



Bilan 2016 de la qualité de service des transports de voyageurs en France

Haut comité de la qualité de service dans les transports
du 9 mars 2017

□ Faits majeurs en 2016

- Attentats à l'aéroport de Bruxelles en mars, à Nice ainsi qu'à l'église de Saint-Étienne-du-Rouvray en juillet
 - Maintien du niveau « Alerte Attentat » du plan Vigipirate et prorogation de l'état d'urgence

□ Evolution du trafic des différents modes de transport en 2016*

- Hausse du trafic aérien à l'échelle mondiale (+6,3% par rapport à 2015) ainsi qu'en France (+3,1% par rapport à 2015)
- Légère progression du trafic voyageurs TGV de 1,9% par rapport à 2015 (hors grèves) malgré la concurrence de la route et l'effet des attentats

*Rq : Comparaison des 9 premiers mois de 2016 par rapport aux 9 premiers mois de 2015 :
-2,6% pour les TGV, -7,6% pour les Intercités, -3,7% pour les TER*

- Progression du trafic voyageurs Transilien de 3,7% par rapport à 2015, en partie grâce au dézonage tarifaire.

Rq : Sur les 9 premiers mois de 2016, le trafic RATP progresse de 1,2% par rapport aux 9 premiers mois de 2015.

□ Episodes météorologiques

□ Hiver 2015-2016 doux

- Pas de véritable vague de froid ni de conditions hivernales marquées, avec toutefois quelques épisodes de vents violents en février

□ Printemps frais et particulièrement pluvieux

- Inondations importantes fin mai-début juin dans le Centre, l'Île-de-France, la Picardie, la Bourgogne

□ Début d'été marqué par les crues du printemps puis plutôt sec

- Alternance de fraîcheur et de chaleur estivale et surtout une vague de chaleur en fin de saison

□ Automne globalement sec excepté en novembre

- Chutes de neiges et fortes pluies en novembre dans la moitié nord et quelques épisodes méditerranéens à la fin du mois

□ Principaux mouvements sociaux ayant pu impacter la QST

□ Aérien

- 3 jours de grèves des contrôleurs aériens français de janvier à mars
- 8 jours de grèves interprofessionnelles de mars à juin
- 4 jours de grèves des pilotes d'Air France en juin
- 6 jours de grèves des pilotes de Lufthansa en novembre

□ Ferroviaire

- 23 jours de grèves de mars à juin dont des grèves reconductibles de fin mai à mi juin

□ Seuils spécifiques de retard

Aérien	Ferroviaire					TCU d'IdF
	Internationaux	TGV, Intercités			TER	
		Durée ≤ 1h30	1h30 < Durée ≤ 3h	Durée > 3h		
> 15min	> 15min	> 5min	> 10min	> 15min	> 5min	> 5min

Rq : Les seuils sont stricts et relatifs aux minutes entières, arrondies par défaut (ie : « >15min » ⇔ « ≥16min »)

□ Seuils spécifiques d'annulation

- Aérien et TGV* : < 3j
- Intercités et TER : < la veille à 16h

* depuis 2016

□ Spécificité des indicateurs AQST

- Les annulations font référence aux trains annulés dans le cas où ils n'ont pu arriver jusqu'à leur terminus (≠ « trains x km » qui tiennent compte des annulations et circulations partielles)

□ Limites des indicateurs :

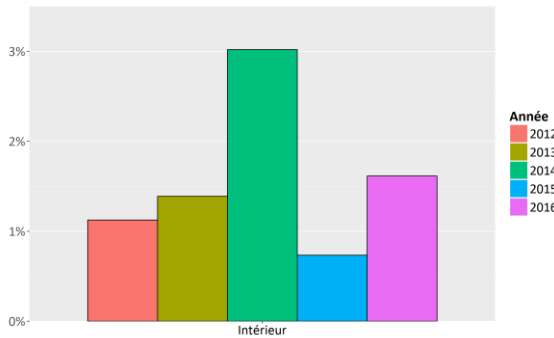
- Déprogrammation de certains trains dans le cas d'un « plan de transport adapté », Ces trains ne sont donc plus considérés comme annulés si l'annonce a respecté la limite de préavis,
- Effet de seuil des retards,
- Données issues des partenaires qui les collectent selon leur mode de recueil,

AÉRIEN

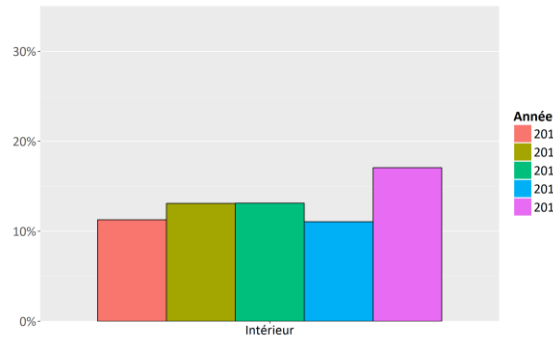
□ Liaisons intérieures en 2016 :

- ↗ du taux d'annulation (1,6% contre 0,7% pour l'année 2015)
- ↗ du taux de retard (17% contre 11% pour l'année 2015), pour un retard moyen qui augmente à près de 42min pour les vols en retard contre 39min en 2015

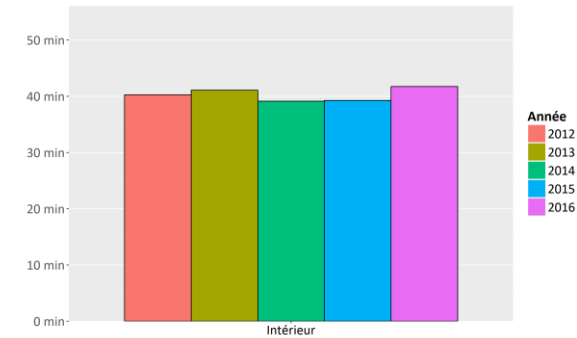
Evolution de la régularité du secteur aérien



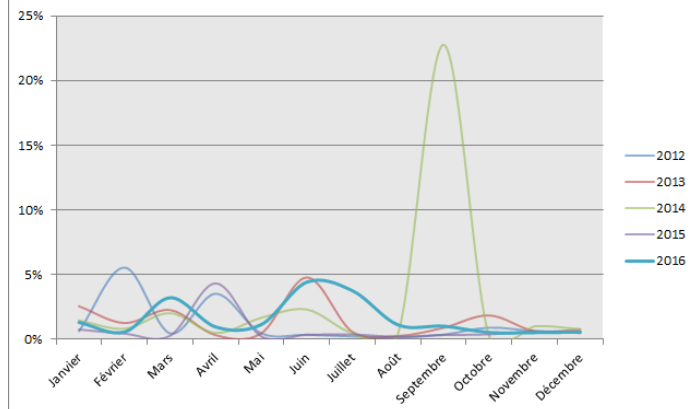
Evolution de la ponctualité du secteur aérien



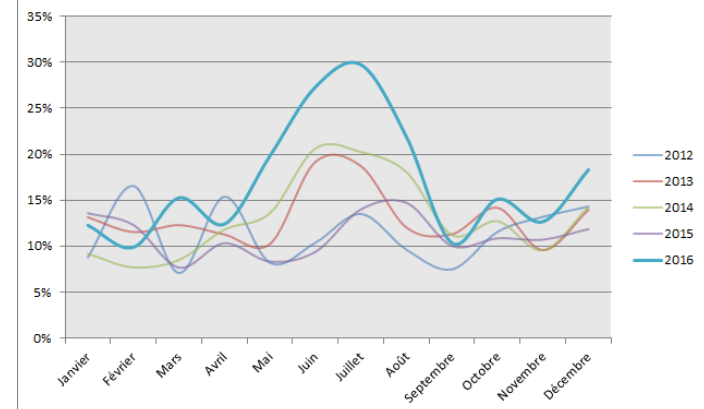
Evolution du retard moyen des vols retardés (min)



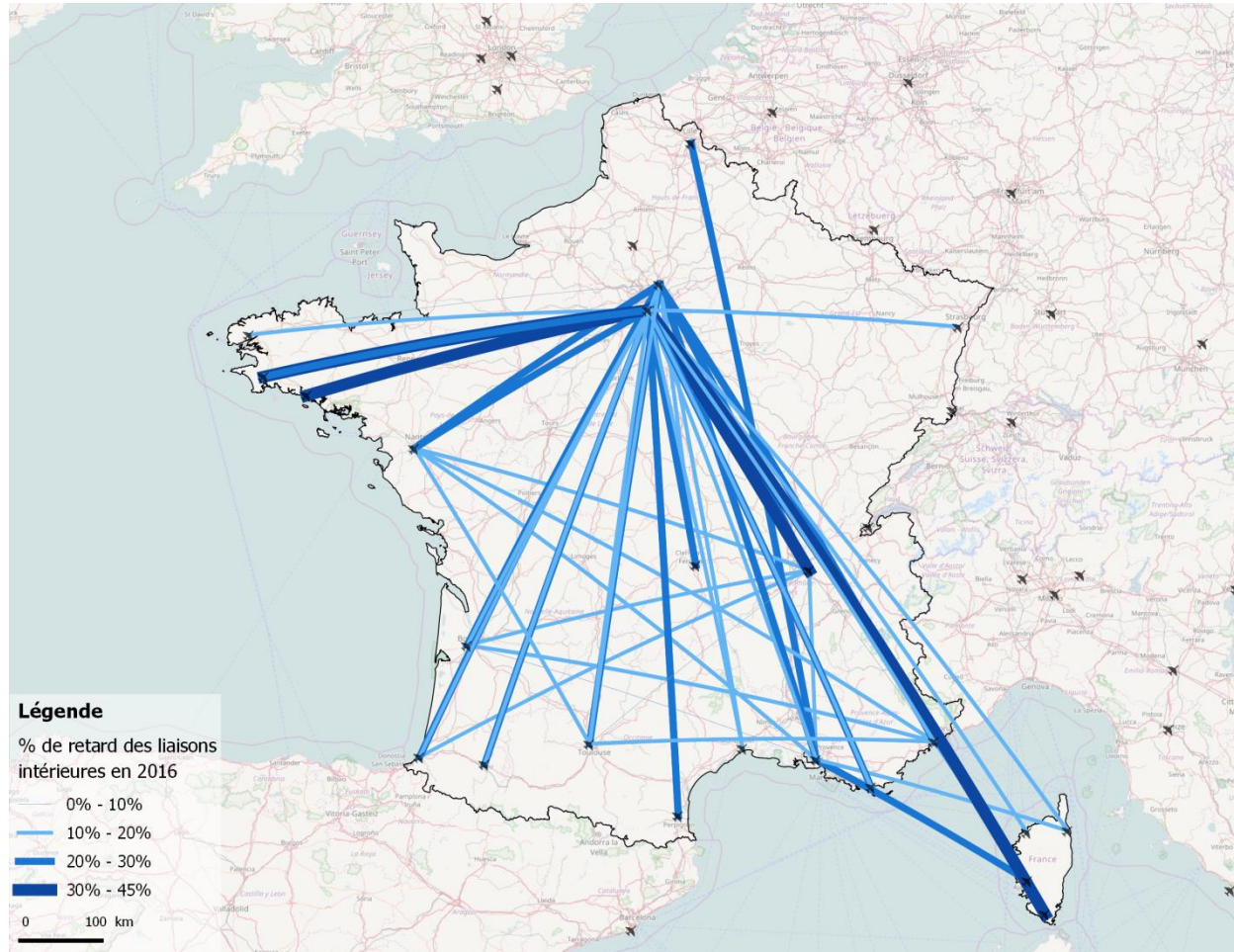
Evolution du % d'annulation des vols intérieurs



Evolution du % de retard à l'arrivée des vols intérieurs

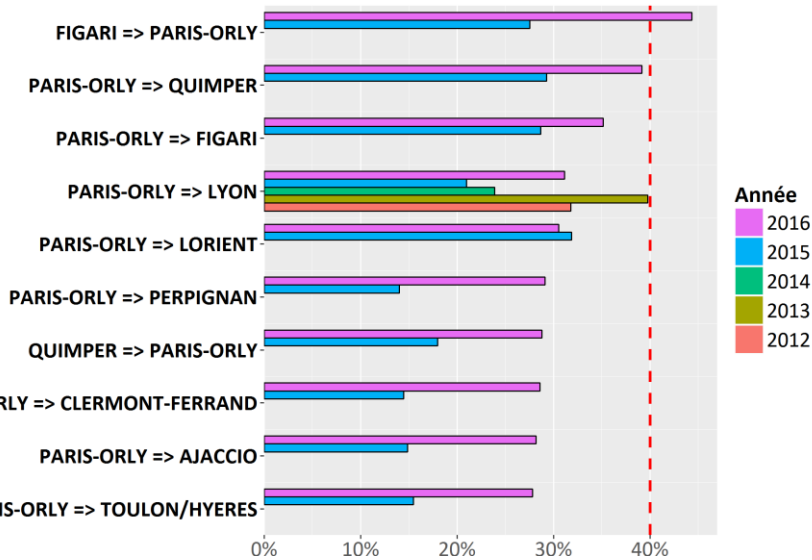


□ Taux de retard des vols intérieurs en 2016



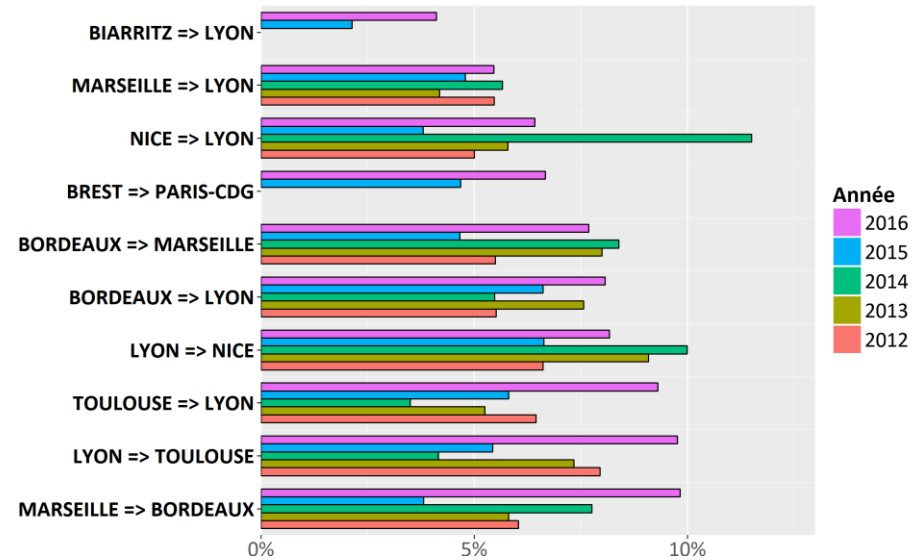
- Les liaisons les moins ponctuelles... exclusivement des radiales (de ou vers Paris)

Les plus forts taux de retard des vols intérieurs



- Les liaisons les plus ponctuelles... majoritairement (9 sur 10) des transversales

Les plus faibles taux de retard des vols intérieurs

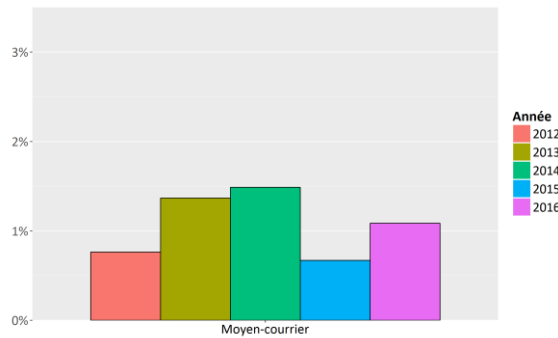


⇒ Problématiques des relations avec les hubs et influence des niveaux de trafic des vols

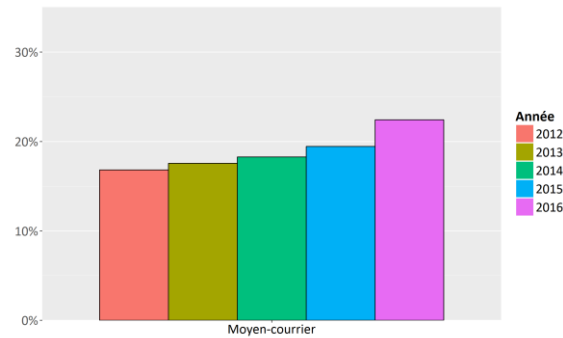
□ Liaisons moyen-courriers en 2016 :

- ↗ du taux d'annulation (1,1% contre 0,7% pour l'année 2015)
- ↗ du taux de retard (22% contre 19% pour l'année 2015), pour un retard moyen qui augmente à plus de 43min pour les vols en retard contre 41min en 2015

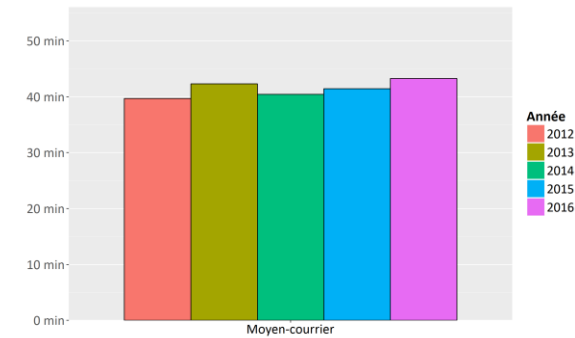
Evolution de la régularité du secteur aérien



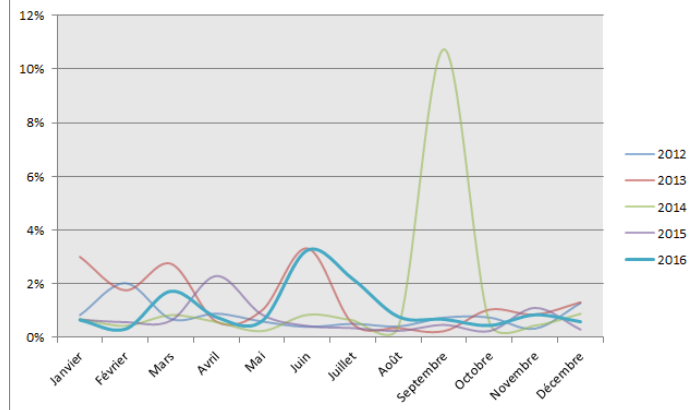
Evolution de la ponctualité du secteur aérien



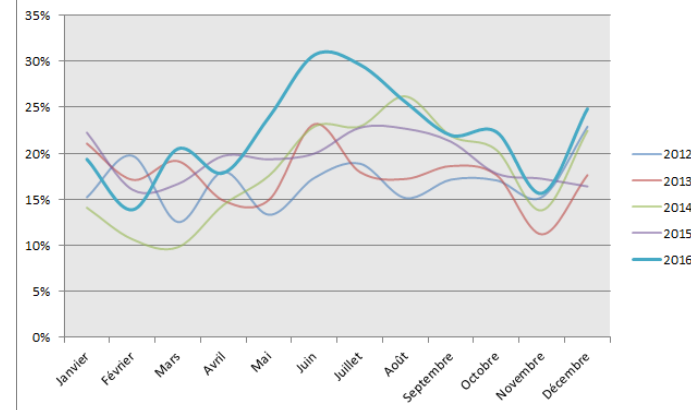
Evolution du retard moyen des vols retardés (min)



