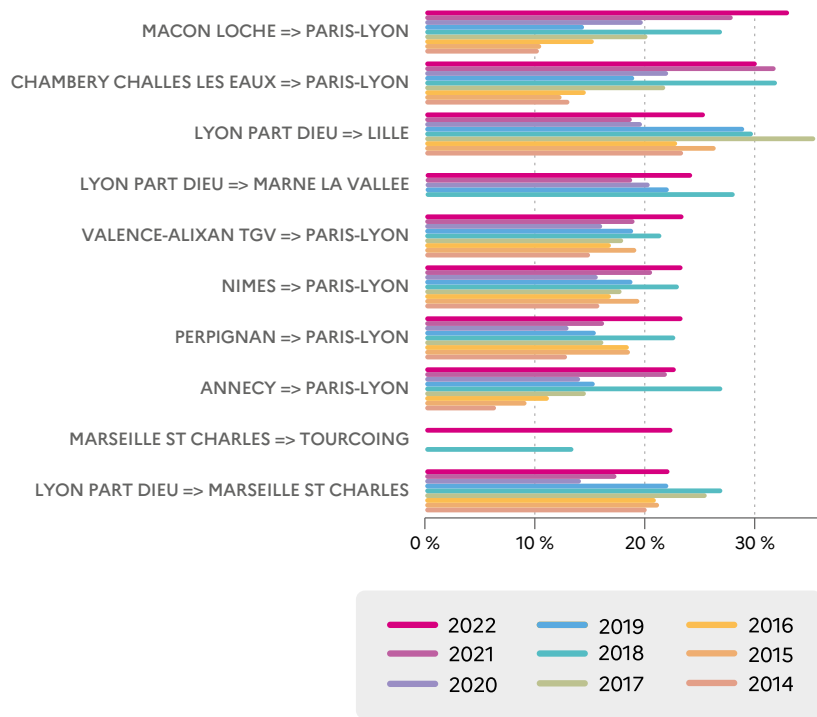


L'ANALYSE DES DONNÉES

LES PLUS FORTS TAUX D'ANNULATION DES TGV

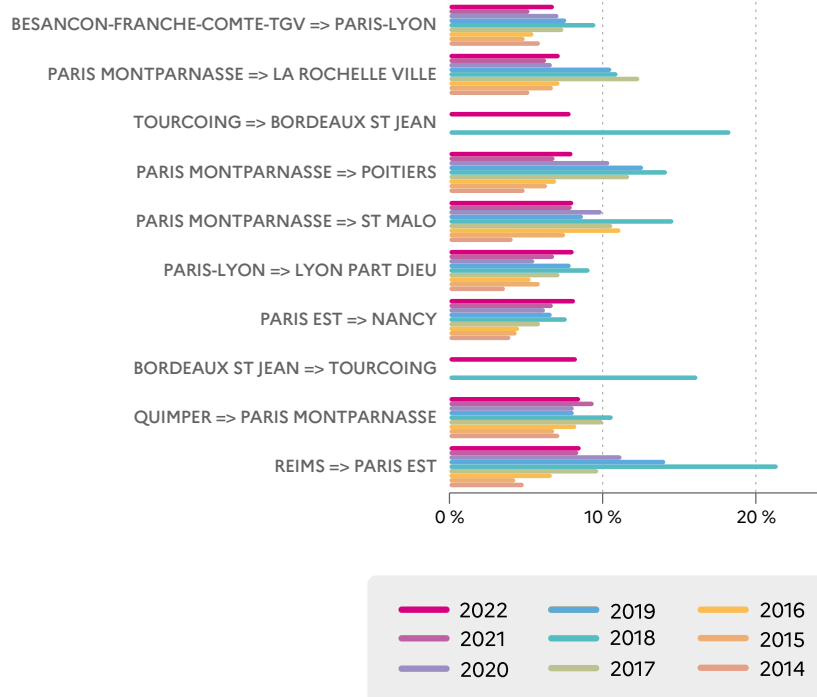
Les plus forts taux d'annulation observés en 2022 dépassent le seuil préoccupant des 5% d'annulation. Ces taux d'annulation élevés concernent une variété de lignes, à la fois des lignes transversales et des lignes radiales. Il est important de noter que ces taux d'annulation concernent une variété de liaisons longue distance, dépassant généralement les 300 km. Les liaisons de l'axe Est ne sont pas affectées par ces forts taux d'annulation. Globalement, les taux d'annulation ont diminué par rapport à 2019, dépassant rarement le seuil des 5%.





LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES TGV

Les liaisons affichant les plus forts taux de retard à l'issue de l'année 2022 sont principalement des liaisons vers l'axe Sud-Est ou Nord, qui sont très fréquentés. Les liaisons vers l'axe Sud-Est sont particulièrement représentées dans ce classement, de manière plus importante qu'en 2019. En revanche, contrairement à 2019 et comme en 2021, aucune liaison faisant partie de l'axe Atlantique ou Est ne figure parmi les dix liaisons les plus touchées par les retards. En effet, le taux de retard présenté dans ce bilan est une moyenne sur l'ensemble de l'année. Les plus forts taux de retard des liaisons TGV concernent majoritairement des liaisons à destination des gares parisiennes ou de banlieue comme Marne-la-Vallée, où la densité et la diversité des circulations peuvent être à l'origine de perturbations importantes. On constate qu'en 2022, le seuil de 30 % de retard a été dépassé pour la liaison Mâcon-Loché-Paris, atteignant un taux de retard de 33,1 %, tandis que la liaison la moins ponctuelle en 2019, Lyon-Part-Dieu-Lille, n'atteignait pas ce seuil (elle enregistrait environ 29 % de retard).



