

# Quelle situation de la qualité de service ferroviaire en France ?

Alain Sauvart

Directeur de l'Autorité de la qualité de service  
dans les transports (AQST)

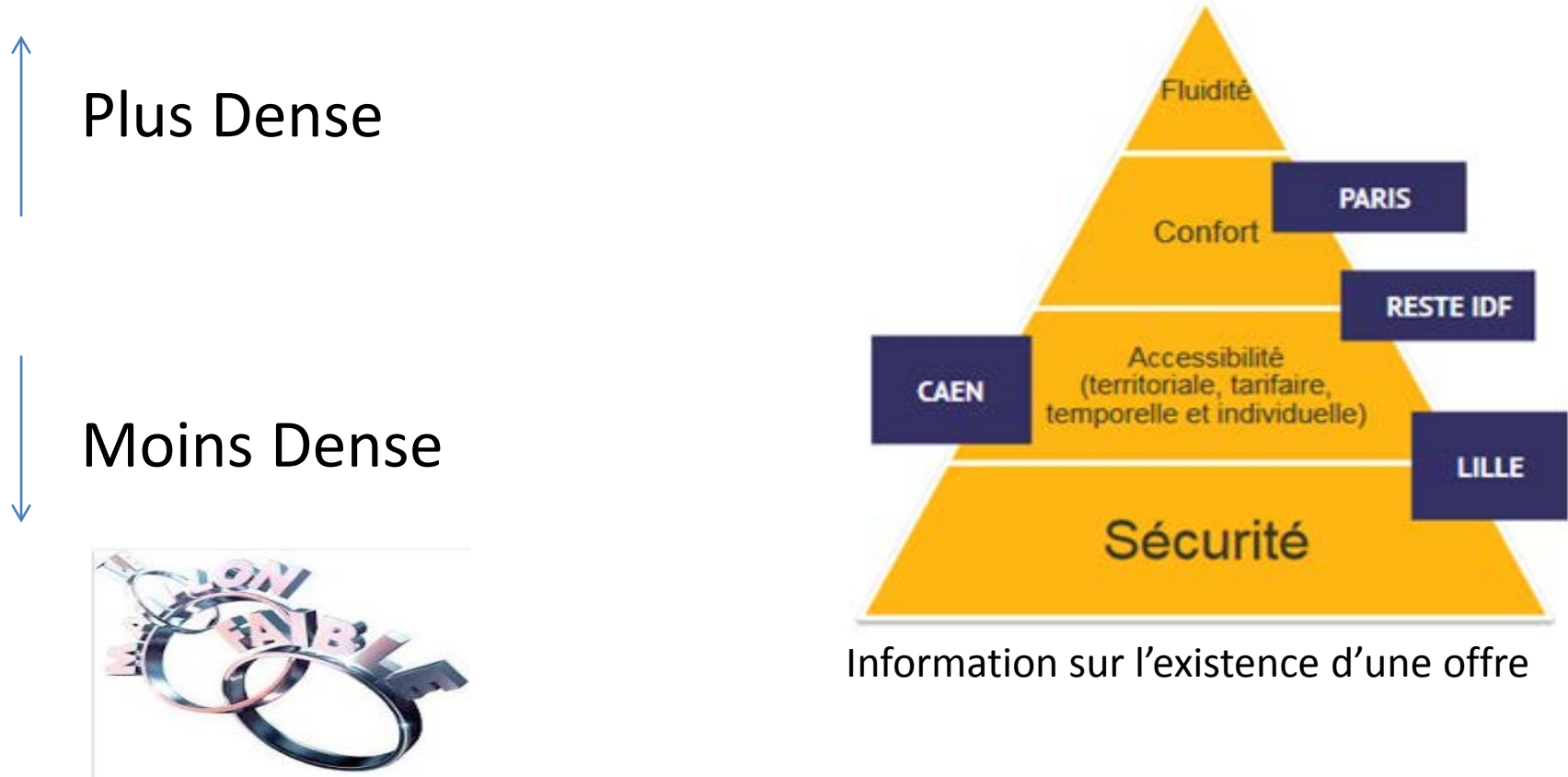
# La qualité de service

- Définie par l'AFNOR comme l'adéquation d'une offre de transport aux besoins de ses utilisateurs
- Champ de l'AQST : transport public régulier de voyageurs
- Champ de la présentation : transport public régulier de voyageur ferroviaire, dans ses connexions avec les autres modes