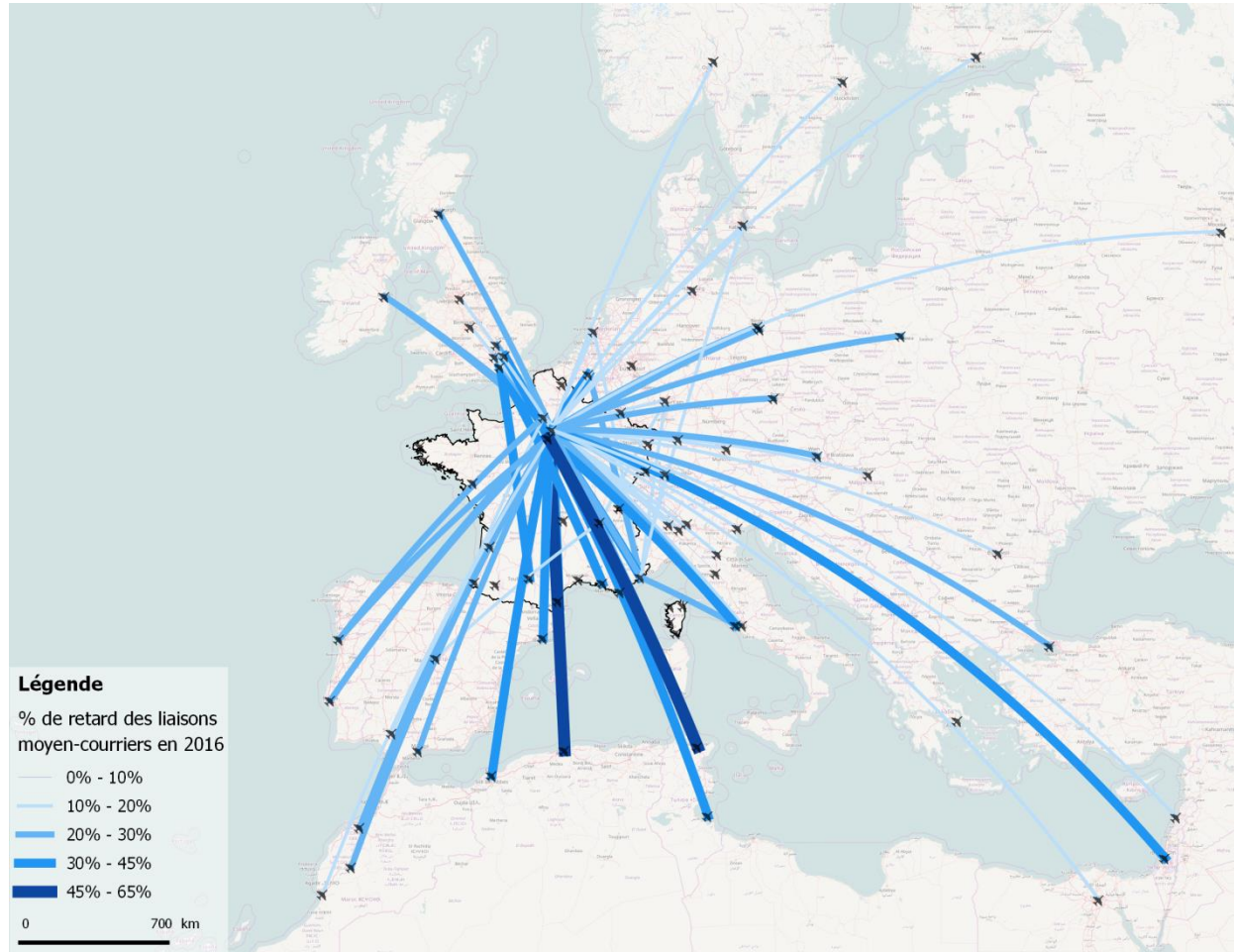
Evolution du % d'annulation des vols moyen-courriers



Evolution du % de retard à l'arrivée des vols moyen-courriers



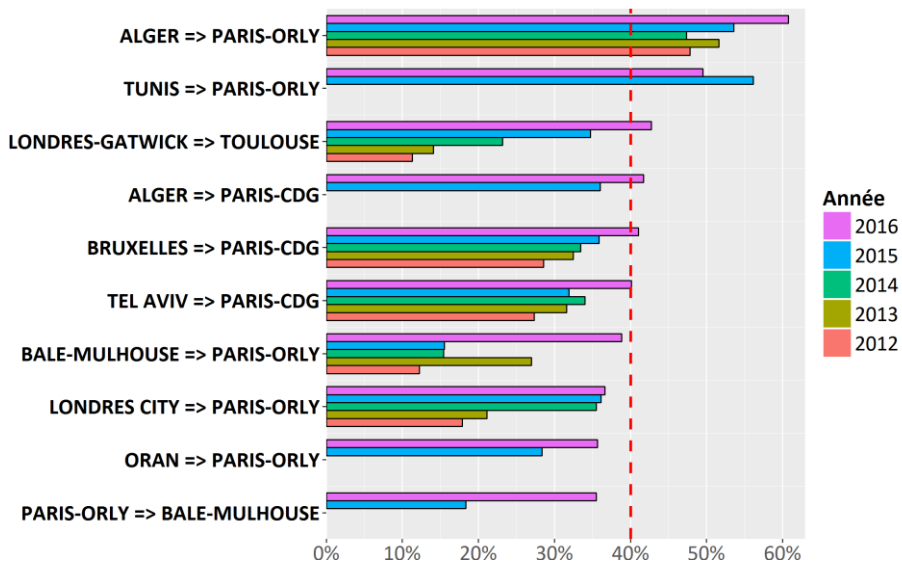
□ Taux de retard des vols moyen-courriers en 2016



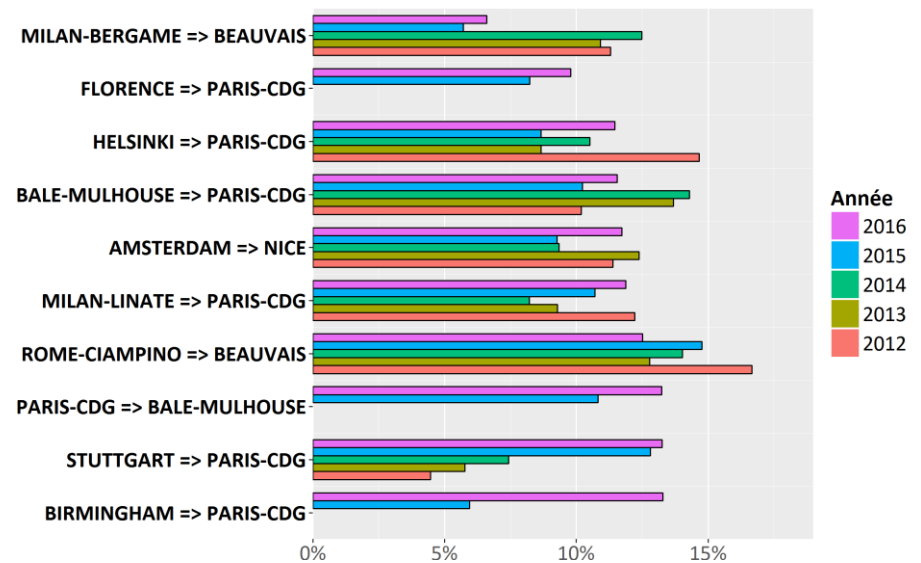
⇒ Niveaux préoccupants pour les liaisons avec l’Afrique du Nord

⇒ Pour les 6 liaisons les plus en retard : plus de 2 vols sur 5 en retard à l’arrivée

Les plus forts taux de retard des vols moyen-courriers



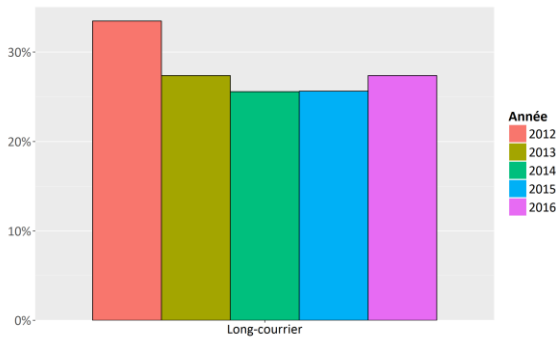
Les plus faibles taux de retard des vols moyen-courriers



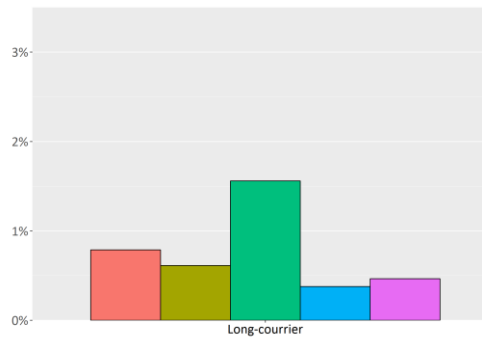
□ Liaisons long-courriers en 2016 :

- ↗ du taux d'annulation (0,5% contre 0,4% pour l'année 2015)
- ↗ du taux de retard (27% contre 25% pour l'année 2015), pour un retard moyen qui diminue légèrement à 50min pour les vols en retard contre 52min en 2015

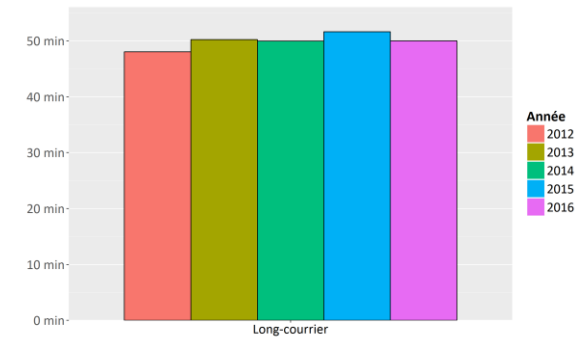
Evolution de la ponctualité du secteur aérien



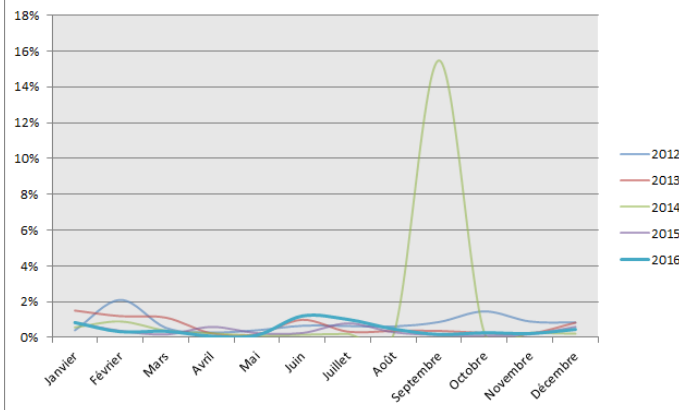
Evolution de la régularité du secteur aérien



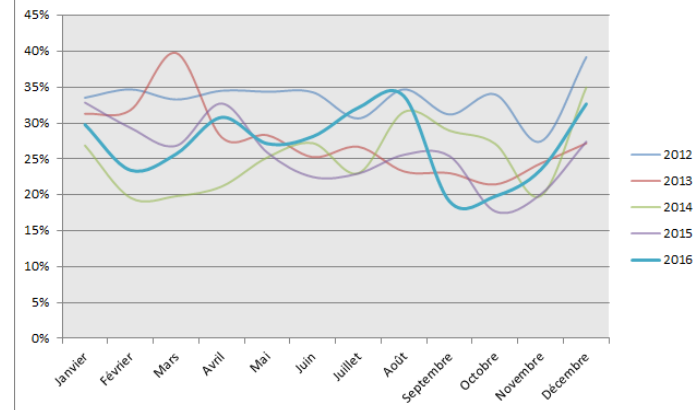
Evolution du retard moyen des vols retardés (min)



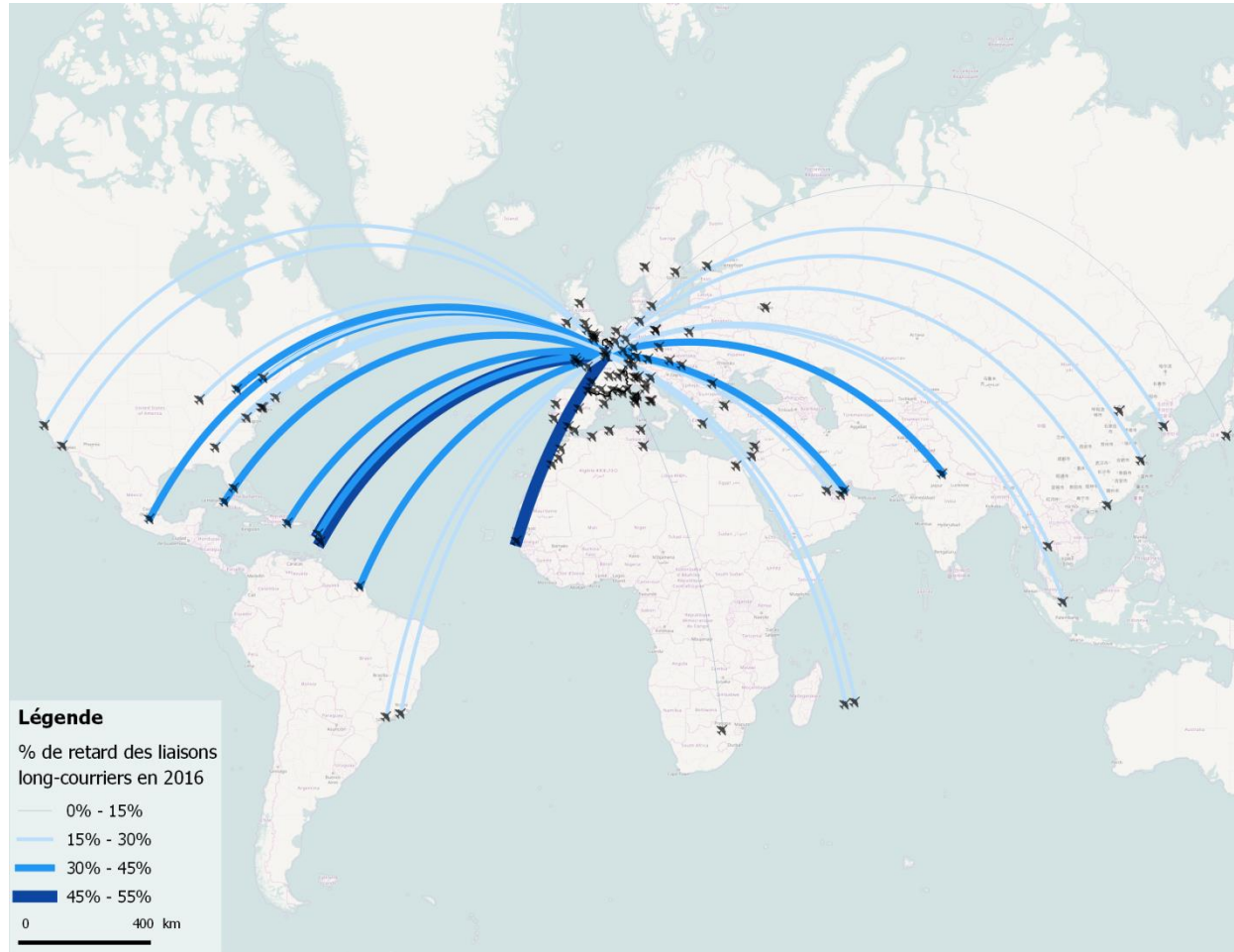
Evolution du % d'annulation des vols long-courriers



Evolution du % de retard à l'arrivée des vols long-courriers

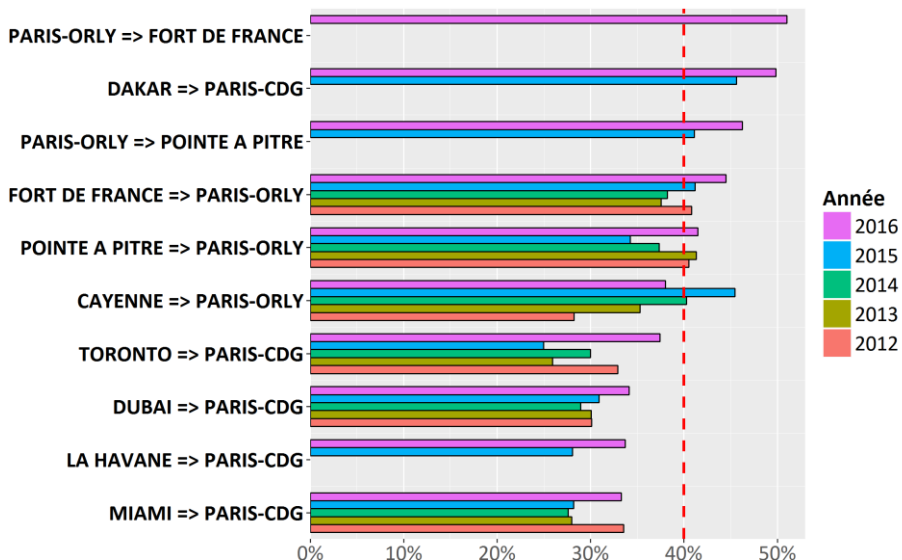


□ Taux de retard des vols long-courriers en 2016

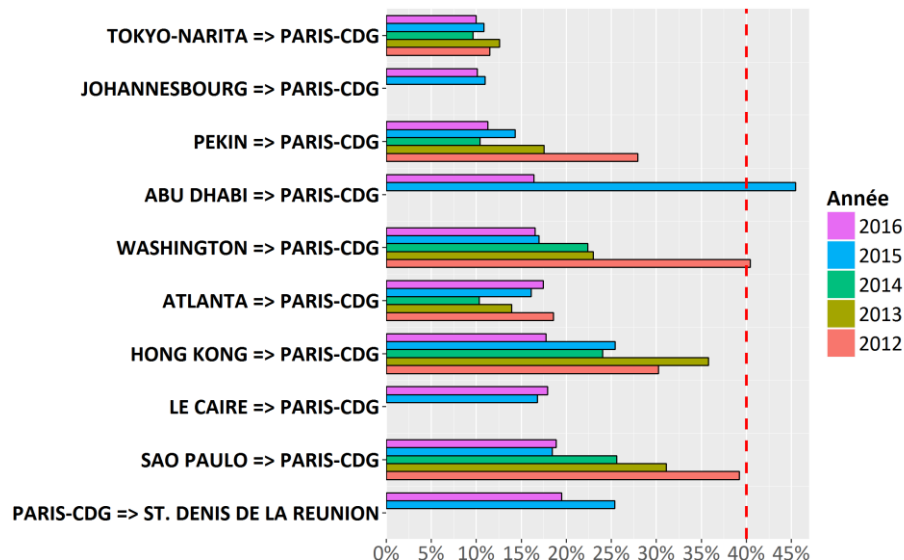


- ⇒ Niveaux préoccupants pour plusieurs liaisons et notamment avec l’Outre-mer
 - ⇒ Pour les 5 liaisons les plus en retard à l’arrivée : plus de 2 vols sur 5 en retard à l’arrivée
- Rq : 6 liaisons dépassaient le seuil préoccupant de 40% de retard à l’arrivée en 2015*