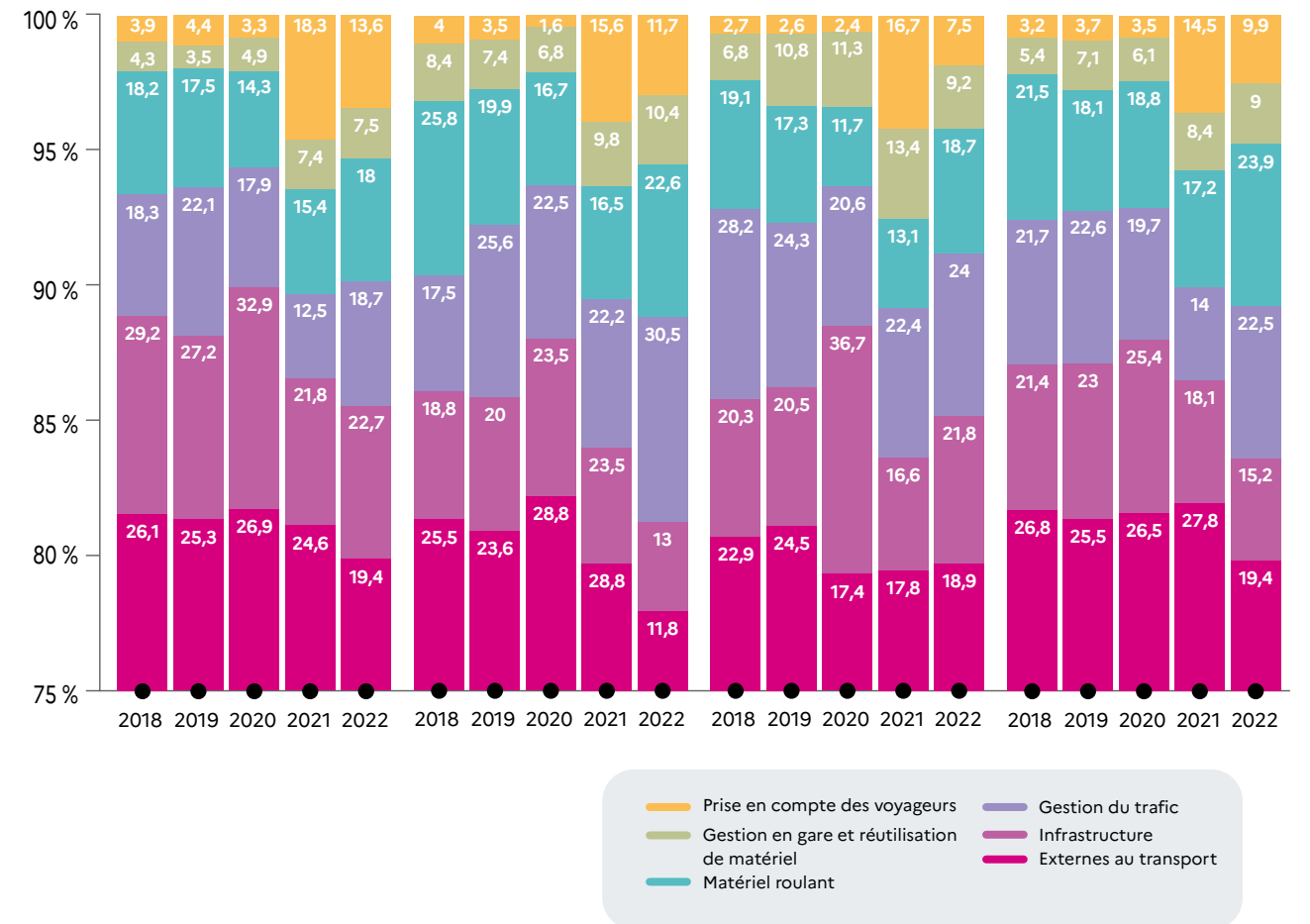
LES PLUS FAIBLES TAUX DE RETARD DES TGV

Les liaisons TGV les plus ponctuelles concernent principalement les trajets situés sur les axes Atlantique et Est, ainsi que certaines liaisons de l'axe Sud-Est, qui sont généralement moins fréquentées (par exemple Besançon-Paris-Gare-de-Lyon) que celles affichant les taux de retard les plus élevés. Il est également intéressant de constater que parmi ces liaisons aux taux de retard les plus faibles, un certain nombre d'entre elles sont des trajets entre Paris et des villes de taille moyenne, avec une population urbaine de l'ordre de 150 000 habitants, comme Paris-Poitiers ou Besançon-Franche-Comté TGV-Paris. De plus, tout comme les liaisons affichant les taux d'annulation les plus faibles, un certain nombre de ces liaisons correspondent souvent à des trajets plus courts que la moyenne des liaisons TGV.

Les proportions des différentes causes des retards ont globalement changé par rapport à 2019 : la proportion des retards liés aux infrastructures et des retards externes aux transports a baissé par rapport à 2019, mais aussi par rapport à 2021. Ce constat est particulièrement sensible sur l'axe Est. Ainsi, la cause liée aux infrastructures a connu une baisse d'environ 34 % entre 2019 et 2022. Cette baisse est moins sensible sur l'axe Nord : la cause « Infrastructure » a même légèrement augmenté par rapport à 2019. En revanche, les proportions des retards liés à la « Gestion en gare » et à la « Réutilisation du matériel » ainsi qu'à la « Prise en compte des voyageurs » a progressé. Cette hausse est particulièrement sensible sur les axes Est et Atlantique puisque la proportion de la cause

« Prise en compte des voyageurs » a été multipliée par plus de 3. Toutefois, cette cause a baissé par rapport à 2021, année marquée par le Covid-19. On peut remarquer que l'évolution de la proportion des retards liés à la cause « Gestion de trafic » a évolué différemment suivant les axes entre 2019 et 2022. Ainsi, cette cause a légèrement baissé sur l'axe Atlantique, mais elle a augmenté de manière significative sur l'axe Est, cette proportion restant globalement stable sur les axes Nord et Sud-Est. Il en est de même pour les causes liées au matériel roulant : si celles-ci sont restées relativement stables sur l'axe Atlantique, les axes Est et Sud-Est ont connu une hausse importante de cette cause. Sur cet axe, la proportion a augmenté d'environ 32 %.