# Composantes de la qualité de service

- 8 composantes sont identifiées par l'AFNOR dans la norme NF EN 13816
- Offre de service
- Accessibilité
- Information
- Temps/durée
- Attention portée au client
- Confort
- Sécurité et sûreté
- Impact environnemental

# Des priorités des voyageurs différentes selon les territoires



Source : Focus group AQST 6t TCU

<http://www.qualitetransports.gouv.fr/comprendre-les-besoins-des-voyageurs-en-matiere-de-a390.html>

# Information voyageur

- L'information sur l'offre ferroviaire « quand tout va bien » ne pose pas de problème majeur
- L'information sur les chaînes de déplacement multimodales (y.c. avec TCU et autocars notamment) est plus difficile à obtenir
- En mode dégradé, des cas d'absence d'informations, d'informations discordantes, manquantes ou difficiles à lire (exemple lors de plages travaux) sont à déplorer

# Accessibilité PSH

- Diversité des « situations de handicap » (mobilité réduite, handicap visuel, auditif, mental, difficultés à se déplacer, touristes étrangers,...)
- Si l'information sur les solutions planifiées est de plus en plus disponible, l'information sur le fonctionnement effectif des équipements l'est moins
- Des démarches de test sont menées à l'étranger (Ex: Finlande)

# Potentiel de l'intermodalité

# Se sentir en sécurité, pour tous et toutes, y compris sur les derniers km

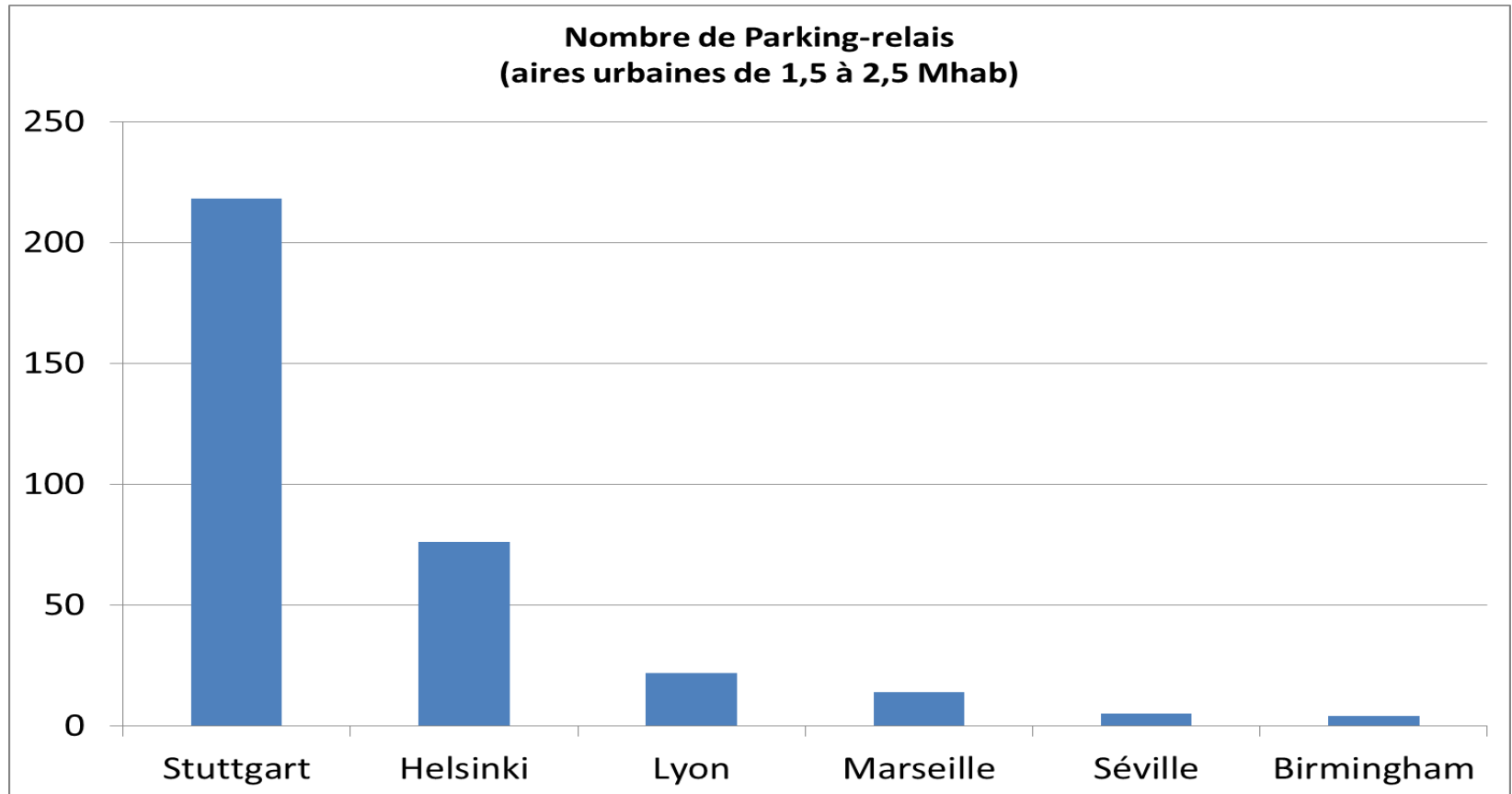
- Peu de fréquentation des publics vulnérables femmes en soirée dans certains trains de banlieue
- Allemagne (Hanovre...) : En soirée/nuit Après 20h environ
- - Service d'Appel de Taxi
- Le passager peut demander au conducteur du bus ou tram d'appeler un taxi pour le trajet terminal (+ vérification présence du taxi au RdV)
- *Subvention de 2,5 E pour ce service taxi pour les femmes*
- *Versée par le « représentant des femmes » de Hanovre*
- (du 1<sup>er</sup> Octobre au 31 mars de 19h à 6h et du 1<sup>er</sup> Avril au 30 Septembre de 21h à 5h).
- → Pourquoi pas avec le train de banlieue ou régional ?