Les plus forts taux de retard des vols long-courriers

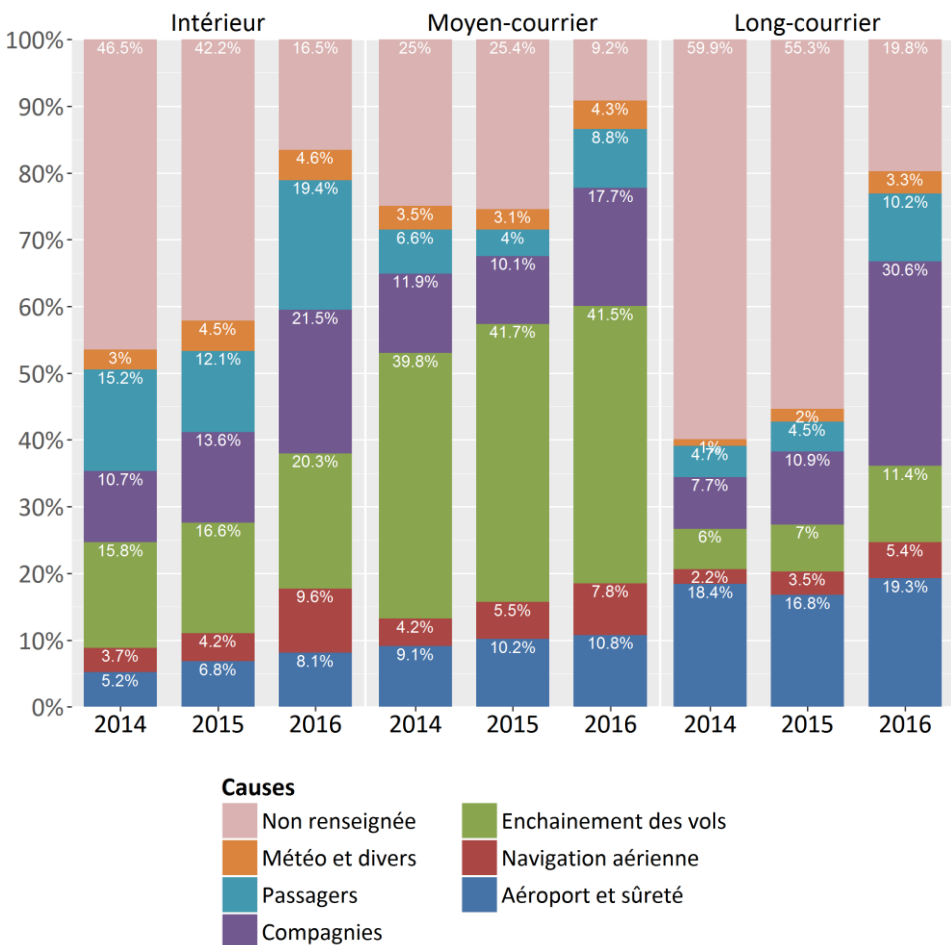


Les plus faibles taux de retard des vols long-courriers



Aérien – Causes de retard

Répartition des causes des retards au départ



- Cause « enchaînement des vols »
 - 1^{ère} cause de retard des vols moyen-courriers

- Cause « compagnies »
 - 1^{ère} cause de retard des vols intérieurs et long-courriers

- Cause « météo et divers »
 - Faibles proportions pour tous les types de vols

- Causes « passagers » et « navigation aérienne »
 - En augmentation pour tous les types de vols, potentiellement liée à l'amélioration du taux de renseignement des causes

Rq : Amélioration importante du taux de renseignement des causes des retards

FERROVIAIRE LONGUE DISTANCE

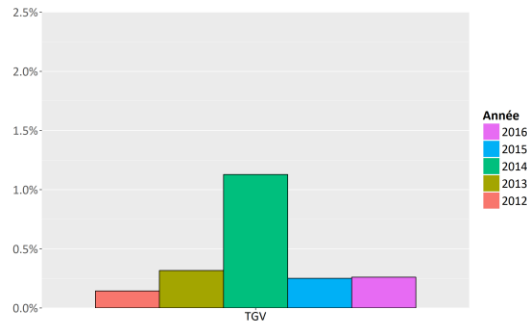
□ Liaisons TGV en 2016 :

⇒ du taux d'annulation (0,3% comme pour l'année 2015)

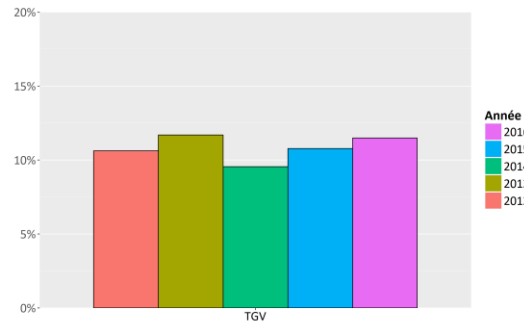
Rq : En 2016, le seuil d'annulation des TGV est de J-3 contre J-1 (16h) précédemment

↗ du taux de retard (11,5% contre 10,8% pour l'année 2015) et un retard moyen en légère baisse à un peu plus de 32min pour les trains en retard contre 33min en 2015

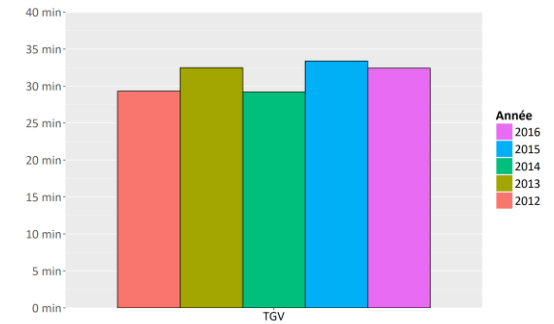
Evolution de la régularité du secteur ferroviaire



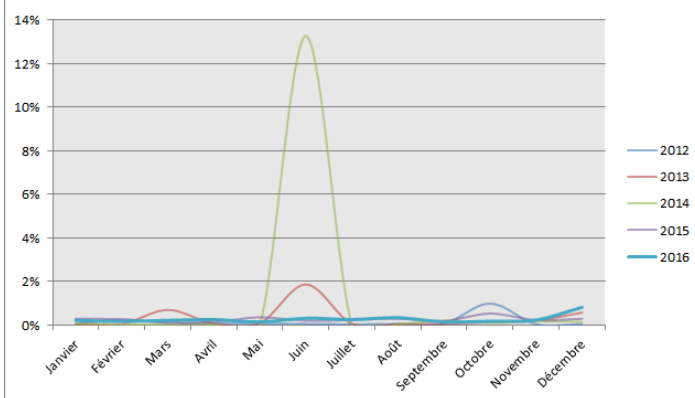
Evolution de la ponctualité du secteur ferroviaire



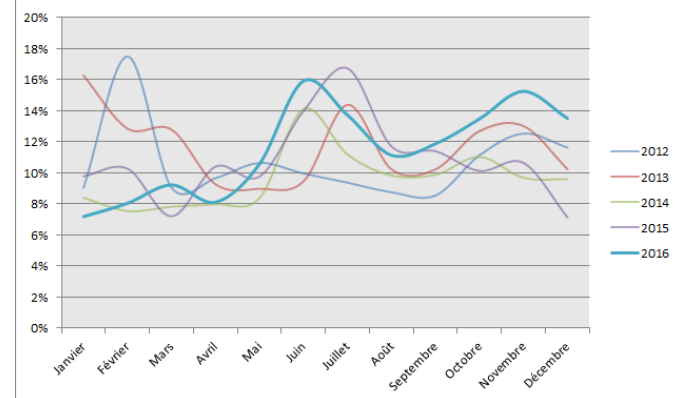
Evolution du retard moyen des trains retardés (min)



Evolution du % d'annulation des TGV



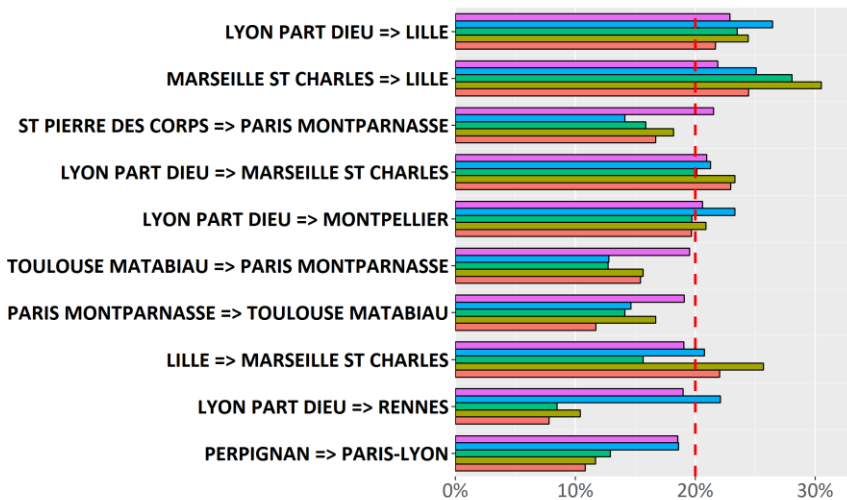
Evolution du % de retard à l'arrivée des TGV



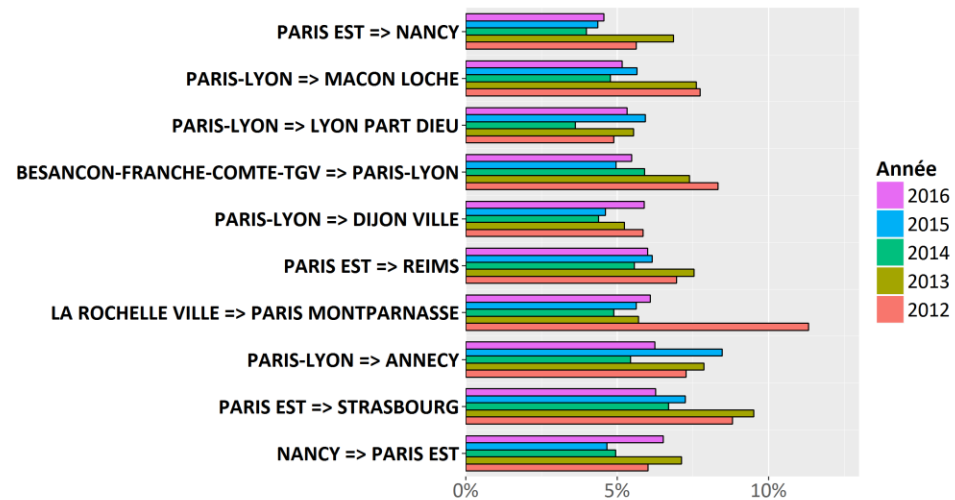
- Les liaisons les moins ponctuelles...
 - ▣ Longs trajets, principalement des liaisons province – province
 - ▣ au Sud-Est, passant par les nœuds ferroviaires de Lyon Part Dieu et Marseille St Charles

- Les liaisons les plus ponctuelles...
 - ▣ principalement des liaisons plus courtes avec des trafics plus faibles, excepté la liaison [Paris-Lyon => Lyon Part Dieu]

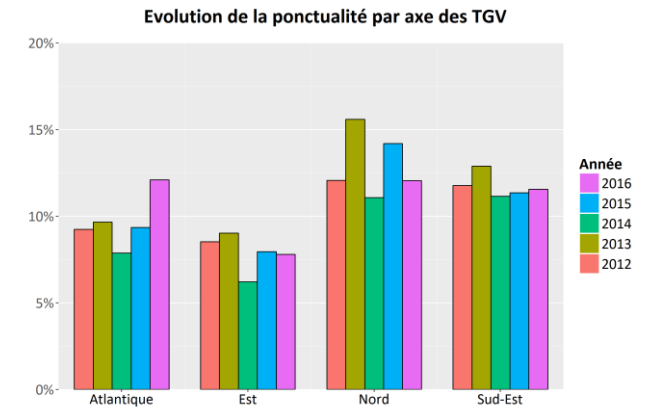
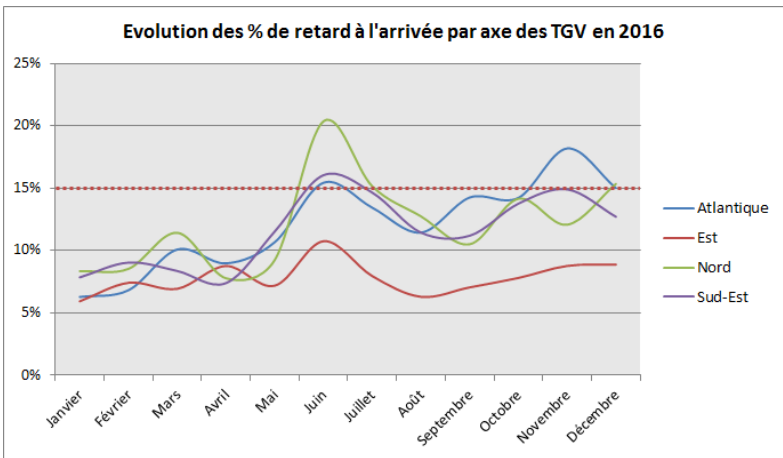
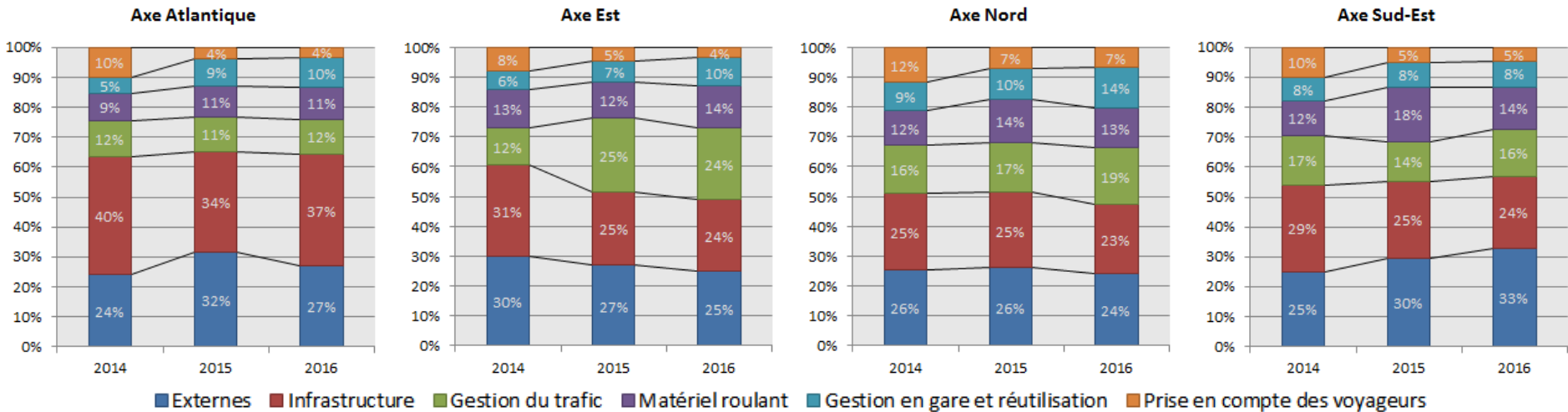
Les plus forts taux de retard des TGV



Les plus faibles taux de retard des TGV

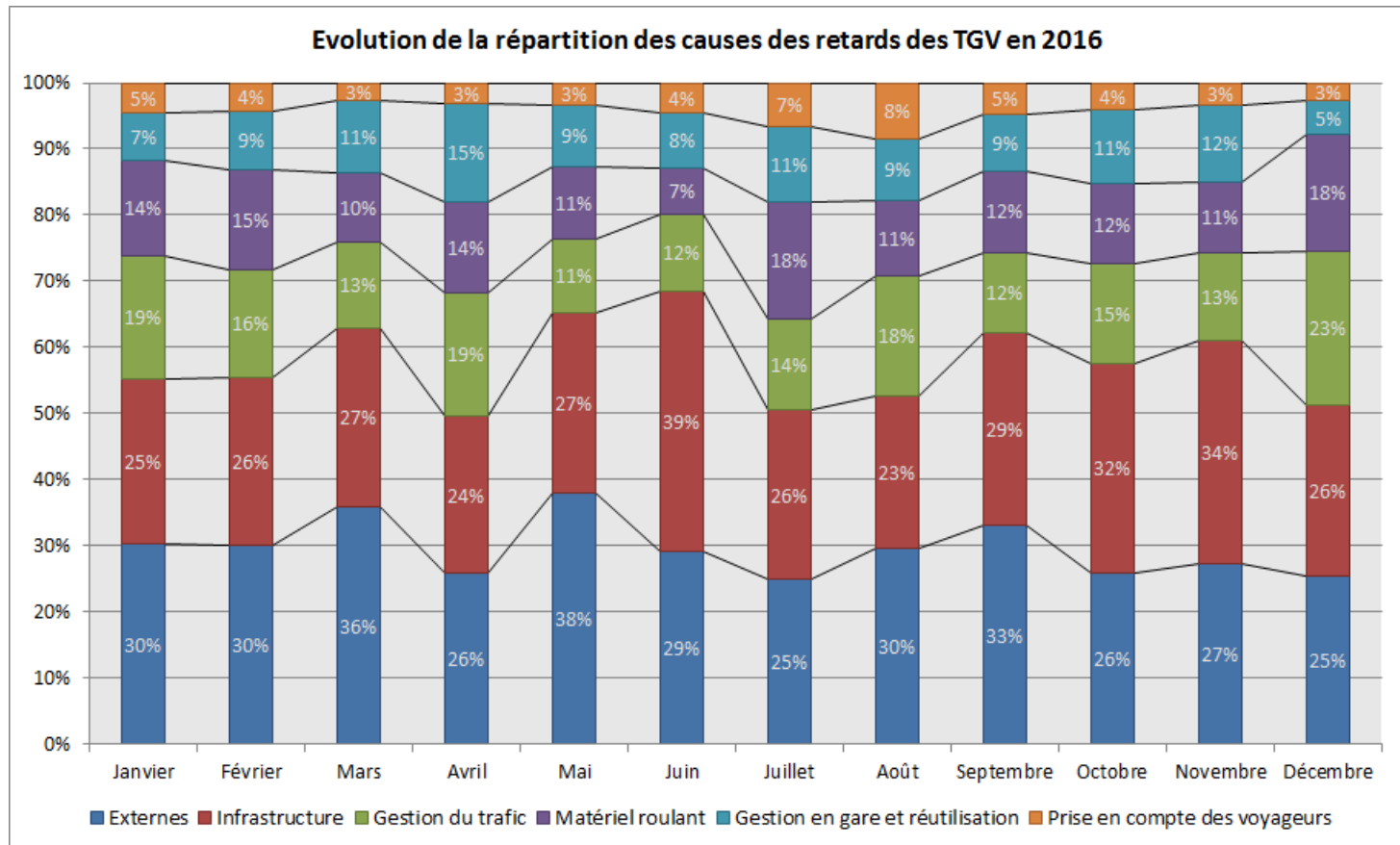


- Causes prépondérantes :
 - ▣ « Externes » (29%) et « Infrastructure » (29%)



⇒ Evolution de la ponctualité différente selon les axes

- ↗ de la proportion des causes « Externes » aux mois de mars et mai
- ↗ de la proportion de la cause « Infrastructure » au mois de juin



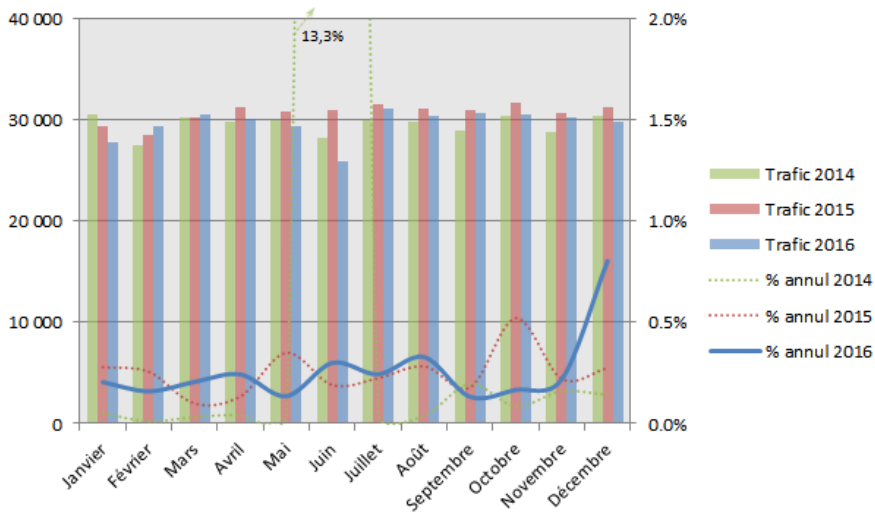
↘ du trafic en juin 2016

Rq : Niveau inférieur à celui de juin 2014, marqué également par d'importantes grèves