RÉPARTITION DES CAUSES DE RETARD DES TGV PAR AXE



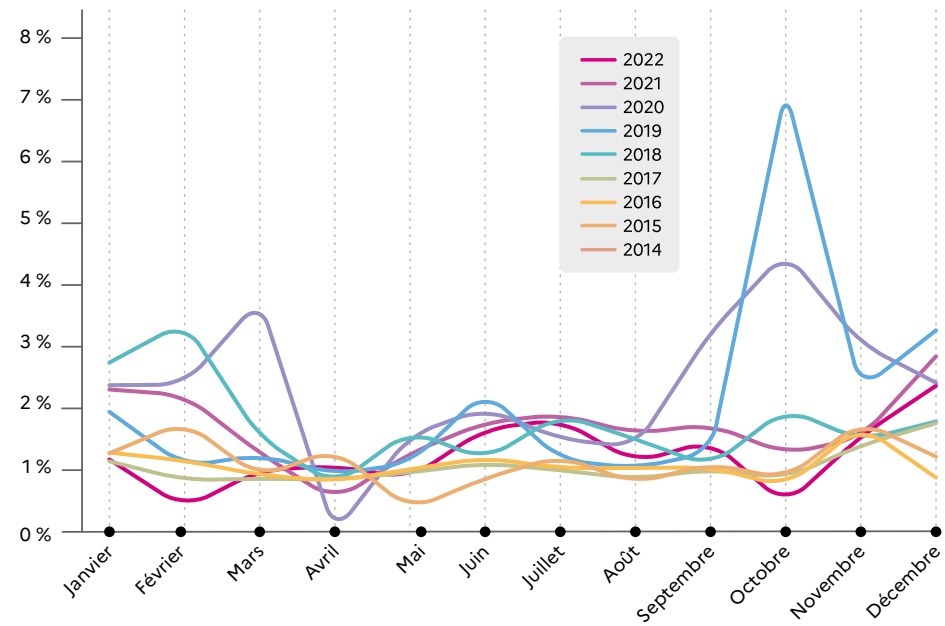
LES TRAINS INTERCITÉS



Les données clés

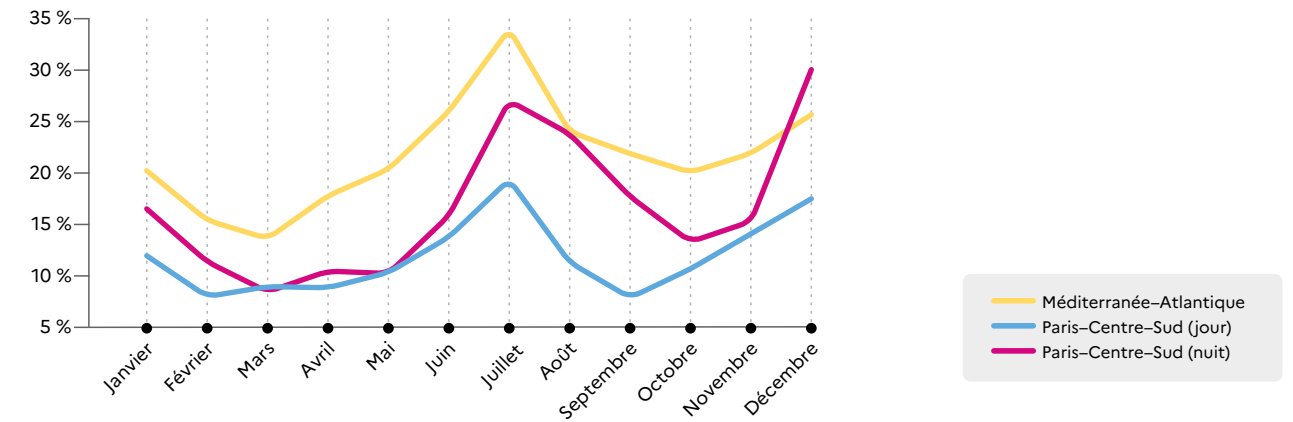
Concernant les liaisons Intercités, on observe une amélioration significative par rapport à 2019 des taux d'annulation. En effet, en 2022, seul le mois de décembre a connu un taux d'annulation supérieur à 2 %, tandis qu'en 2019, de nombreux mois dépassaient ce seuil.

ÉVOLUTION MENSUELLE DU % D'ANNULATION DES LIGNES INTERCITÉS

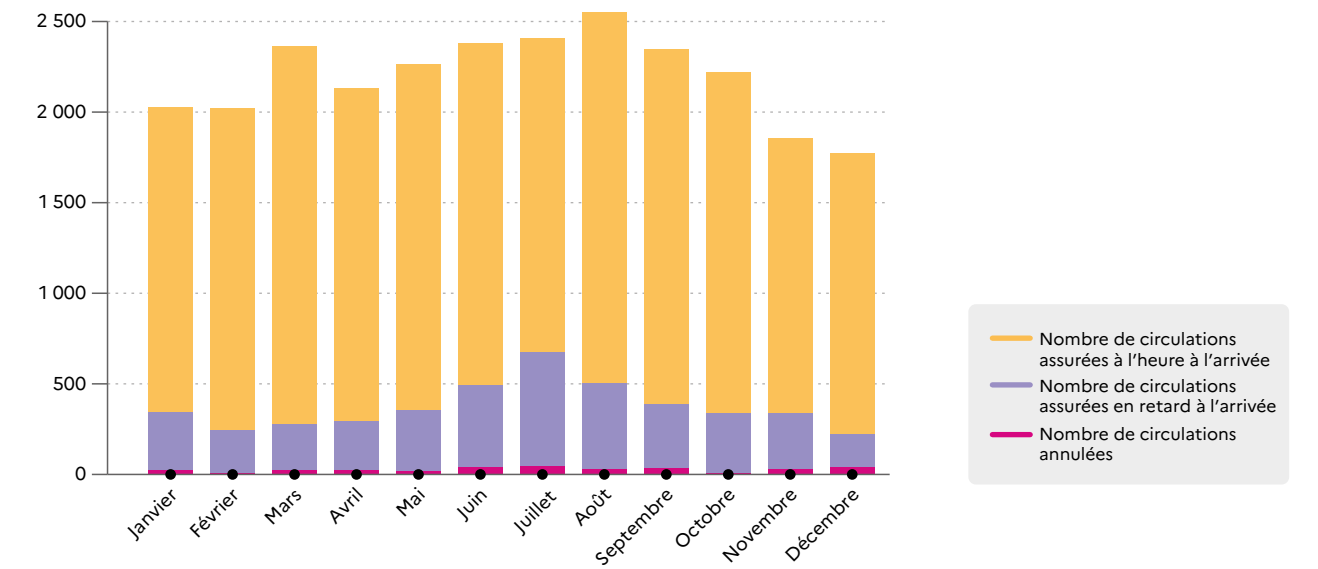


Les répercussions de la période de canicule (de juin à août) et des deux accidents de trains de fret en novembre et décembre (l'un près de Carcassonne le 23 novembre, l'autre près d'Issoudun le 2 décembre) se sont fait sentir sur les déprogrammations et les annulations des Intercités. L'accident d'un train de marchandises sur l'axe Toulouse-Narbonne a engendré une interruption de trafic puis un ralentissement pendant près de trois semaines. On constate en effet un taux d'annulation assez élevé entre juin et août, et en novembre-décembre.

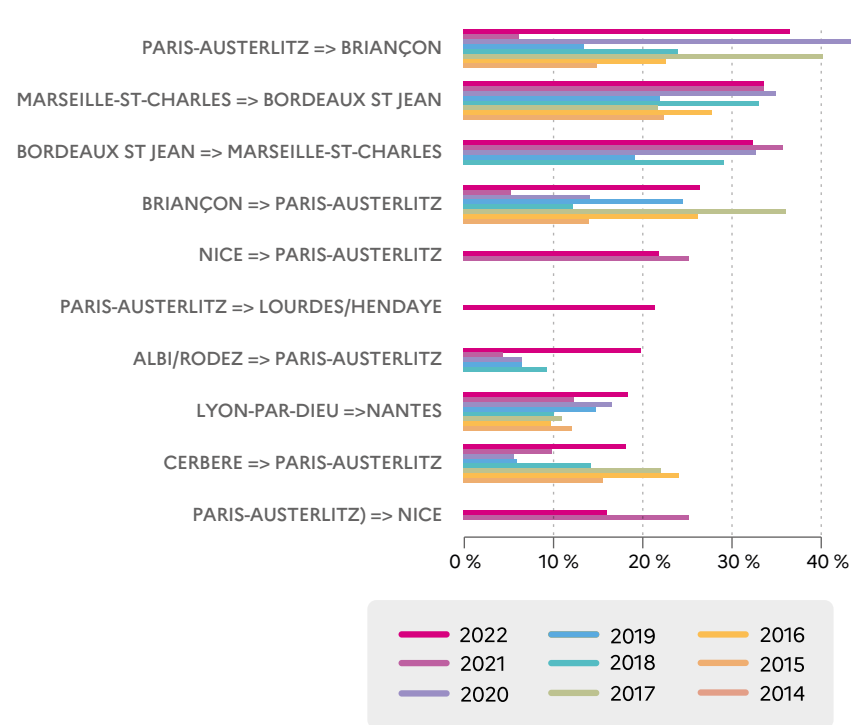
ÉVOLUTION DU % DE RETARD DES LIGNES INTERCITÉS PAR AXE



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CIRCULATIONS INTERCITÉS ANNULÉES, ASSURÉES À L'HEURE ET ASSURÉES EN RETARD EN 2022



Concernant les services Intercités, on constate que les forts taux de retard sur les deux axes à certaines périodes s'expliquent en grande partie par des facteurs similaires à ceux des annulations de trains. Les fortes chaleurs pendant l'été ainsi que les événements survenus en novembre-décembre tels que les fortes chutes de neige, les accidents de fret et les grèves ont entraîné de nombreux retards.



LES PLUS FORTS TAUX DE RETARD DES LIGNES INTERCITÉS

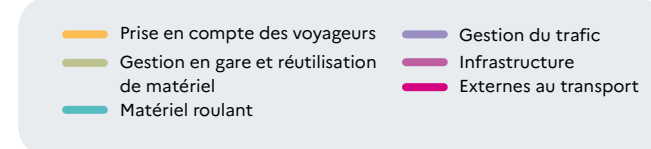
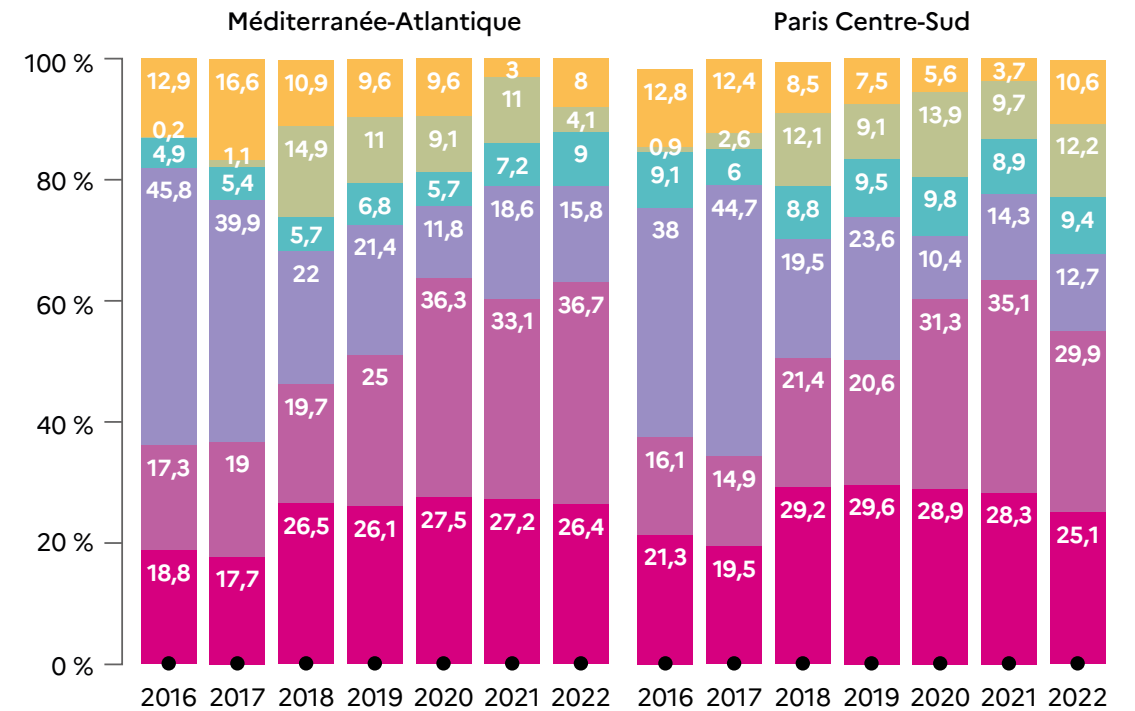
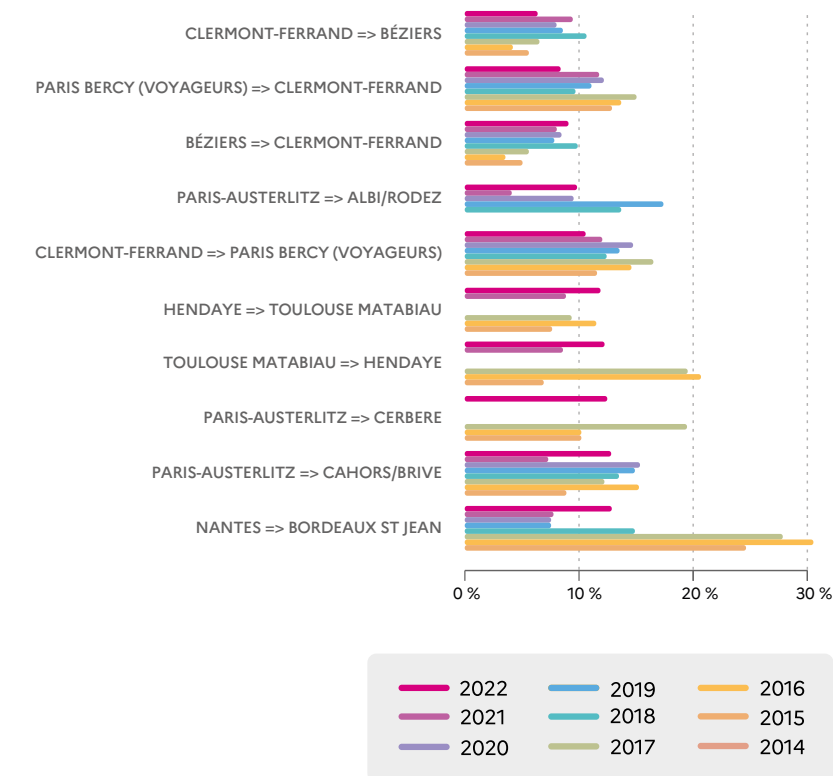
En 2022, comme pour les TGV, la ponctualité s'est globalement dégradée avec désormais six liaisons affichant un taux de retard préoccupant supérieur à 20 %, contre deux liaisons en 2019.

Il faut noter le constat préoccupant des liaisons Briançon–Paris, Bordeaux–Saint-Jean–Marseille, et Marseille–Bordeaux–Saint-Jean, qui font de nouveau partie des plus mauvaises liaisons en matière de ponctualité, à l'image de la situation en 2019.

Dans le sens Bordeaux–Marseille, le taux de ponctualité dépasse le seuil préoccupant de 20 % de retard pendant 11 mois sur 12, et il le dépasse tous les mois de l'année dans le sens Marseille–Bordeaux. Le taux de retard atteint près de 53 % dans le sens Bordeaux–Marseille en juillet, lors de la période estivale. Les chiffres sur cet axe sont nettement plus élevés qu'en 2019, alors qu'ils étaient déjà très préoccupants.

LES PLUS FAIBLES TAUX DE RETARD DES LIGNES INTERCITÉS

Les liaisons Intercités les plus ponctuelles en 2022 sont à la fois des liaisons radiales et des liaisons transversales. Il est à noter que certaines parcourent le trajet en sens opposé à un trajet qui figure parmi les plus en retard. Ainsi, Albi/Rodez–Paris-Austerlitz fait partie des liaisons les plus en retard, alors que Paris-Austerlitz–Albi/Rodez fait partie des liaisons les plus ponctuelles. On constate toutefois, comme cela a été mentionné, qu'il y a relativement peu de liaisons Intercités, donc la plupart se retrouvent mécaniquement dans l'une des deux catégories (les plus forts ou les plus faibles taux de retard). Comme en 2019, un certain nombre de liaisons faisant partie de ces liaisons les plus ponctuelles sont des liaisons entre deux villes peu éloignées, comme Nantes–Bordeaux ou Toulouse–Hendaye. La section transversale Nantes–Lyon-Part-Dieu, qui parcourt une plus longue distance, ne fait d'ailleurs plus partie des liaisons les plus ponctuelles, contrairement à ce qui prévalait en 2019. On peut remarquer que les liaisons les moins ponctuelles de 2022 ont connu un taux de retard plus important que celles de 2019. Cette année-là, aucune des liaisons faisant partie des liaisons les plus ponctuelles n'atteignait le seuil de 10 % de retard, alors qu'en 2022, seulement quatre liaisons n'atteignent pas ce seuil.