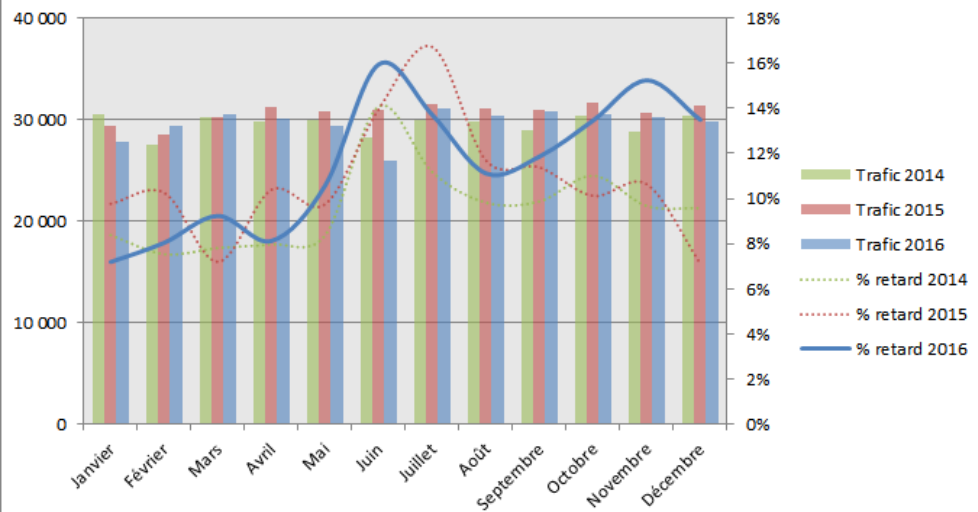
↗ du taux d'annulation en décembre

↗ du taux de retard en juin à 16%, contre environ 14% les années précédentes

Evolution du trafic de trains et du % d'annulation pour les TGV

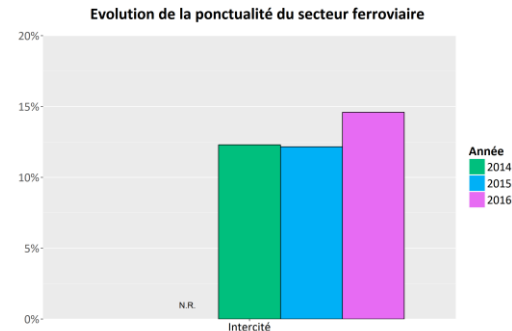
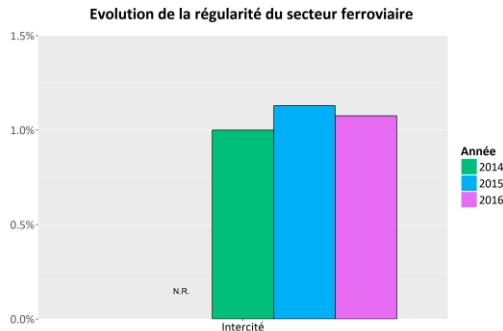


Evolution du trafic de trains et du % de retard à l'arrivée pour les TGV

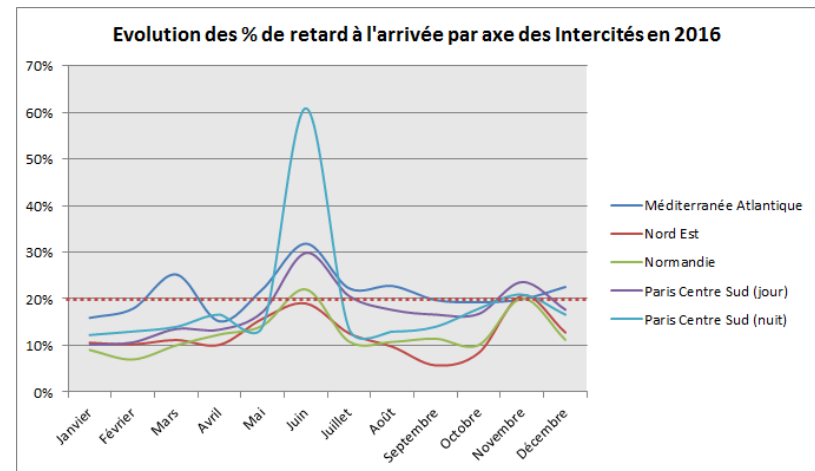
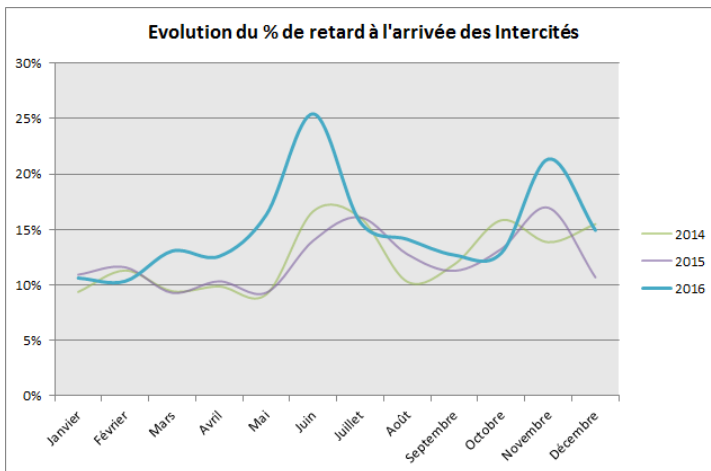


□ Liaisons Intercités en 2016 :

- ↘ du taux d'annulation (1,08% contre 1,13% pour l'année 2015)
- ↗ du taux de retard (14,6% contre 12,2% pour l'année 2015)



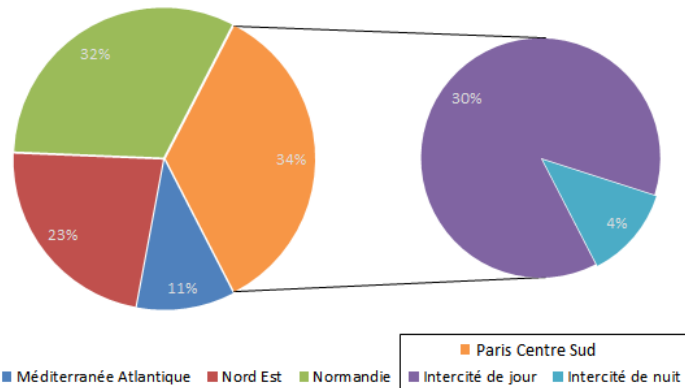
- Forte disparité de la ponctualité entre les zones géographiques et les services (jour/nuit) avec des niveaux préoccupants pour les liaisons de nuit et pour l'axe Méditerranée Atlantique en mars et pour tous les axes, sauf le Nord-Est, aux mois de mai et juin ainsi qu'en novembre.



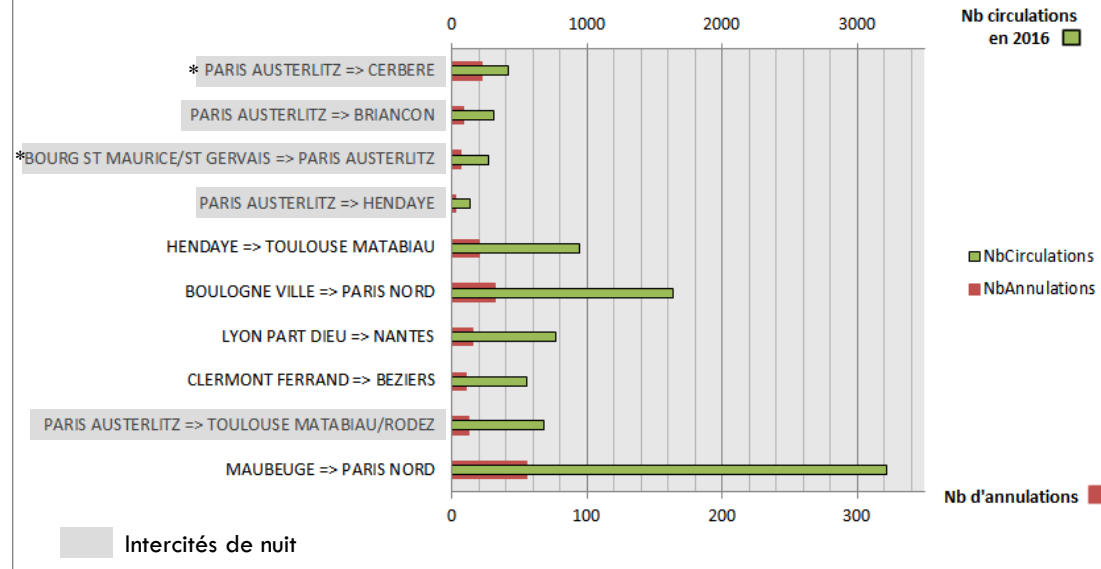
Liaisons Intercités

- Hétérogénéité de la répartition des trafics des liaisons Intercités suivies sur le territoire :
 - ⇒ Influence relative d'une annulation (respectivement d'un retard) plus ou moins forte selon les axes
 - ⇒ Performance préoccupante pour les liaisons Intercités de nuit

Répartition du trafic de trains des liaisons Intercités en 2016



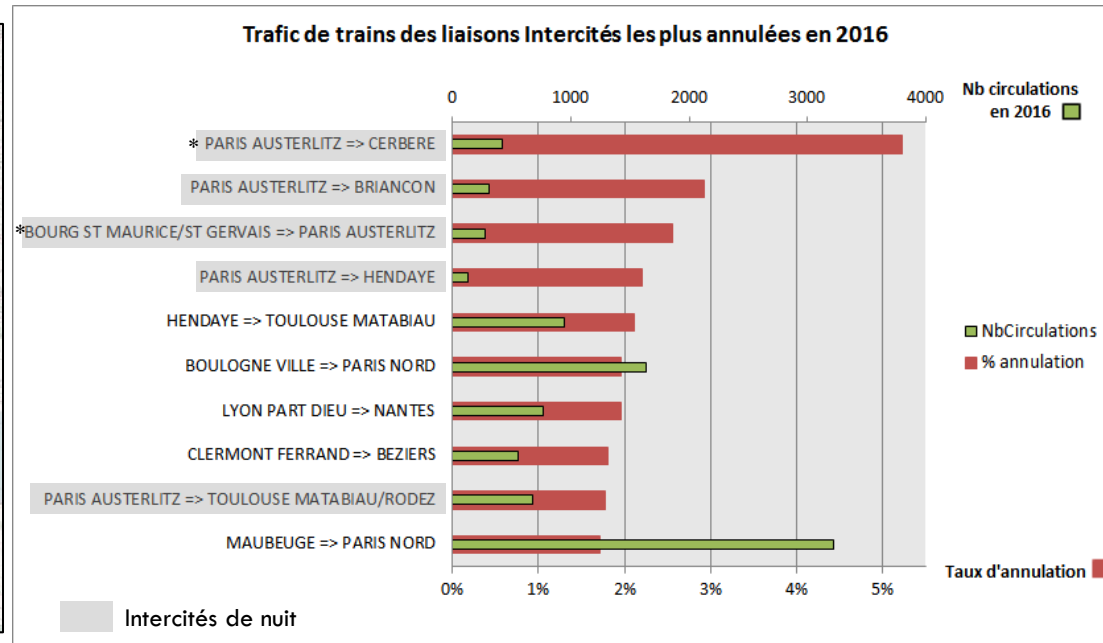
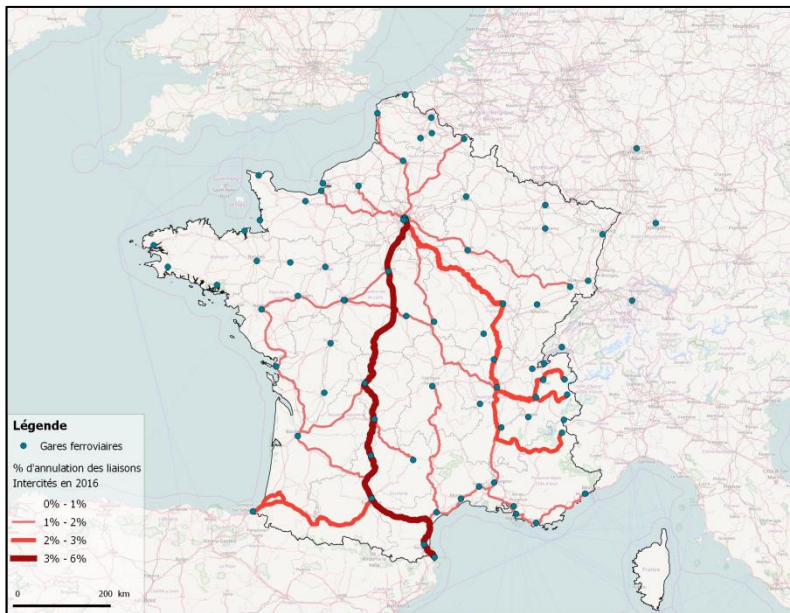
Trafic de trains des liaisons Intercités les plus annulées en 2016



* : liaisons supprimées au cours de 2016

Liaisons Intercités

- Hétérogénéité de la répartition des trafics des liaisons Intercités suivies sur le territoire :
 - ⇒ Influence relative d'une annulation (respectivement d'un retard) plus ou moins forte selon les axes
 - ⇒ Performance préoccupante pour les liaisons Intercités de nuit

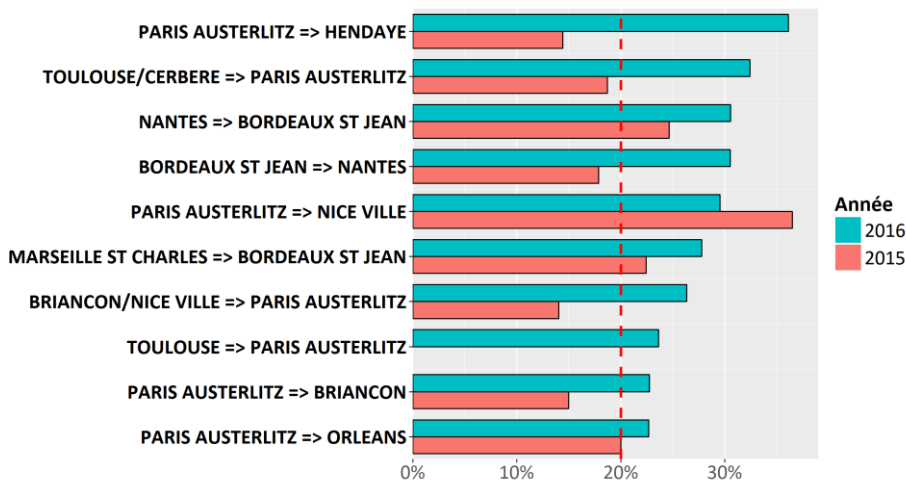


* : liaisons supprimées au cours de 2016

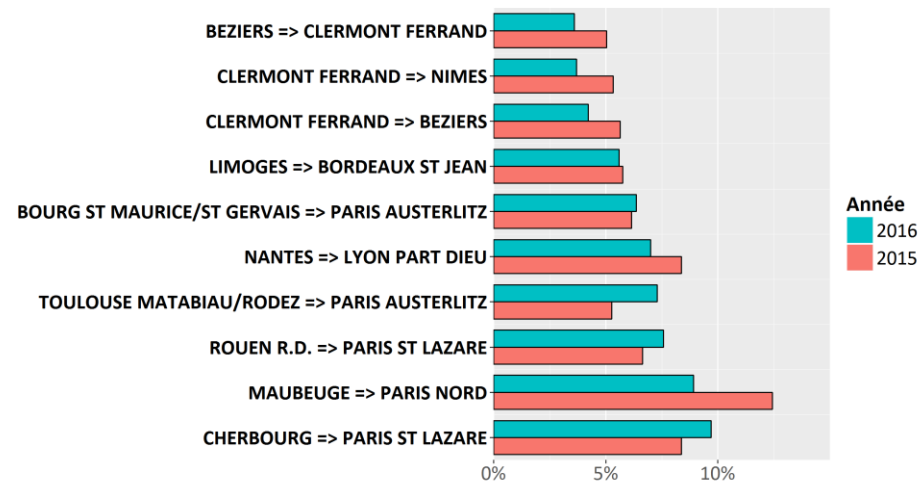
- Les liaisons les moins ponctuelles...
 - ▣ principalement des longues radiales
 - ▣ 4 liaisons Intercités, parmi les 11 de nuit, font parties des moins ponctuelles

- Les liaisons les plus ponctuelles...
 - ▣ principalement des liaisons plus courtes, province – province

Les plus forts taux de retard des lignes intercités

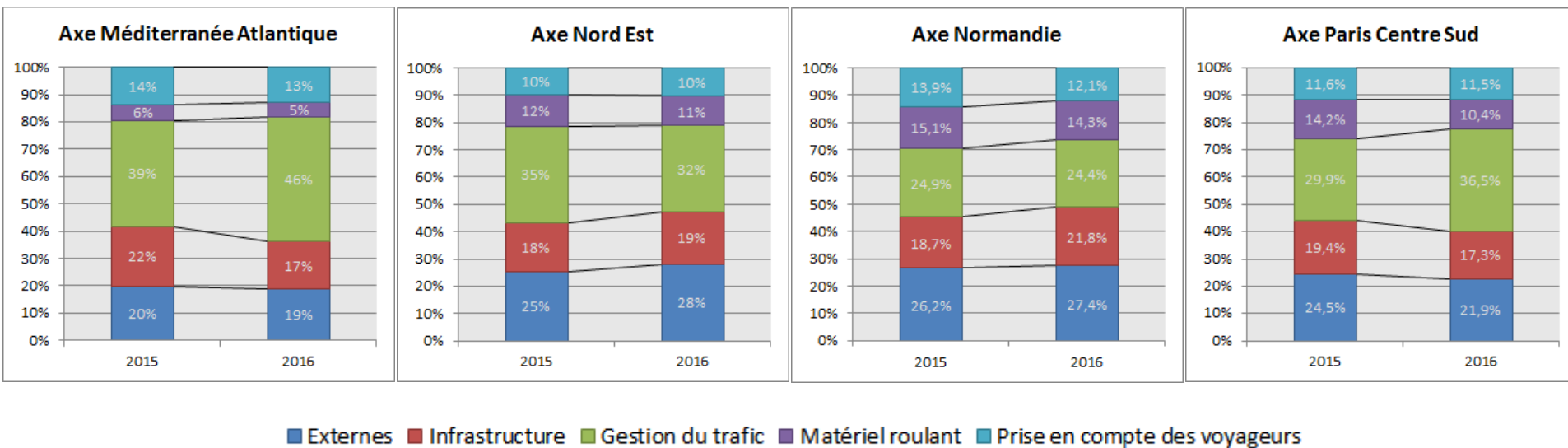


Les plus faibles taux de retard des lignes intercités



⇒ Pour les 10 liaisons les plus en retard : 1 train sur 5 en retard

- Causes de retard prépondérantes :
 - ▣ Cause « Gestion du trafic » (35%)
 - ▣ Cause « Externes » (23%)
 - ▣ Cause « Infrastructure » (18%)