RÉPARTITION DES CAUSES DES RETARDS DES LIGNES INTERCITÉS PAR AXE

La répartition des causes des retards par rapport à 2019 a connu des évolutions différenciées. La proportion «Prise en compte des voyageurs» a baissé sur l'axe Méditerranée-Atlantique mais elle a augmenté sur l'axe Paris-Centre-Sud. On remarque que cette cause a été assez importante en avril, en juillet-août et en décembre. Pour l'été, cela est probablement à relier à l'affluence plus importante de voyageurs; pour le mois de décembre, cela peut s'expliquer par le mouvement social du 3-4 décembre et par les conditions difficiles qui ont affecté la circulation des Paris-Limoges. La proportion «Gestion en gare et réutilisation de matériel» a baissé sur l'axe Méditerranée-Atlantique par rapport à 2019, mais a augmenté sur l'axe Paris-Centre-Sud. La proportion «Matériel roulant» a augmenté sur l'axe Méditerranée-Atlantique mais elle est stable sur l'axe Paris-Centre-Sud. La proportion «Gestion de trafic» a diminué sur les deux axes, de manière plus sensible sur l'axe Paris-Centre-Sud que sur l'axe Méditerranée-Atlantique. Cela peut s'expliquer par le fait qu'il y a eu un taux de retard très important sur cet axe, ce qui a pu rendre les correspondances plus délicates. La proportion de la cause «Infrastructure» a augmenté par rapport à 2019. La proportion «Externes au transport» a baissé sur l'axe Paris-Centre-Sud, mais est restée stable sur l'axe Méditerranée-Atlantique.



POINT DE VUE

LES ÉCLAIRAGES DE L'ART SUR LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

FABIEN COULY

Directeur de l'observatoire des marchés de l'Autorité de régulation des transports (ART)



L'Autorité de régulation des transports apporte, au travers de ses rapports, un éclairage complémentaire aux études de l'AQST sur la qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs, en observant l'offre ferroviaire (fréquence, sièges commercialisés), sa fiabilité (déprogrammations ou annulations tardives de trains) et sa ponctualité (retards à différents seuils, passagers retardés, indemnités, etc.). Ces éclairages sont complétés cette année par une analyse de la ponctualité des autocars en service librement organisé (SLO). ●



LE TRANSPORT FERROVIAIRE

Les dernières publications de l'ART traitant notamment de la qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs ont ainsi porté :

- sur des bilans du marché du transport ferroviaire en 2021, en France et en Europe;
- sur les premiers chiffres du marché du transport ferroviaire en 2022, parmi lesquels des indicateurs relatifs à l'offre, la fréquentation et la ponctualité des services voyageurs.

S'agissant de l'offre disponible, après avoir quasiment retrouvé, en 2021, un niveau proche de celui de 2019 (-2 % en trains.km), elle le dépasse en 2022 (+2 % en trains.km), particulièrement depuis l'été 2022. La fré-

quentation ferroviaire voyageurs atteint un niveau record de 101 milliards de voyageurs.km (+2 % par rapport à 2019), et ce quasiment pour tous les services ferroviaires à l'exception notable du Transilien.

S'agissant de la ponctualité :

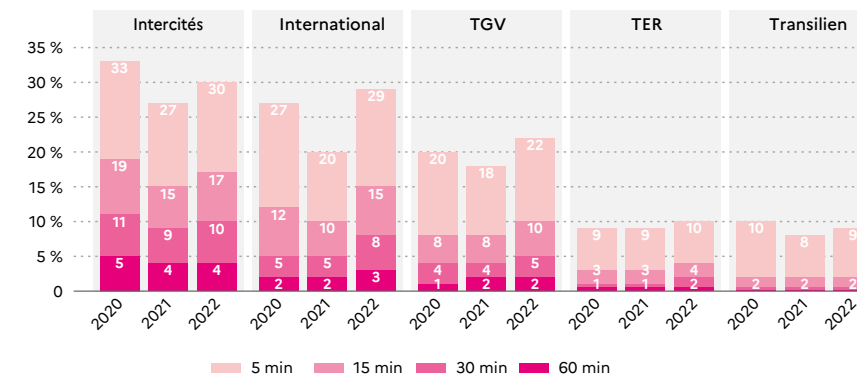
- L'année 2022 montre une détérioration du taux de ponctualité des trains qui s'établit à 89 % contre 91 % en 2021. À l'exception de l'activité Transilien, les taux de retard des activités voyageurs – singulièrement ceux concernant les activités internationales – dépassent ceux constatés en 2019. Ce qui efface ainsi les gains de ponctualité de 2020 et 2021, liés possiblement à de moindres circulations, constatés en France comme dans la plupart des pays européens. Le taux de ponctualité de la France se situait, en 2021, au-dessous de celui de la Grande-Bretagne (95 %), mais au-dessus de celui de l'Allemagne (79 %).
- En revanche, le taux de réalisation de l'offre (offre réalisée par rapport à l'offre prévue) s'est amélioré

depuis 2021 et est meilleur qu'en 2019. Ainsi, le taux de déprogrammations de trains (annulations de circulations avant J-1 16 h) atteint 6,8 % contre 8,6 % en 2019, même si les annulations tardives (après J-1 16 h) sont légèrement supérieures (1,9 % contre 1,6 % en 2019).

• 90,7 % des passagers sont arrivés en 2021 à l'heure ou en retard de moins de 5 minutes à leur descente du train. Ce taux devrait donc se dégrader en 2022 comme cela est observé sur la ponctualité des trains. Par ailleurs, le retard des services librement organisés (TAGV domestiques hors Ouigo et trains internationaux) était supérieur à 30 minutes pour un quart des passagers, ouvrant ainsi droit à une indemnisation. 42 % de ces passagers ont été effectivement indemnisés, cette part variant fortement suivant la durée du retard.

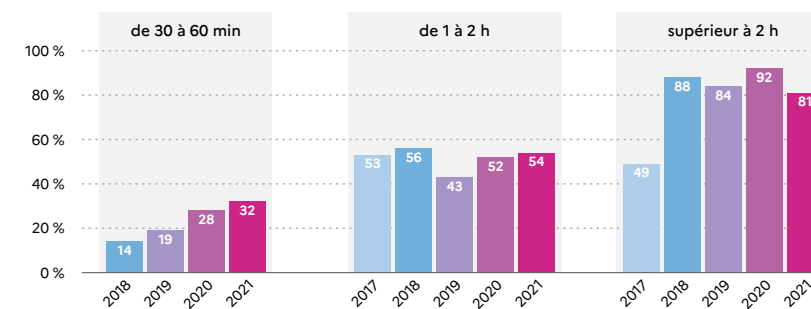
1. https://www.autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2023/03/le_marche_du_transport_ferroviaire_en_2021.pdf (partie 7)
 2. <https://www.autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2023/06/plaquette-ferroviaire-europe-2021.pdf> (page 12)
 3. <https://www.autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2023/06/bilan-ferroviaire-2022-a-mi-2023.pdf>

TAUX DE RETARD AU TERMINUS DES TRAINS PAR ACTIVITÉ ET PAR SEUIL



Note de lecture : en 2022, pour l'activité train Intercités, 30 % des trains ont plus de 5 minutes de retard, 17 % des trains ont plus de 15 minutes de retard (13 % des trains ont entre 5 minutes et 15 minutes de retard et 17 % des trains ont plus de 15 minutes de retard : au total, 30 % des trains ont ainsi un retard supérieur à 5 minutes), 10 % des trains ont plus de 30 minutes de retard et 4 % des trains qui ont plus de 60 minutes de retard.