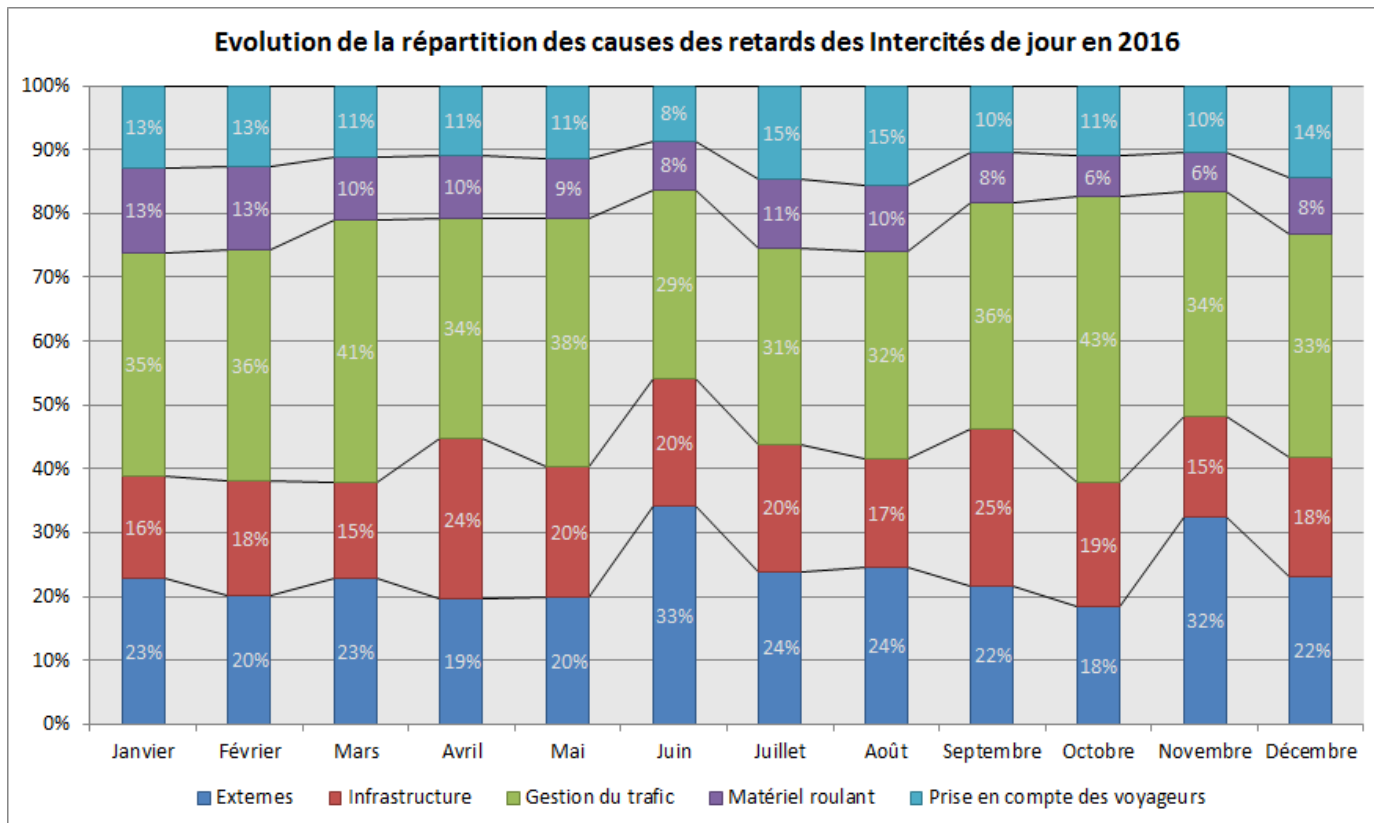
⇒ Disparité entre les services et les zones géographiques

(...multiplicité et différences selon les territoires traversés)

↗ de la proportion de la cause « Gestion du trafic » pour les axes Méditerranée Atlantique et Paris Centre Sud

Liaisons Intercités

- ↗ de la proportion des causes « Externes » au mois de juin et de novembre
- ⇒ effets probables des grèves et des intempéries

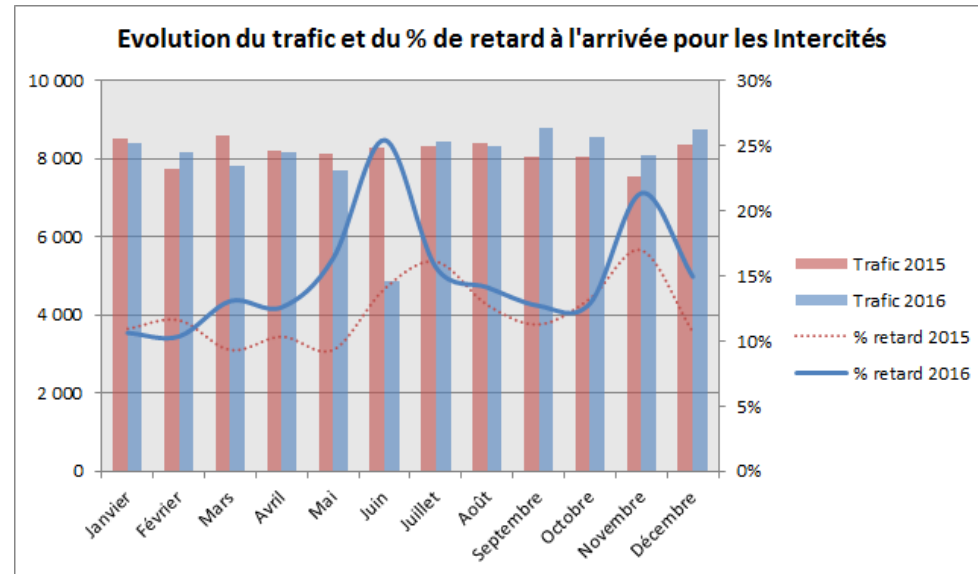
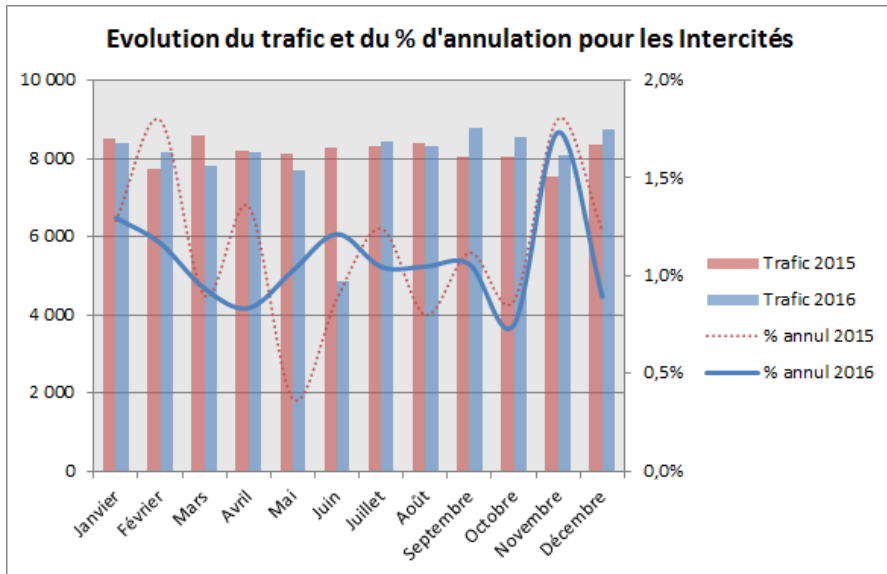


↳ très forte du trafic des Intercités en juin 2016

↳ du taux d'annulation en juin et surtout en novembre

⇒ effet des intempéries et des mouvements sociaux (en juin)

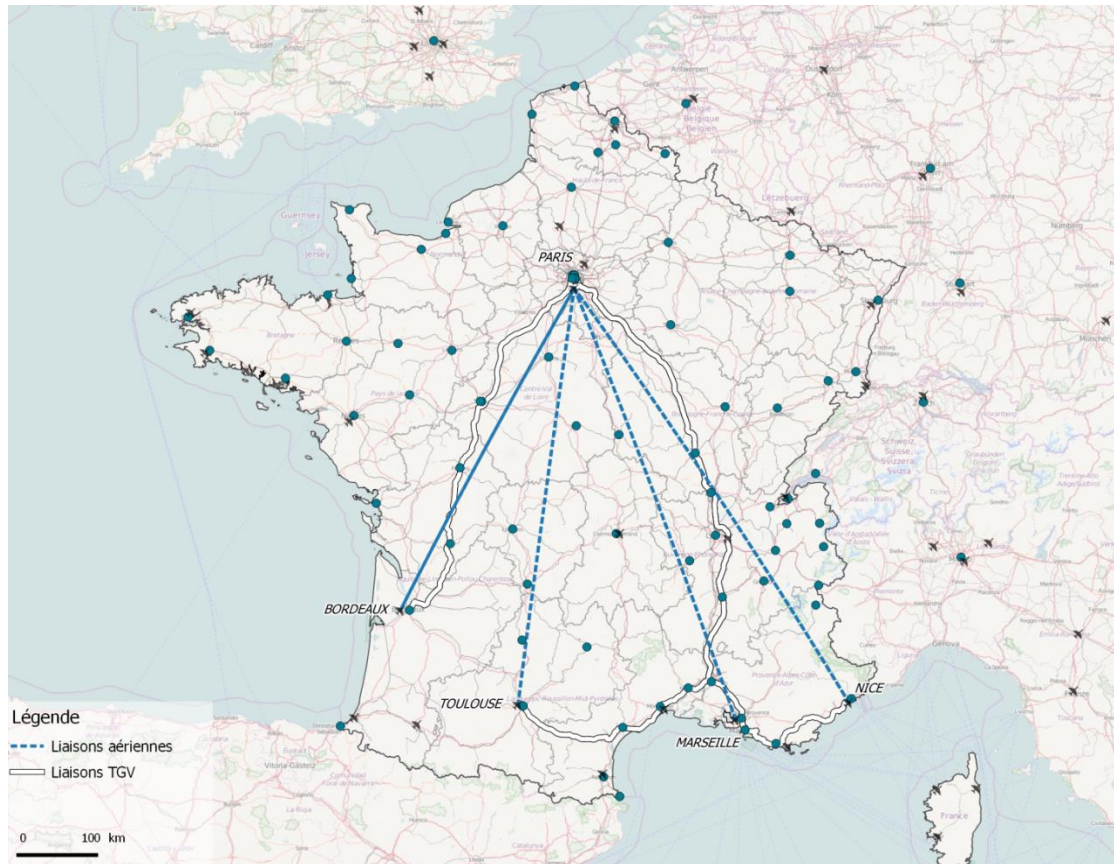
↳ importante du taux de retard en juin à presque 25%, et à plus de 20% en novembre



COMPARAISONS AIR-FER

Rappel des liaisons principales

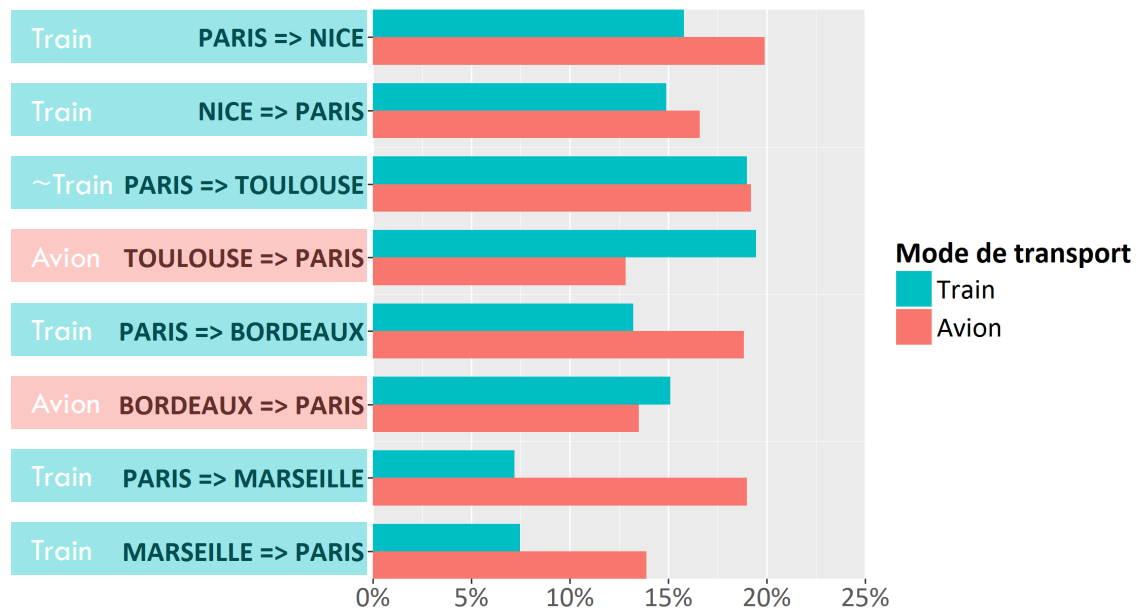
- 4 liaisons principales, parmi les plus fréquentées
 - Niveau d'offre « suffisant » pour chacun des modes
 - Intervalle de passage = 180min ⇔ Trafic > 4-5 circulations/j
 - Temps de trajet global porte à porte comparable entre les modes
 - Liaisons ferroviaires : $2h30 < Tps^*_{gare \ à \ gare} < 6h$



Ponctualité à 15min

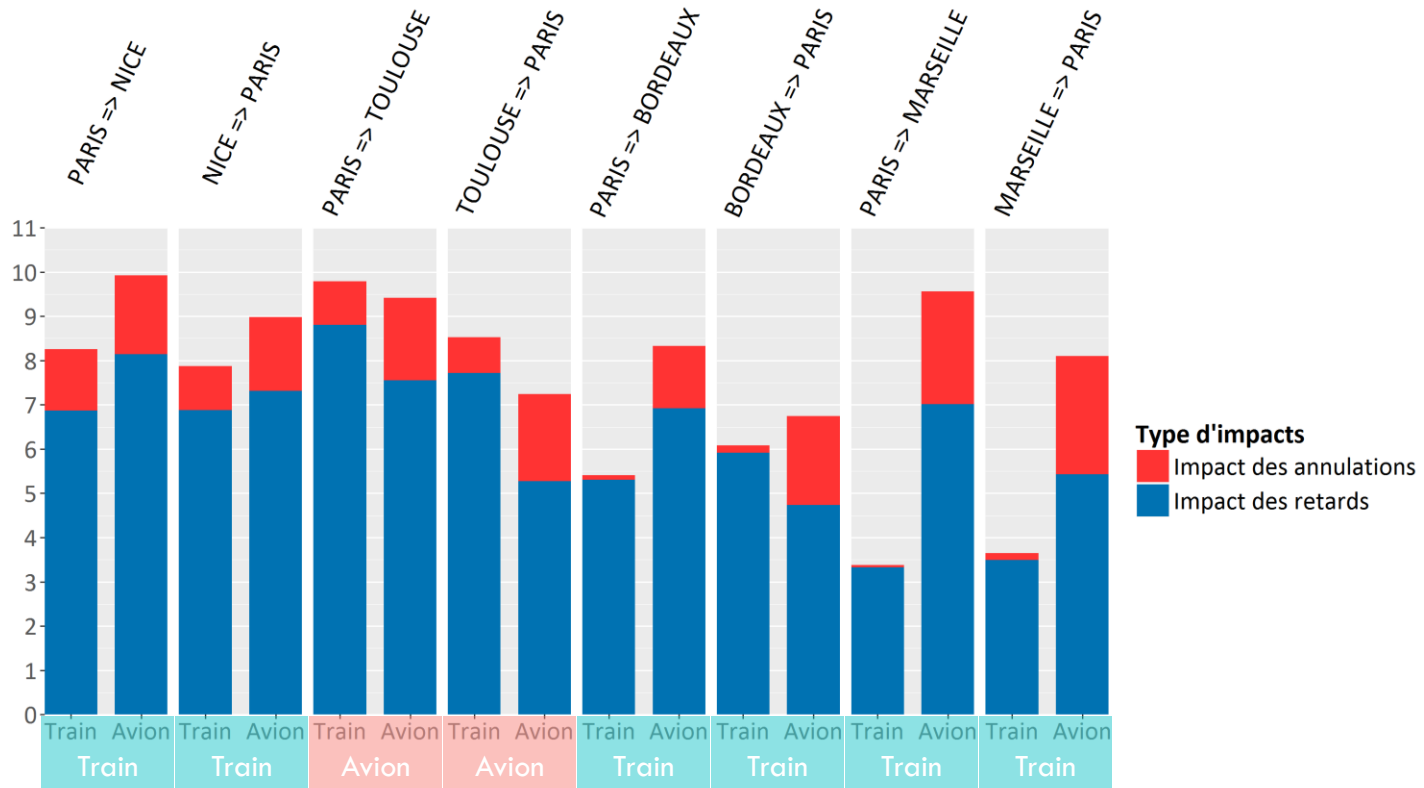
- En aérien : Retards généralement plus élevés dans le sens Paris → Province
- En ferroviaire : Retards généralement plus élevés dans le sens Province → Paris
 - ▣ Retards plus élevés pour les longs trajets ferroviaires

% de retard à l'arrivée à 15min en 2016



- ▣ Avantage « fer » marqué pour les liaisons ferroviaires « courtes »
 - En raisons de l'impact plus faible des annulations pour les courtes liaisons
- ▣ Impact plus élevé dans le sens Paris → Province en aérien à l'inverse du ferroviaire

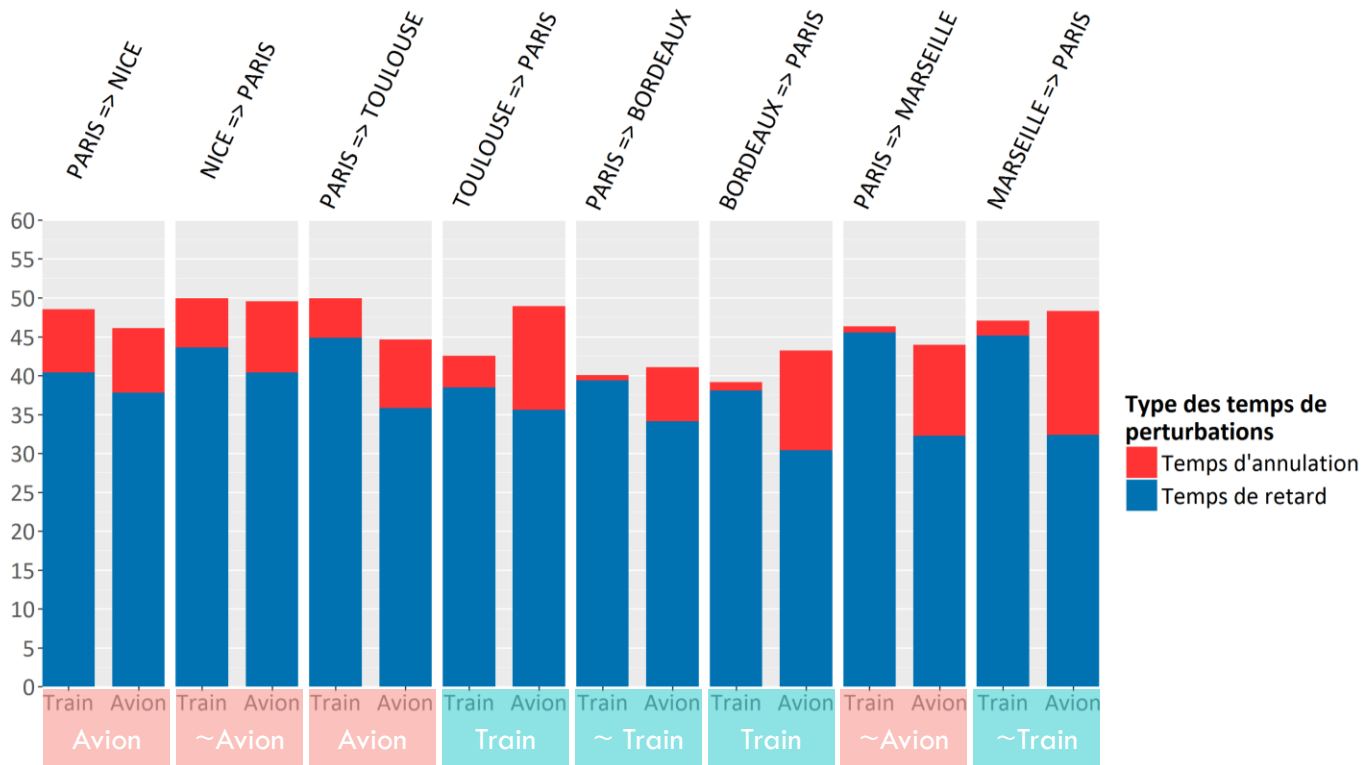
Répartition des impacts globaux en 2016



Temps de perturbations

- Temps de perturbations similaires entre les modes
 - Temps de perturbation plus faible en aérien dans le sens Paris → Province