TAUX DE PASSAGERS INDEMNISÉS SUIVANT LA DURÉE DU RETARD ET PAR ANNÉE POUR LES TAGV DOMESTIQUES (HORS OUIGO) ET LES TRAINS INTERNATIONAUX.



Périmètre : TAGV domestiques (hors Ouigo) et trains internationaux.

LES 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). Elle a confié à l'Autorité de régulation des transports (ART) la mission d'observer le fonctionnement de ce marché (au travers de collecte de données); la ponctualité des autocars SLO est l'une des composantes de cette observation.

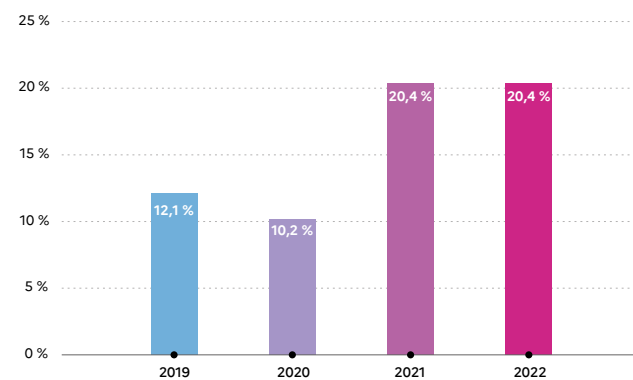
La ponctualité des services autocars SLO en 2022 reste au même niveau qu'en 2021 et est ainsi plus dégradée que les années précédentes. Le taux de retard à 15 minutes passe de 9,7 % en 2020 à 20,4 % en 2022. Les retards concernent davantage les lignes internationales (21,4 % des autocars ayant effectivement circulé) que les lignes domestiques (19,7 %). Ce taux de retard à 15 minutes est supérieur à ce qui est constaté pour les services ferroviaires comparables (trains Intercités) et les trains aptes à la grande vitesse.

Comme en 2021, il existe une rupture entre le premier et second semestre. Alors que le taux de retard se situe autour de 16 % au premier semestre, celui-ci monte à 23 % environ à la seconde moitié de l'année. La croissance du trafic et de la fréquentation au second semestre par rapport au premier a pu favoriser la dégradation de la ponctualité. Entre les deux périodes de l'année 2022, on note une hausse du nombre de circulations de 32 % et du nombre de passagers de 48 %.

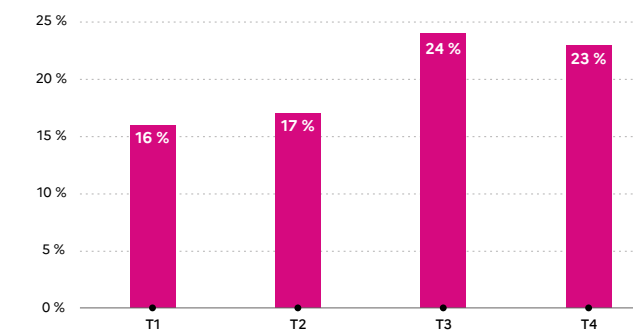
L'année 2022 montre un retour progressif à la situation prévalant avant la crise sanitaire avec la présence de tous les opérateurs sur l'ensemble de l'année. Sur un an, le nombre de circulations a bondi de 62 %, passant de moins de 400 trajets par jour en 2021 à plus de 640 trajets quotidiens en 2022. Les opérateurs ont exploité 1291 liaisons et desservi 192 villes françaises. La reprise reste toutefois timide car le trafic n'atteint que 78 % du niveau d'avant-crise.

En 2022, le taux d'annulation des lignes autocars SLO a connu également une légère dégradation par rapport à 2021, passant de 0,7 % à 0,8 %. Comme en 2019 et à la différence des années de crise sanitaire, les lignes internationales sont plus concernées par la suppression de services, avec un taux d'annulation de 1,1 % contre 0,6 % pour les lignes domestiques.

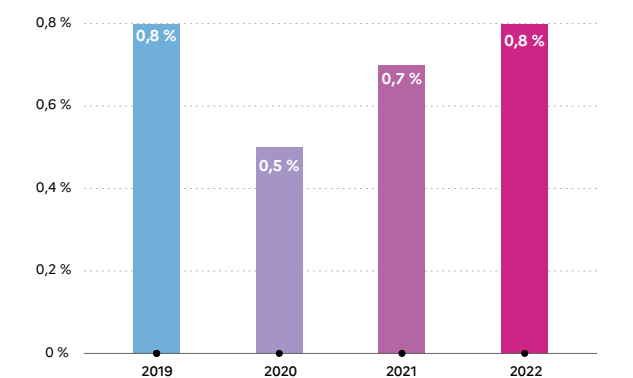
TAUX DE RETARD À 15 MINUTES



TAUX DE RETARD EN 2022, ÉVOLUTION PAR TRIMESTRE



TAUX D'ANNULATION



LES ÉTUDES DE L'AQST

Au-delà de ses travaux d'analyse de la qualité de service dans les transports, l'AQST collecte et pilote des études sur des thématiques ciblées.



EXPÉRIENCE DES USAGERS DES TRANSPORTS EN COMMUN EN SITUATION DE PERTURBATIONS AVEC DÉLAI DE PRÉVENANCE

Le traitement des perturbations dans les transports en commun, un enjeu crucial pour l'expérience des usagers

L'usage des transports en commun est constitutif du quotidien de nombreux urbains et périurbains. Il contribue, aux côtés des modes actifs, à réduire l'impact écologique des déplacements. Trains de banlieue, bus, tramways ou métros sont régulièrement empruntés par des usagers pour une diversité de motifs, notamment pour des trajets domicile-travail, quasi quotidiens et soumis à des horaires. Travaux et grèves engendrent des perturbations et une diminution du niveau de service qui viennent rompre les habitudes des usagers et les amènent à modifier leurs pratiques, plus ou moins durablement. Pour de telles perturbations programmées, des stratégies d'accompagnement peuvent être mises en place à destination des usagers. Le traitement de ces épisodes constitue en effet un enjeu crucial pour éviter un report modal durable vers la voiture pour des usagers réguliers d'une part, et attirer les usagers occasionnels d'autre part.

C'est pourquoi l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) a cherché à comprendre en profondeur l'expérience et le ressenti des usagers empruntant régulièrement les transports en commun lorsque des perturbations programmées affectent leur réseau afin d'identifier des leviers d'amélioration.

Pour cela, 6t-bureau de recherche a réalisé une étude qualitative par entretiens semi-directifs : 20 usagers réguliers des transports en commun exposés à des perturbations programmées avec délai de prévenance ont été interrogés. L'échantillon présente une diversité en matière de réseau et d'agglomération de résidence (en France métropolitaine) et en termes de profil socio-démographique.

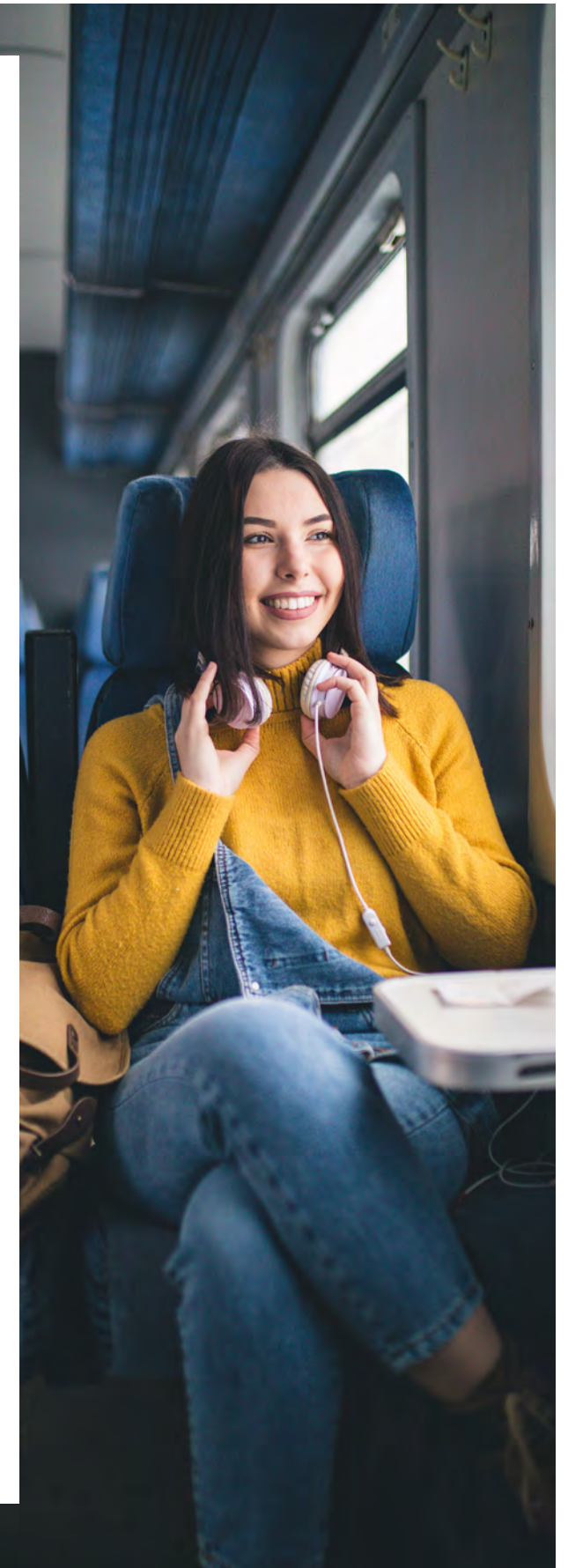
Des perturbations engendrant une expérience dégradée pour les usagers

La sensibilité des usagers aux perturbations affectant les réseaux de transport en commun peut varier d'un individu à un autre, selon ses contraintes personnelles et sa dépendance aux transports en commun.

En raison des nombreuses contraintes qui pèsent sur l'utilisation de la voiture en milieu urbain, la plupart des usagers réguliers interrogés n'envisagent pas de report modal vers ce moyen de transport. Ils sont ainsi nombreux, en situation de perturbation, à tout de même utiliser les transports en commun, moyennant une expérience dégradée. Celles et ceux qui sont éloignés des centres-villes et ne bénéficient pas d'un maillage dense leur permettant de se reporter sur une autre ligne ou de distances suffisamment réduites pour envisager un mode actif sont les plus affectés.

Les perturbations sont décrites comme étant partie intégrante de l'expérience des transports en commun par les usagers réguliers, qui manifestent une forme de résignation. Pour beaucoup d'usagers, les perturbations – même programmées – sont source de stress lié à l'incertitude quant à la réalisation d'un déplacement ou à l'heure d'arrivée. Elles sont associées à une perte de confort, avec des temps d'attente rallongés, des correspondances multipliées et une plus grande affluence à bord. D'autres usagers semblent avoir développé une expertise d'usage spécifique, permettant une certaine résilience. Celles et ceux qui le peuvent cherchent à contourner leurs déplacements en télétravaillant, voire en renonçant ou reportant dans le temps les déplacements liés aux loisirs.

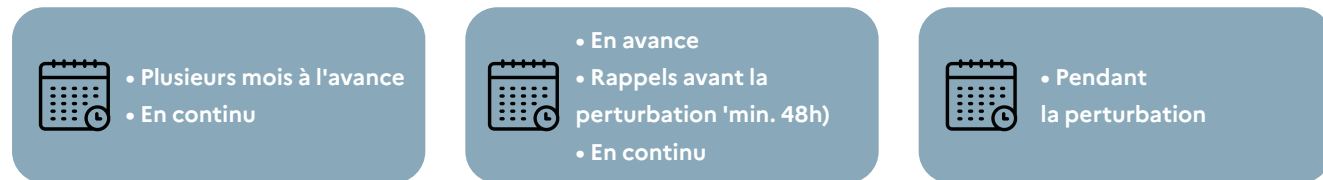
Pour des usagers occasionnels, plus enclins à utiliser les alternatives aux transports en commun, une telle dégradation de la qualité de service pourrait entraîner un renoncement durable à leur usage, d'autant plus qu'ils ne disposent pas de l'expertise d'usage des usagers réguliers.



PISTE D'AMÉLIORATION : L'INFORMATION



TEMPORALITÉ DE DÉPLOIEMENT ET CONSULTATION DE L'INFORMATION



L'information, un levier majeur pour l'acceptabilité des épisodes de perturbations

Les solutions de substitution (bus relais) ou de compensation (dédommagement) ne sont pas systématiques et ne semblent pas constituer une attente ferme de la part des usagers. Lorsque des bus relais sont mis en place, ces derniers soulèvent l'importance d'améliorer la signalétique vers les arrêts temporaires et d'augmenter les fréquences.

L'information est en revanche au cœur des préoccupations des usagers en période de perturbation : connaître – suffisamment longtemps à l'avance – l'état du trafic permet de réduire l'incertitude et donc le stress des usagers. L'information leur offre également la possibilité de se réadapter. Pour cela, il importe de commencer la campagne d'information plusieurs semaines ou mois à l'avance, puis de l'intensifier quelques jours avant les perturbations.

Outre l'information « courante », l'information sur les perturbations doit adopter le registre de l'alerte afin d'être bien

reçue par tous, notamment des usagers réguliers qui en temps normal n'auraient pas besoin de se renseigner. Les différents canaux existants doivent être mobilisés.

L'affichage en station et à bord des véhicules, doublé d'annonces sonores, constitue souvent le premier accès à l'information sur les perturbations. Un besoin d'harmonisation des efforts d'information entre centre et périphérie est ressorti de l'étude. L'accompagnement humanisé, dispensé par du personnel spécifique en station ou au guichet, complète l'affichage et peut notamment rassurer les usagers.

L'information numérique, consultée sur les sites Internet ou les applications des réseaux de transport, constitue une seconde brique, souvent utilisée pour confirmer et préciser les informations reçues via l'affichage. Les usagers mentionnent les notifications issues des applications comme un vecteur apprécié d'information. L'information numérique complète efficacement les canaux classiques mais ne saurait s'y substituer, n'étant pas accessible à tous les publics.