Répartition des temps de perturbations en 2016



TRANSPORTS RÉGIONAUX

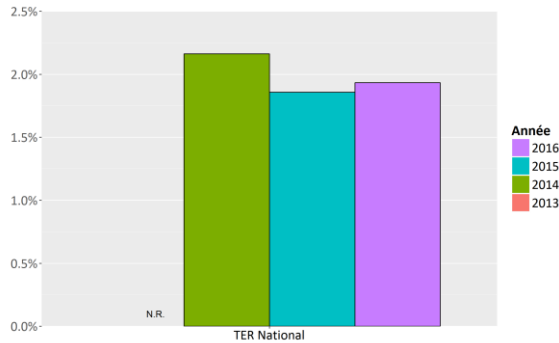
□ TER en 2016 :

⇒ du taux d'annulation (1,9% comme en 2015)

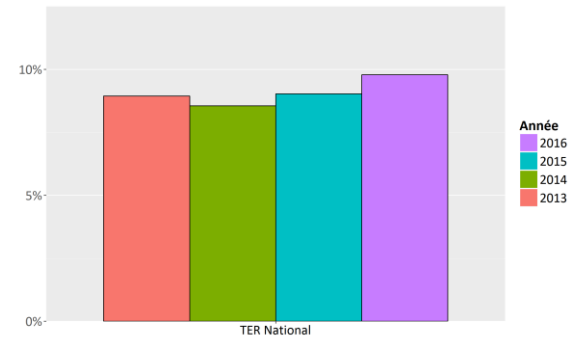
↗ du taux de retard (9,8% contre 9,0% en 2015)

■ Forte disparité des résultats notamment aux mois de juin et de novembre

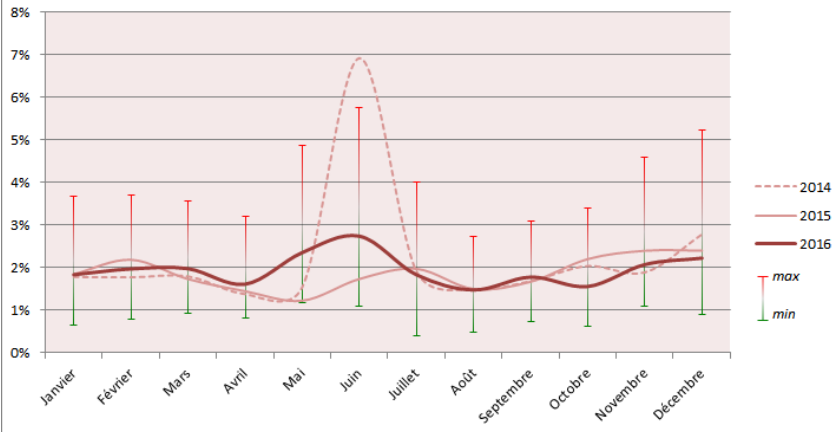
Evolution de la régularité des TER



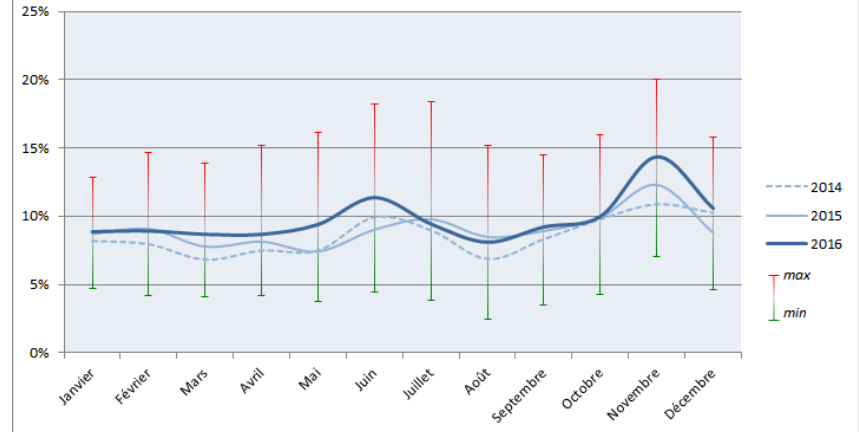
Evolution de la ponctualité des TER



Evolution et écart des taux d'annulation des TER



Evolution et écart des taux de retard à l'arrivée des TER

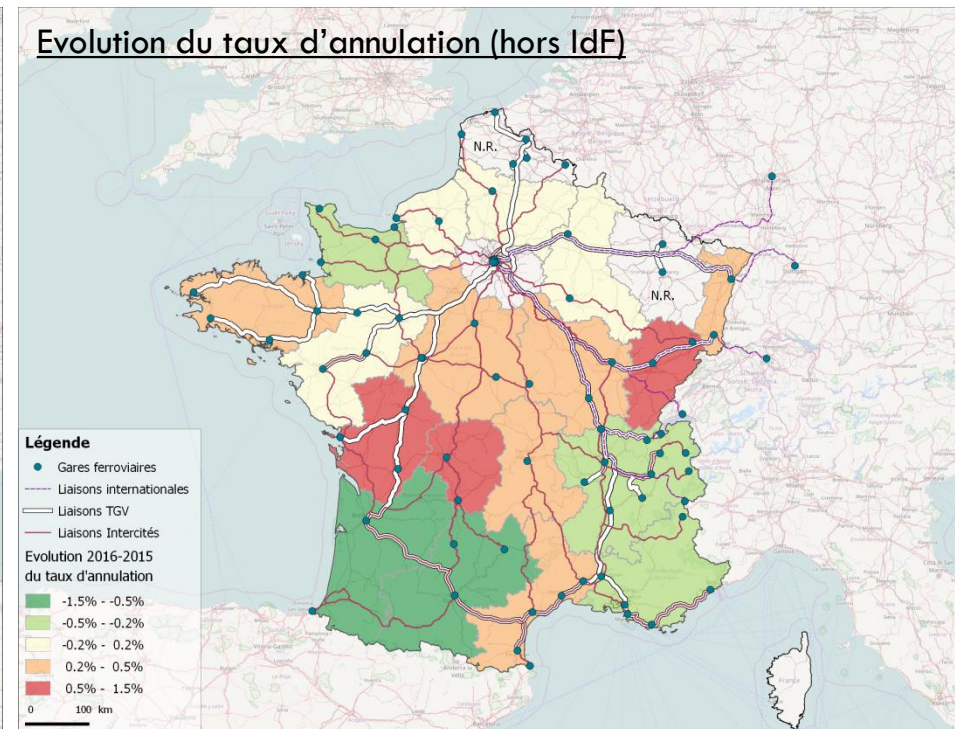
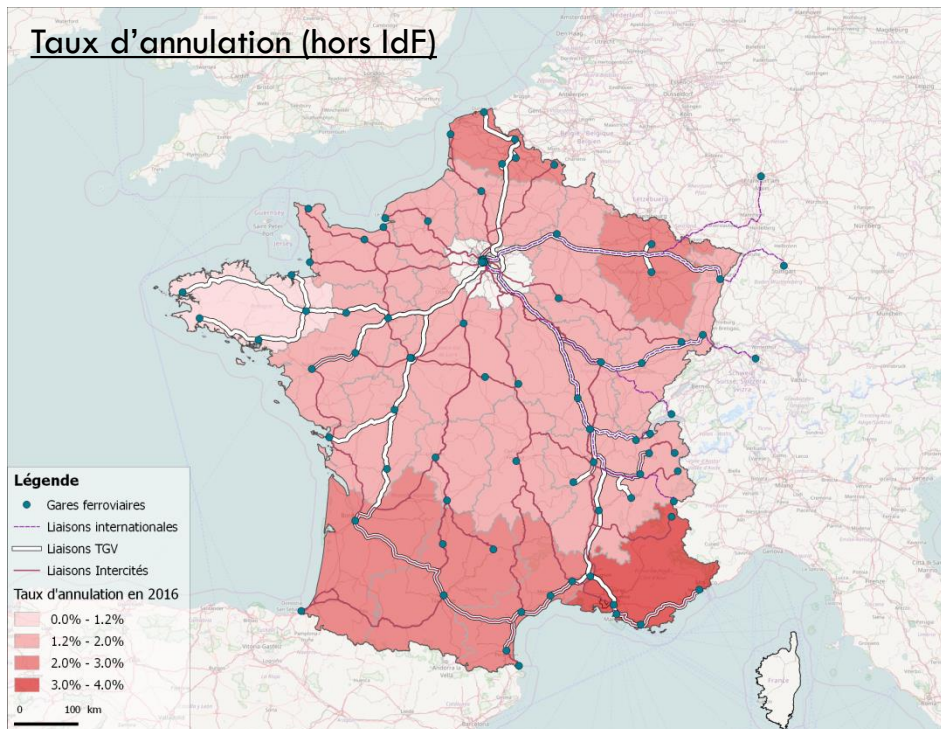


□ Différences régionales fortes :

■ De 1% en Bretagne à 3,3% en PACA

□ Annulations : ↘ Aquitaine, Midi-Pyrénées et PACA

↗ Poitou-Charentes, Franche-Comté et Limousin



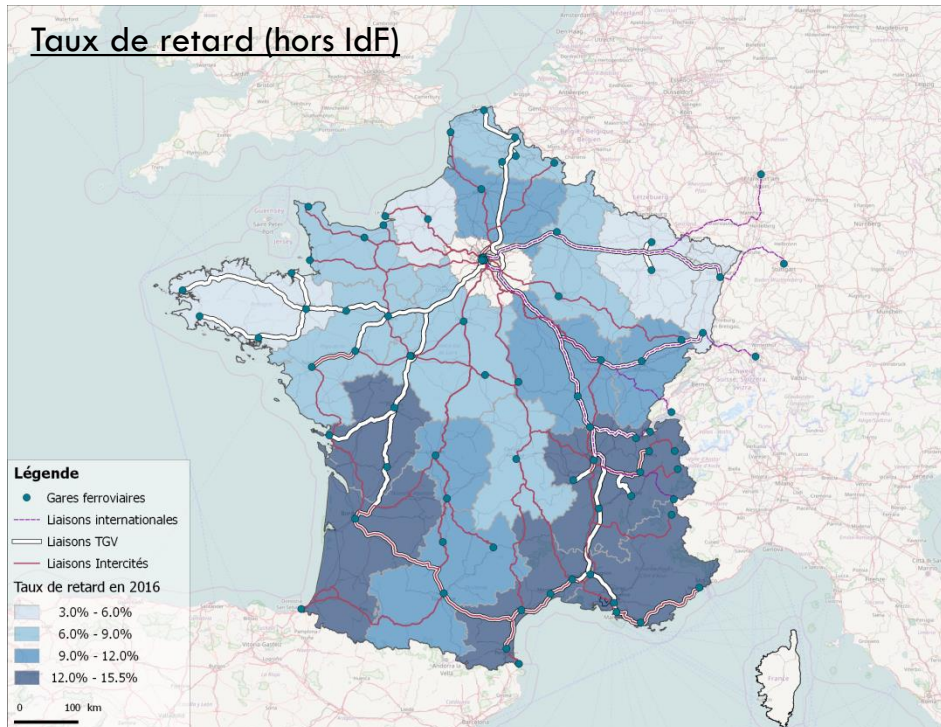
□ Différences régionales fortes :

■ De 4,8% en Alsace à 15,1% en PACA

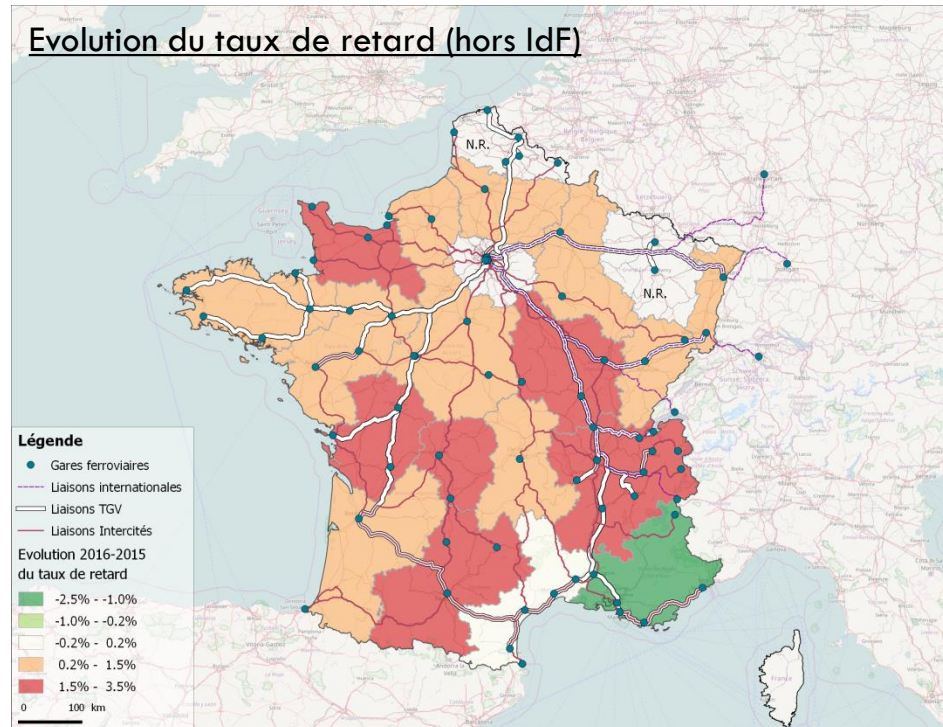
□ Retards : ↘ PACA

↗ Poitou-Charentes, Limousin, Midi-Pyrénées, Basse-Normandie, Rhône-Alpes et Bourgogne

Taux de retard (hors IdF)



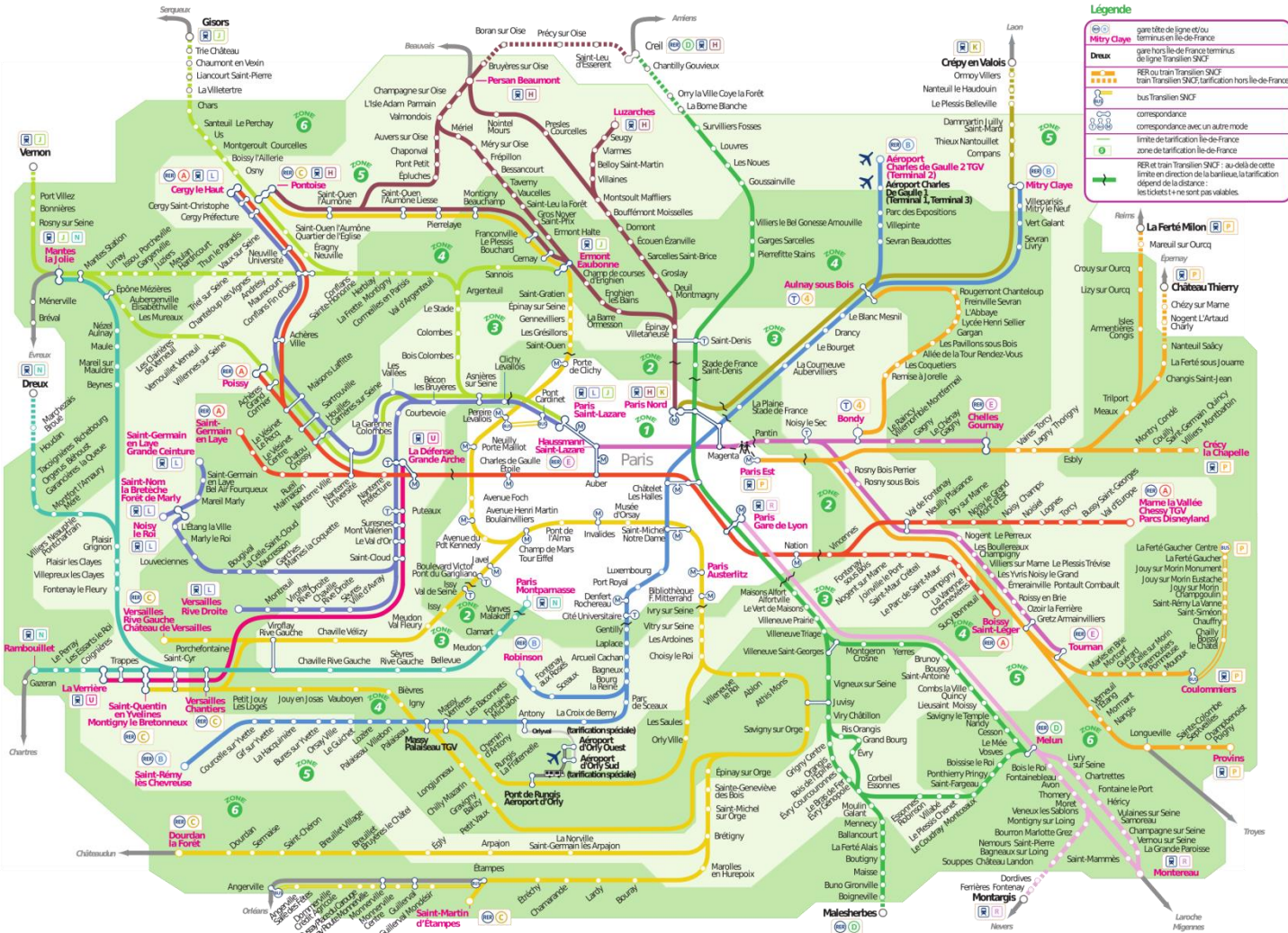
Evolution du taux de retard (hors IdF)



RER et Transilien

Plan du réseau francilien

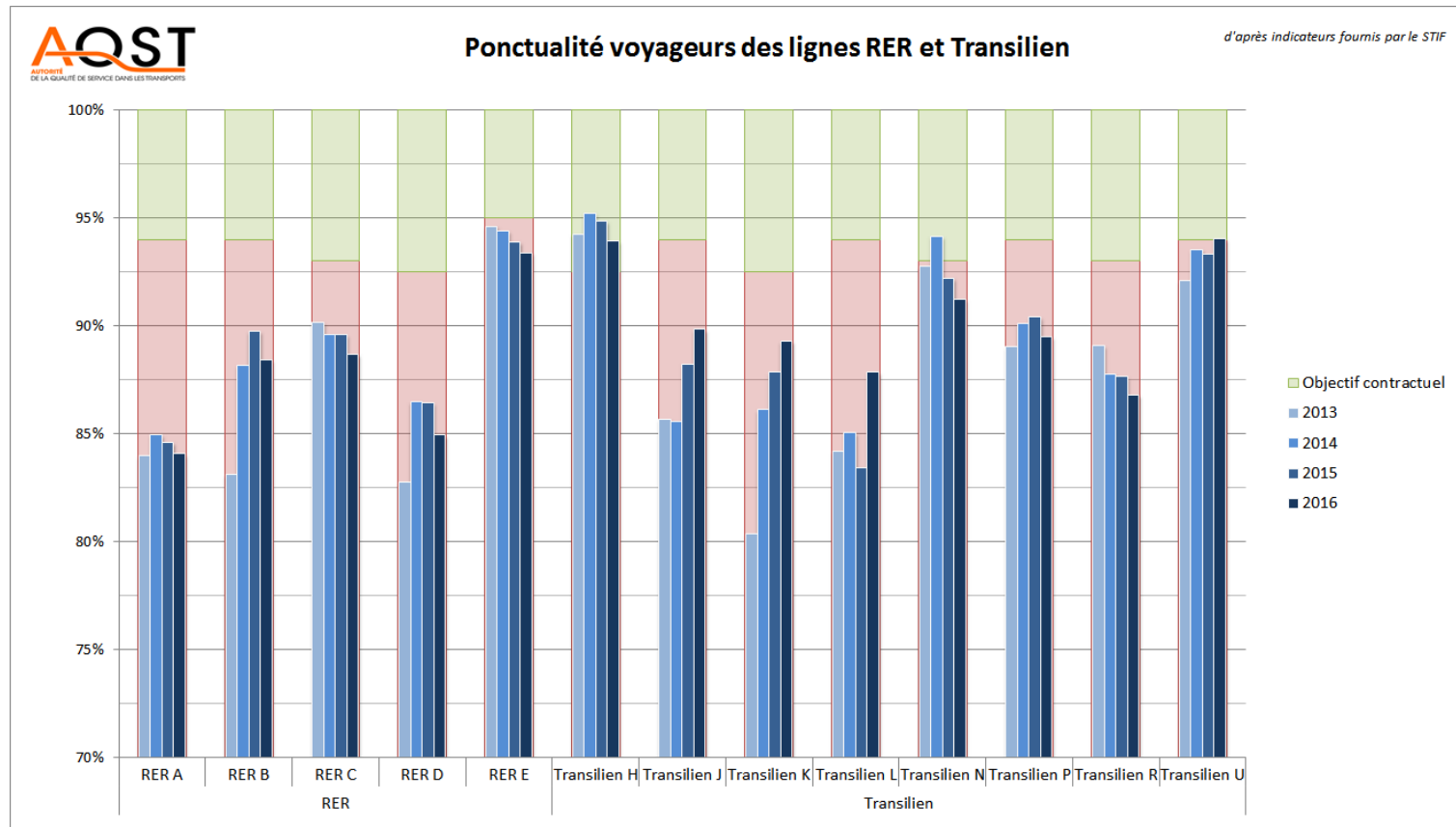
Le réseau régional Île-de-France



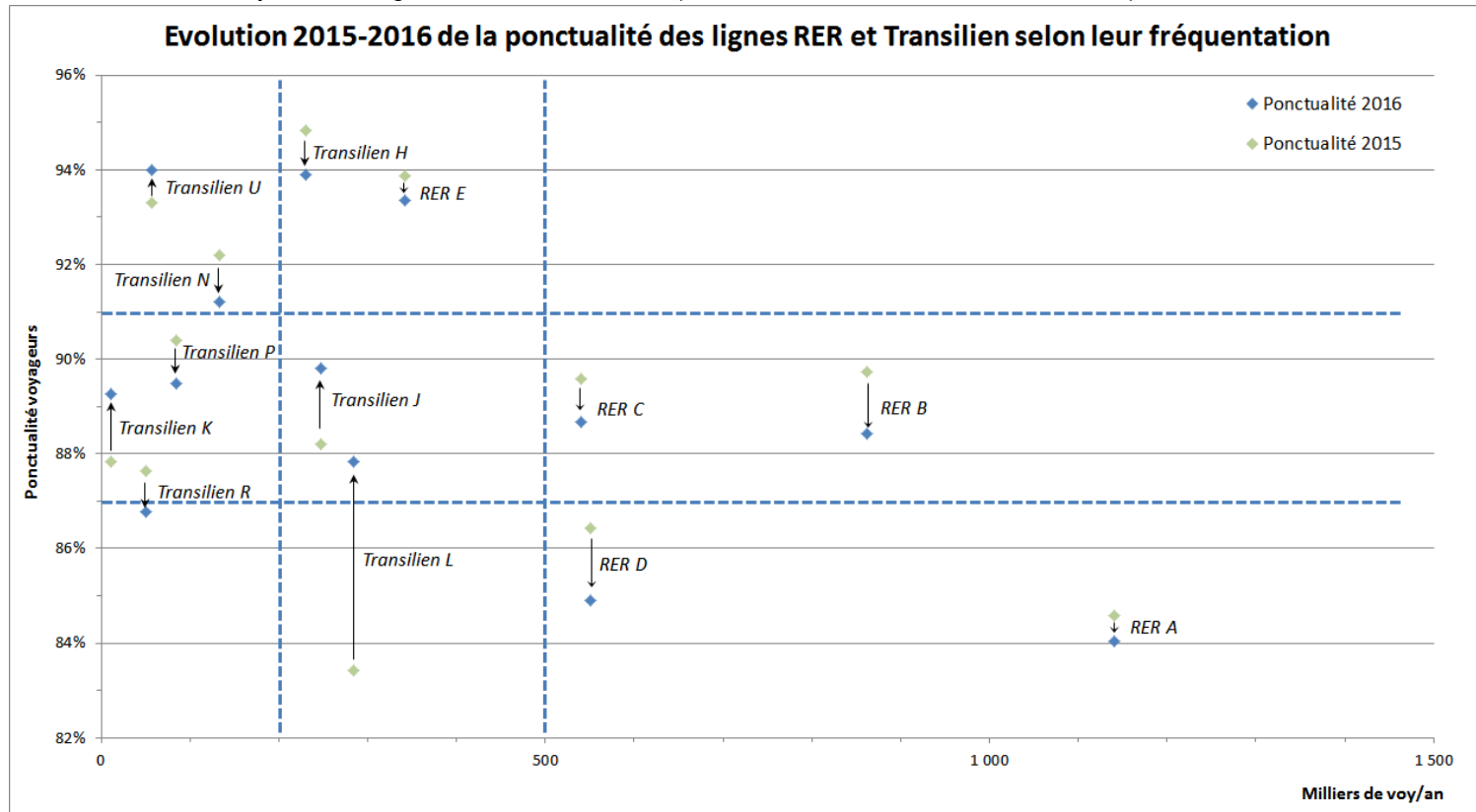
□ RER et Transilien en 2016 :

↘ du taux de ponctualité voyageurs de toutes les lignes de RER

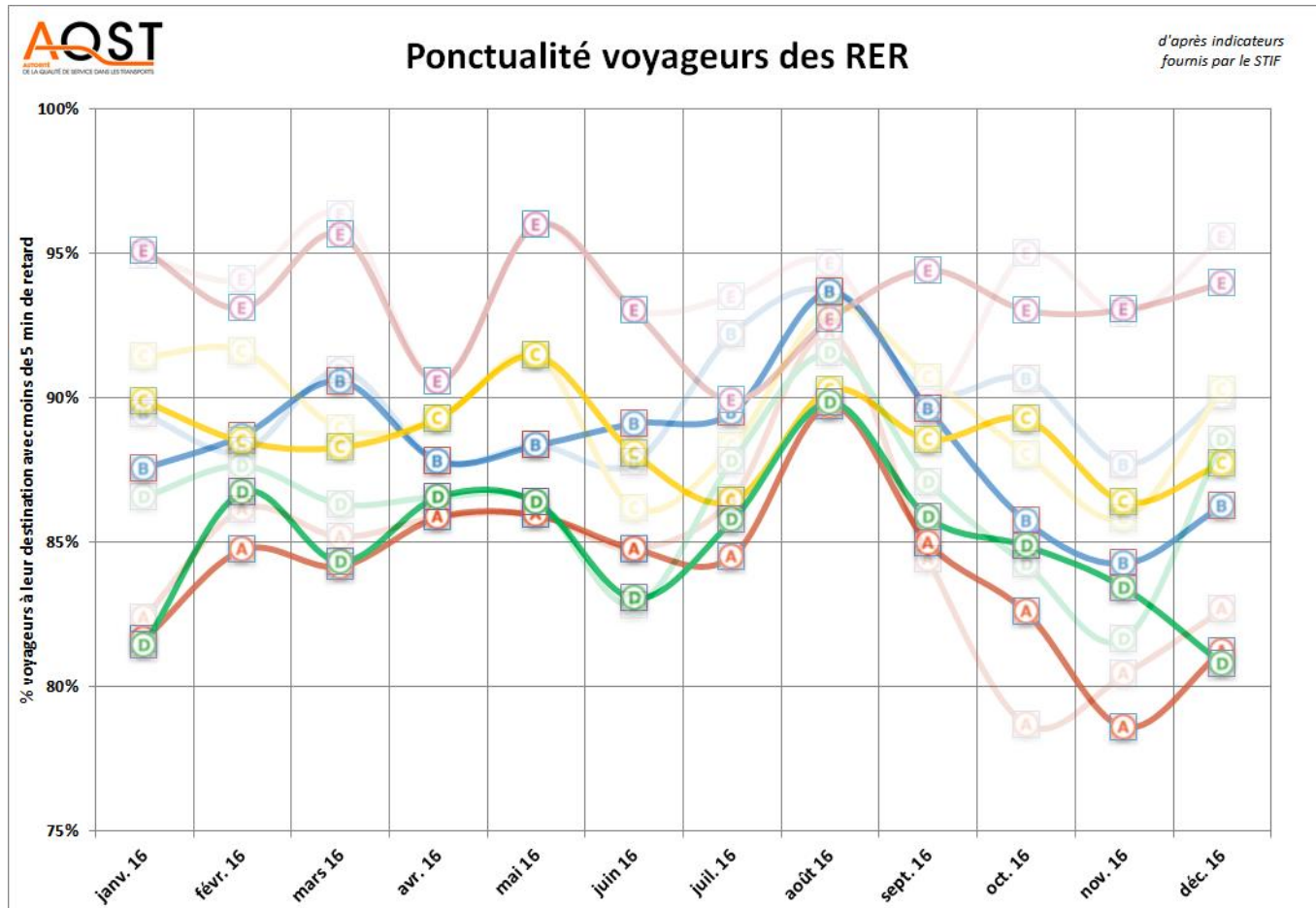
⇒ évolution contrastée pour les lignes de Transilien



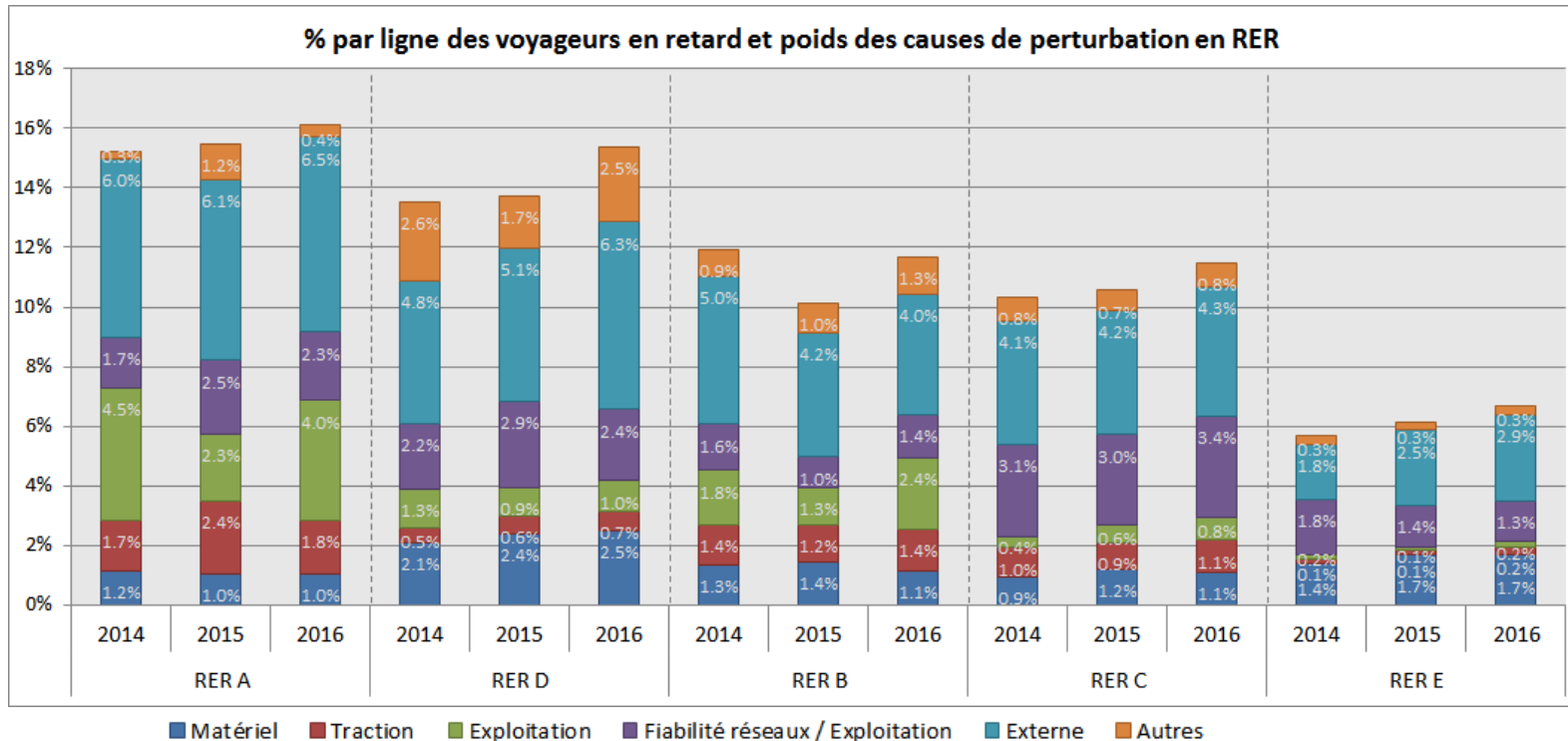
- Différences importantes de fréquentation
 - Impacts plus ou moins forts d'une perturbation sur le taux de ponctualité voyageurs
 - Dégradation en 2016 de la ponctualité des lignes RER
 - RER A (et à un moindre degré le RER D) ⇒ Fort trafic et faible taux de ponctualité
 - Forte amélioration pour la ligne L du Transilien (⇒ plan d'action « L Sud » SNCF)
 - Amélioration pour la ligne K du Transilien (⇒ renouvellement de matériel)



- Evolutions contrastées selon les mois mais similaires avec l'année précédente, avec une amélioration de la ponctualité voyageurs en août (coupure partielle des RER A et C)
 - ▣ A noter que les résultats du mois de juin sont dans la moyenne, alors que les nombreuses intempéries et les grèves ont fortement impacté la circulation ce mois-ci, avec notamment la coupure du RER C

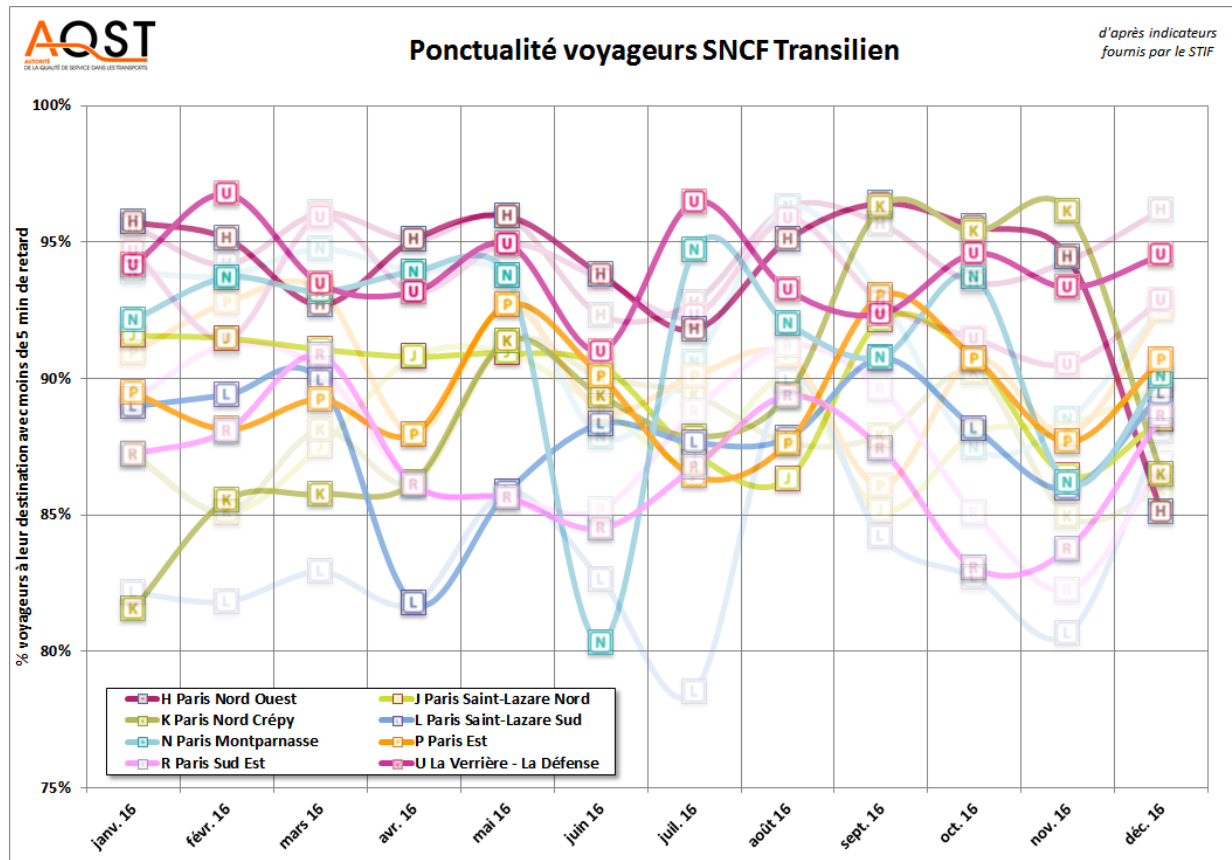


- Cause « exploitation »
élevée pour les lignes les plus denses
- Cause « traction »
élevée pour les lignes les plus denses
- Cause « fiabilité réseaux »
élevée notamment pour les RER C et E, à l'inverse du RER B