L'information, levier d'acceptabilité

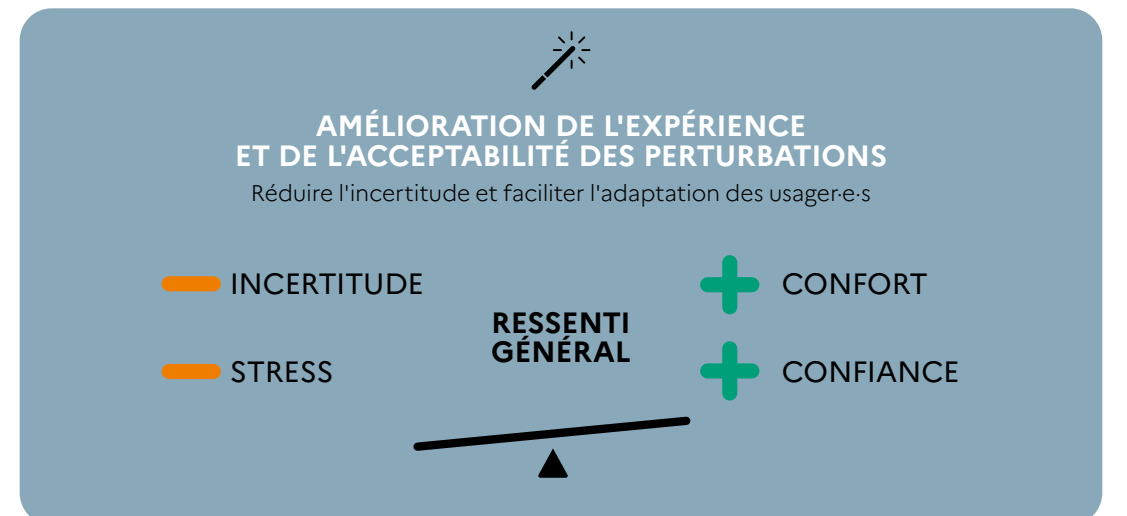
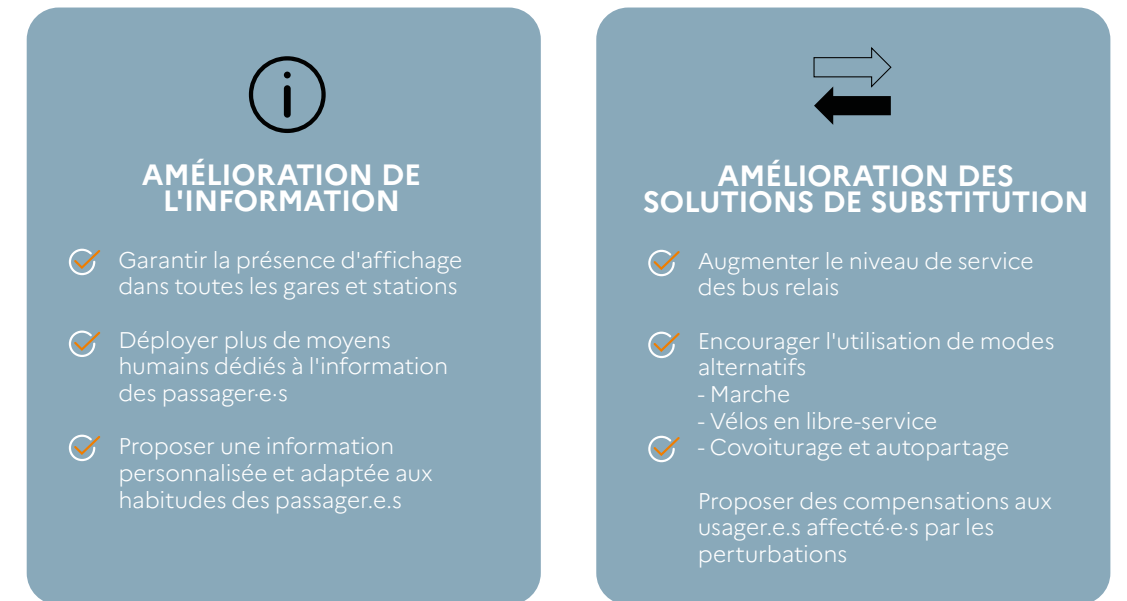
L'information constitue donc un levier crucial pour améliorer l'expérience des usagers des transports en commun lors de perturbations programmées avec délai de prévenance. Outre le fait qu'elle permet concrètement aux usagers d'anticiper et de s'adapter, l'information permet d'augmenter l'acceptabilité des épisodes de perturbations. En explicitant les causes des perturbations (les travaux, lorsqu'ils sont explicités sont généralement considérés comme un « mal nécessaire » pour améliorer le service), elle diminue le stress.

L'information donne aussi aux usagers le sentiment d'être pris en considération. Certains usagers considèrent en effet

que l'information est un droit et qu'elle fait partie intégrante du service qu'ils payent pour se déplacer en transports en commun.

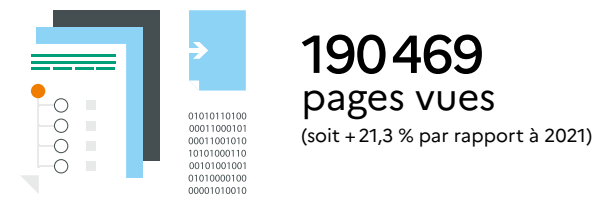
Une bonne campagne d'information lors de perturbations peut même renforcer la confiance des usagers dans leur réseau de transports en commun. Cette information d'alerte doit donc être claire, lisible, précise, diffusée suffisamment en amont via différents canaux (physiques comme numériques), régulièrement actualisée et disponible immédiatement, sans avoir à fournir des efforts de recherche d'information ou de compréhension. Une demande d'information numérique personnalisée est également ressortie de l'enquête.

LES SOLUTIONS PROPOSÉES



L'AQST SUR INTERNET

QUELQUES CHIFFRES



QUI SONT LES INTERNAUTES?

L'EUROPE EST EN TÊTE DES CONTINENTS



LES 5 PREMIERS PAYS



LES 5 RÉGIONS LES PLUS REPRÉSENTÉES



LES 5 PIÈCES JOINTES LES PLUS TÉLÉCHARGÉES

CLICS	Clics (Ergonomie)
Bilan 2021 de la qualité de service des transports de voyageurs en France	146
Consulter l'étude	143
Rapport annuel 2020 de l'AQST	123
Consulter l'étude	97
Consulter l'étude	71

LES 5 GRANDS CHAPITRES AYANT LE PLUS DE VISITES

CHAPITRE DE PREMIER NIVEAU	2021 (visites)	2022 (en nombre de pages vues)
Communication	89 525	3 325
Les droits et démarches des voyageurs	10 834	1 474
L'AQST	3 965	666
La qualité de service	3 228	653
Les chiffres de la ponctualité	2 524	619

LES 10 PAGES LES PLUS VISITÉES EN HISTOGRAMME (en nombre de pages vues)





RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022
AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE
DANS LES TRANSPORTS (AQST)

Novembre 2023

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

Directeur de la publication : Alain Sauvant
Rédactrice en chef : Karine Gal
Secrétariat de rédaction : Romy Cortes
Conception-réalisation : **CITIZENPRESS**
www.citizen-press.fr
Tél. : 01 77 45 86 86
Crédits photographiques : Gettyimages, DR.
Impression : Frazier, Paris.