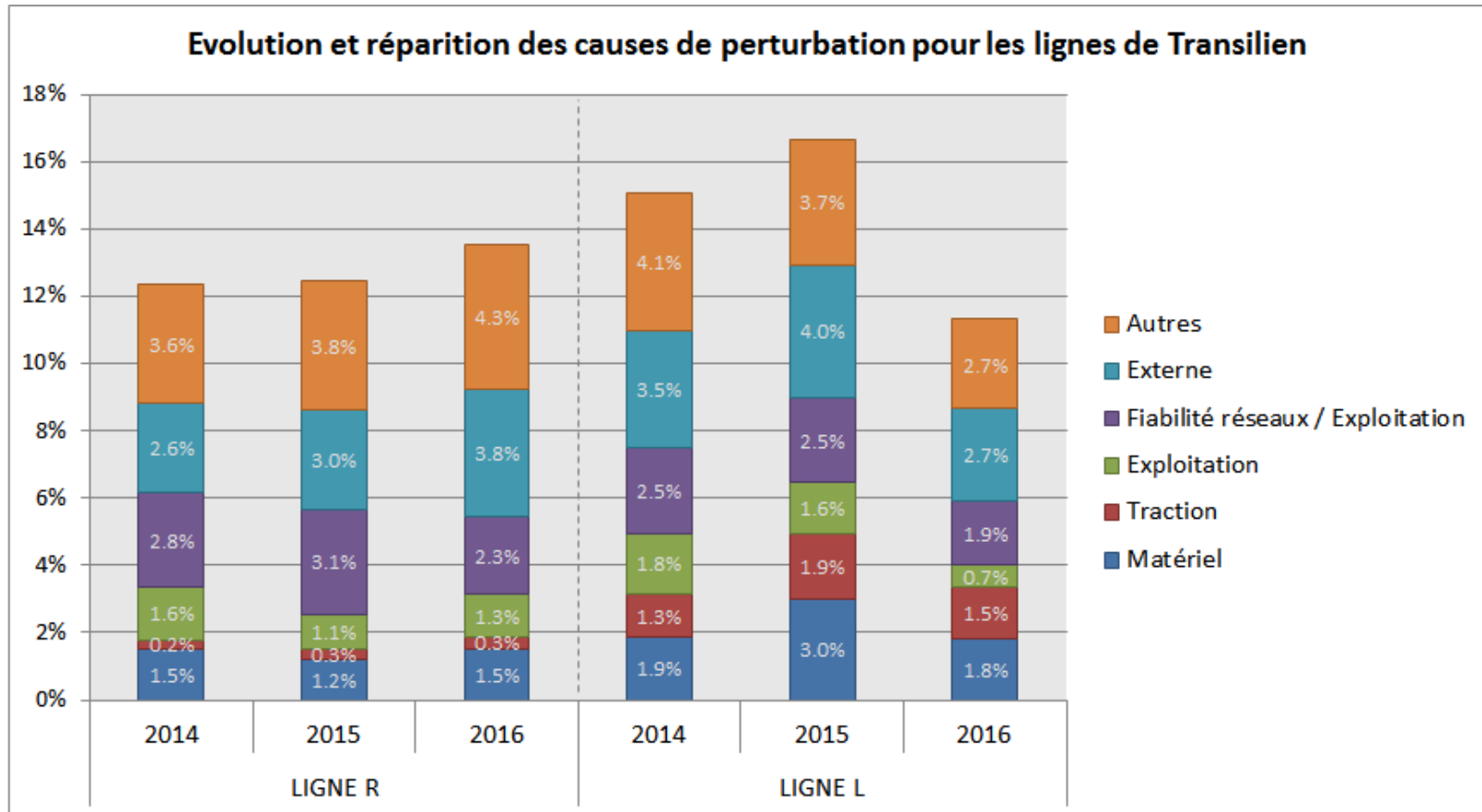


□ Evolutions contrastées selon les lignes et les mois

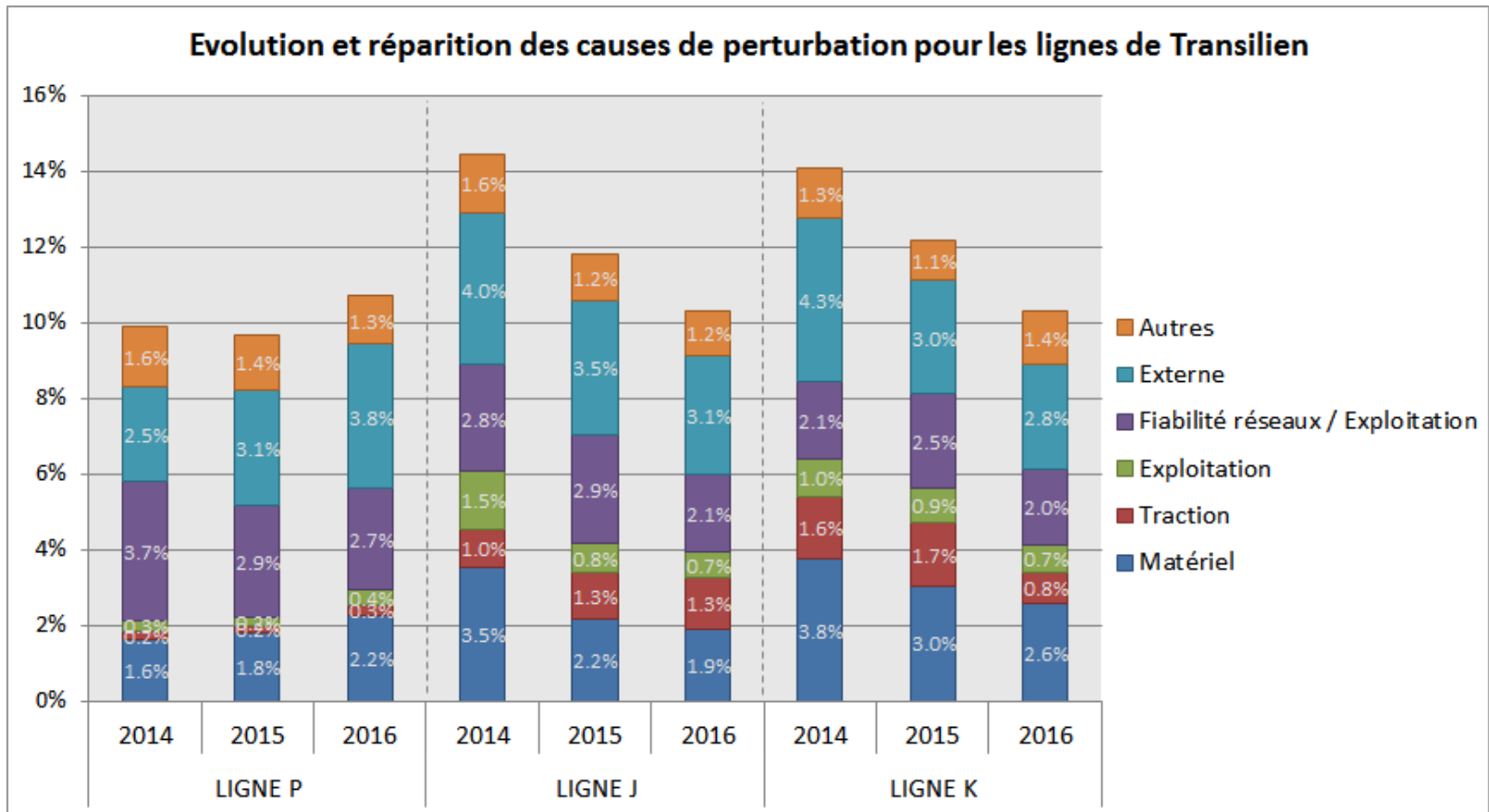
- ⇒ Forte dégradation pour la ligne N en juin, notamment à cause des intempéries
- ⇒ A noter la dégradation des résultats en novembre pour l'ensemble des lignes, excepté les lignes U, H et K (dont le matériel a été remplacé en septembre 2016), mais la performance des lignes H et K a chuté en décembre (incident caténaire en zone Paris Nord)



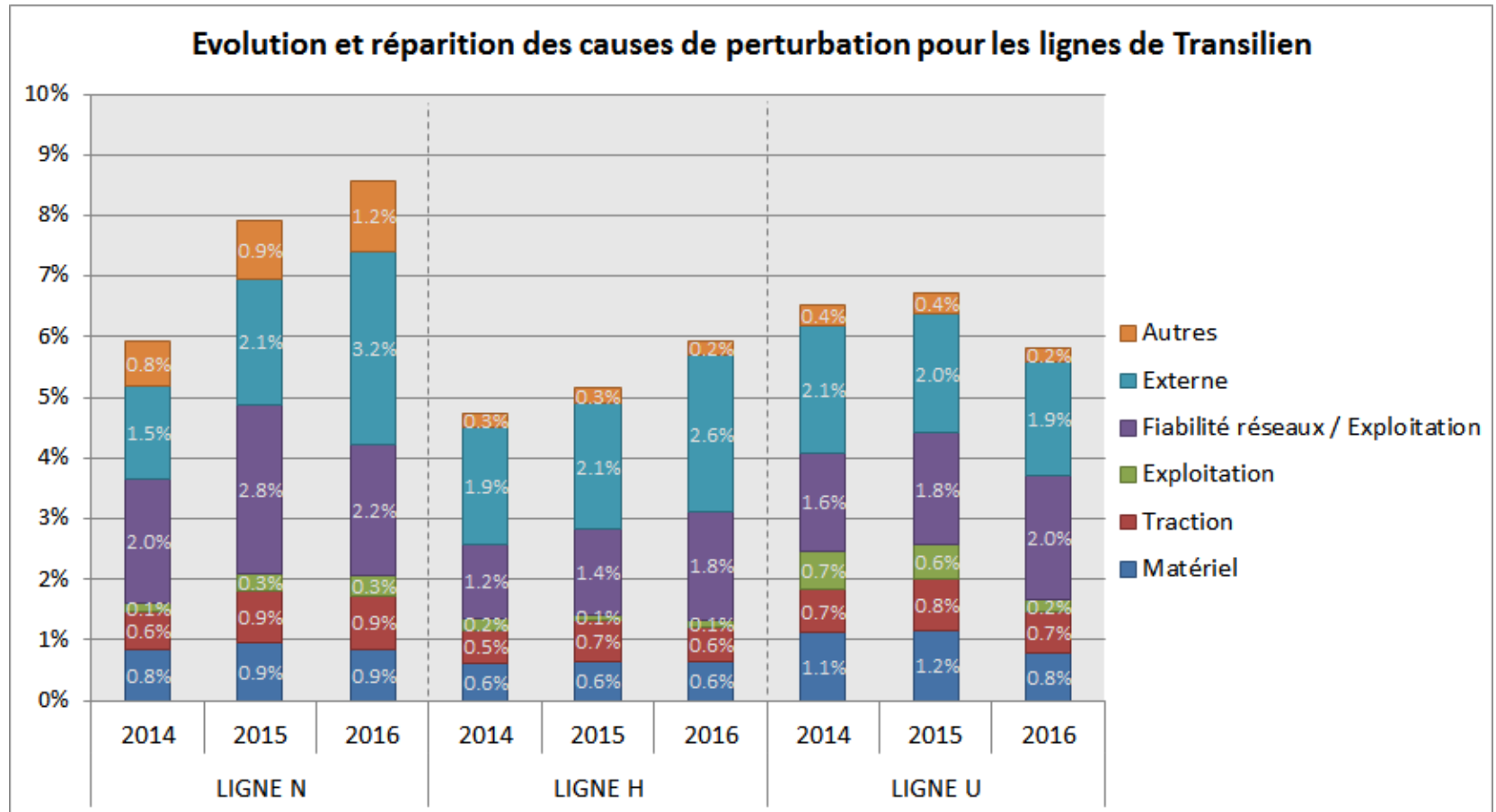
- Lignes avec des mauvais taux de ponctualité :
 - ▣ Importance des causes « autres »
 - ▣ Cause « exploitation » pour la ligne R et « traction » pour la ligne L



- Lignes avec des taux moyens de ponctualité moyen :
 - ▣ Importance de la cause « fiabilité réseaux », toutefois en diminution

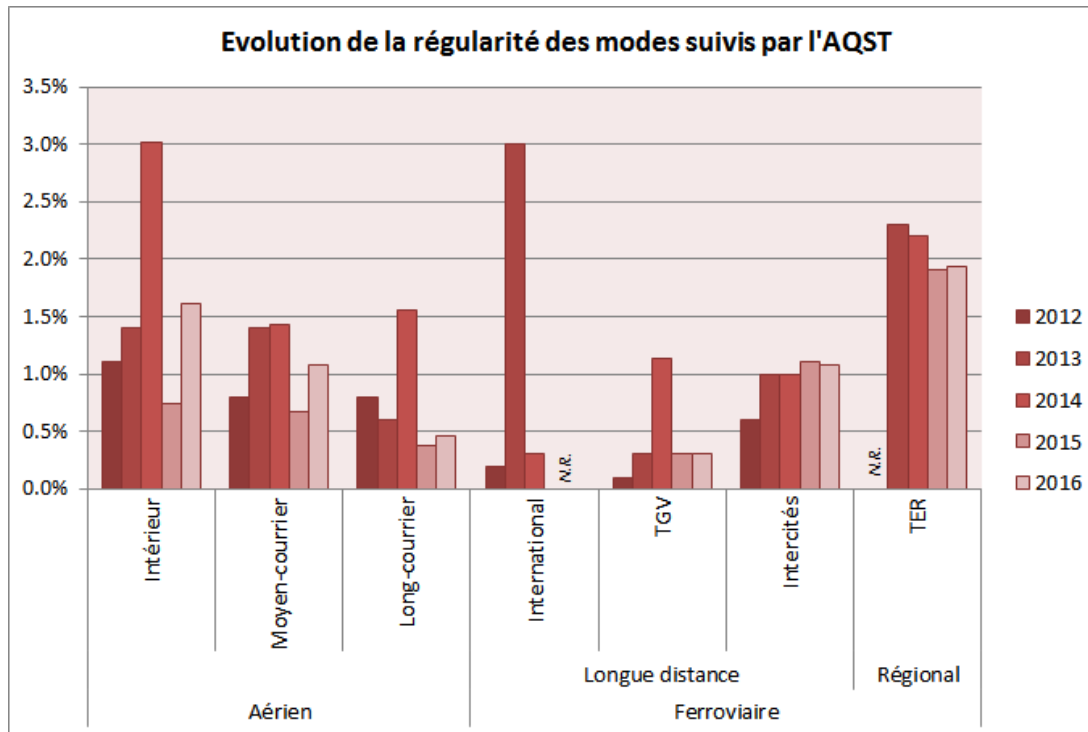


- Lignes avec des bons taux de ponctualité :
 - ▣ Faible proportion de la cause « exploitation » pour les lignes N, H et U
 - ⇒ densité peu élevée de trains sur ces lignes

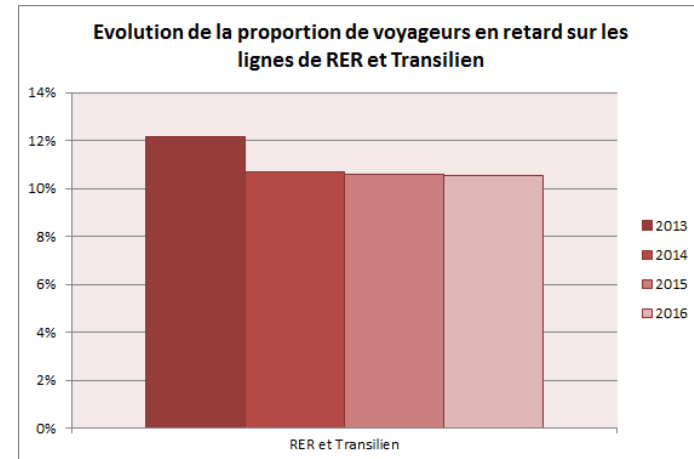
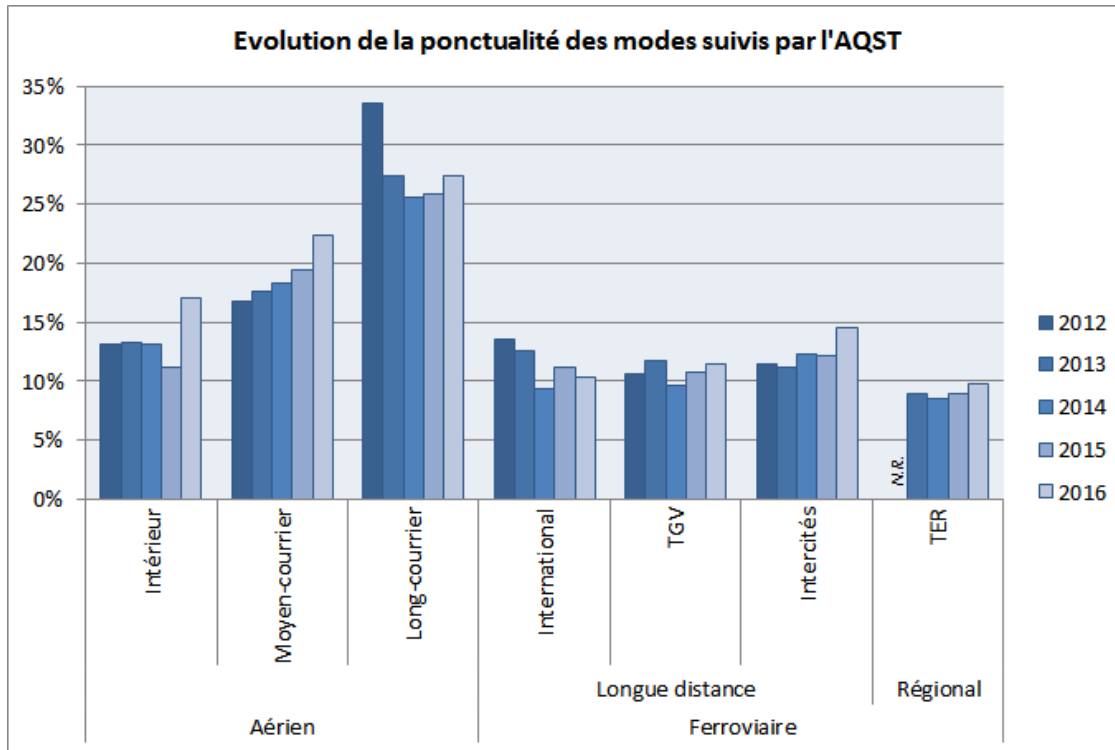


SYNTHÈSE

- Dégradation générale des taux d'annulation, sauf pour les liaisons Intercités
 - ▣ ...en aérien : ↗ ↗ pour l'ensemble des vols intérieurs et moyen-courriers et un peu plus légèrement pour les long-courriers
 - ▣ ...en ferroviaire : ⇨ pour les liaisons internationales et TGV
 - ⇩ pour les liaisons Intercités
 - ⇧ pour les liaisons TER



- Evolutions contrastées pour la ponctualité, mais se dégradant globalement
 - ...en aérien : ↗ pour l'ensemble des vols
 - ...en ferroviaire : ↘ pour les liaisons internationales
 - ↗ pour les liaisons TGV, Intercités et TER
 - ↘ pour les liaisons d'Île-de-France



Annulation et Ponctualité en 2016

- Dégradation générale des annulations
- Dégradation globale de la ponctualité (à quelques exceptions près)

		% annulation					% retard					Retard moy (min)					
		2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016	
Aérien	Intérieur	1.1%	1.4%	3.0%	0.7%	1.6%	13.1%	13.3%	13.1%	11.1%	17.1%	39 min	41 min	39 min	39 min	42 min	
	Moyen-courrier	0.8%	1.4%	1.4%	0.7%	1.1%	16.8%	17.6%	18.3%	19.4%	22.4%	40 min	42 min	40 min	41 min	43 min	
	Long-courrier	0.8%	0.6%	1.6%	0.4%	0.5%	33.5%	27.4%	25.6%	25.8%	27.4%	48 min	50 min	50 min	52 min	50 min	
Ferroviaire	Longue distance	International	0.2%	3.0%	0.3%	N.R.	N.R.	13.5%	12.6%	9.4%	11.1%	10.3%	34 min	36 min	33 min	29 min	31 min
		TGV	0.1%	0.3%	1.1%	0.3%	0.3%	10.6%	11.7%	9.6%	10.8%	11.5%	29 min	32 min	29 min	33 min	32 min
		Intercités	0.6%	1.0%	1.0%	1.1%	1.1%	11.5%	11.1%	12.3%	12.2%	14.6%			32 min	N.R.	N.R.
	Régional	TER		2.3%	2.2%	1.9%	1.9%		8.9%	8.5%	9.0%	9.8%					

	% de voyageurs en retard à destination				
	2012	2013	2014	2015	2016
RER et Transilien		12.2%	10.7%	10.6%	10.6%

- Comparaison multimodale en 2016 :
 - ▣ En aérien : Retards généralement plus élevés dans le sens Paris → Province
 - ▣ En ferroviaire : Retards généralement plus élevés dans le sens Province → Paris
 - Retards plus élevés pour les longs trajets ferroviaires
 - Avantage fer pour les liaisons intérieures étudiées

□ Causes prépondérantes en 2016

...similaires à 2015

■ En aérien :

- Cause « enchainement des vols » pour les vols moyen-courriers
- Cause « compagnies » pour les vols intérieurs et long-courriers

■ En ferroviaire :

- TGV : causes « Externes » et « Infrastructure »
- Intercités : causes « Gestion du trafic » et « Externes »



Merci de votre attention