# Etre sûr de pouvoir rentrer le soir

- Garantie mobilité (Stuttgart)
- Remboursement des frais de taxi en cas d'annulation ou/et de retards des transports
- (maximum 50€ pour les abonnés annuels et 35€ pour ceux ayant un ticket à l'unité)
- - Pourquoi pas en train de banlieue ou régional ?
- Condition : plus de 30 minutes de retard
- et qu'il n'y ait aucun autre moyen de transport approprié via les autres modes de transport.
- Exclusions : en cas d'annulation pour cause de tempêtes, menaces terroristes, grève, suicide ou autres interventions de tiers dans le trafic.
- <http://www.vvs.de/service/mobilitaetsgarantie>

# Pas beaucoup de parking relais en France



Aires urbaines de 1,5 à 2,5 M habitants

# Intermodalité train/vélo



Stuttgart

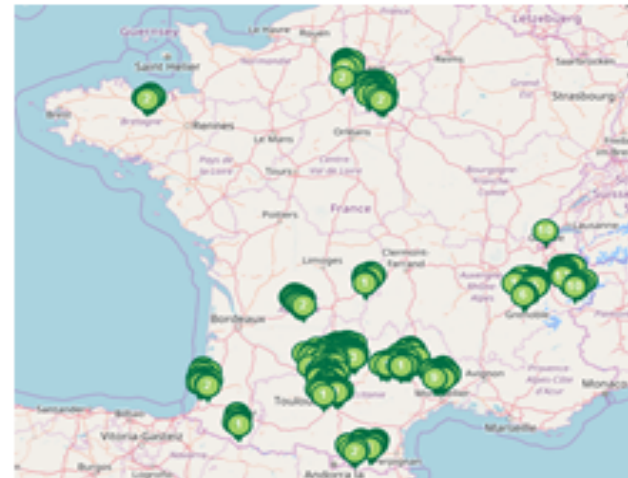
# Solutions innovantes pour aller de/vers la gare

- RezoPouce
- Rural et périurbain
- Aidé par les communes

Peut contribuer à mieux remplir  
Les lignes ferroviaires locales en drainant  
Les voyageurs vers elles



Un arrêt clairement identifié, un panneau pour indiquer sa destination. Rezo pouce se veut un complément des lignes régulières d'autobus. © DR



+ 1000 communes en France

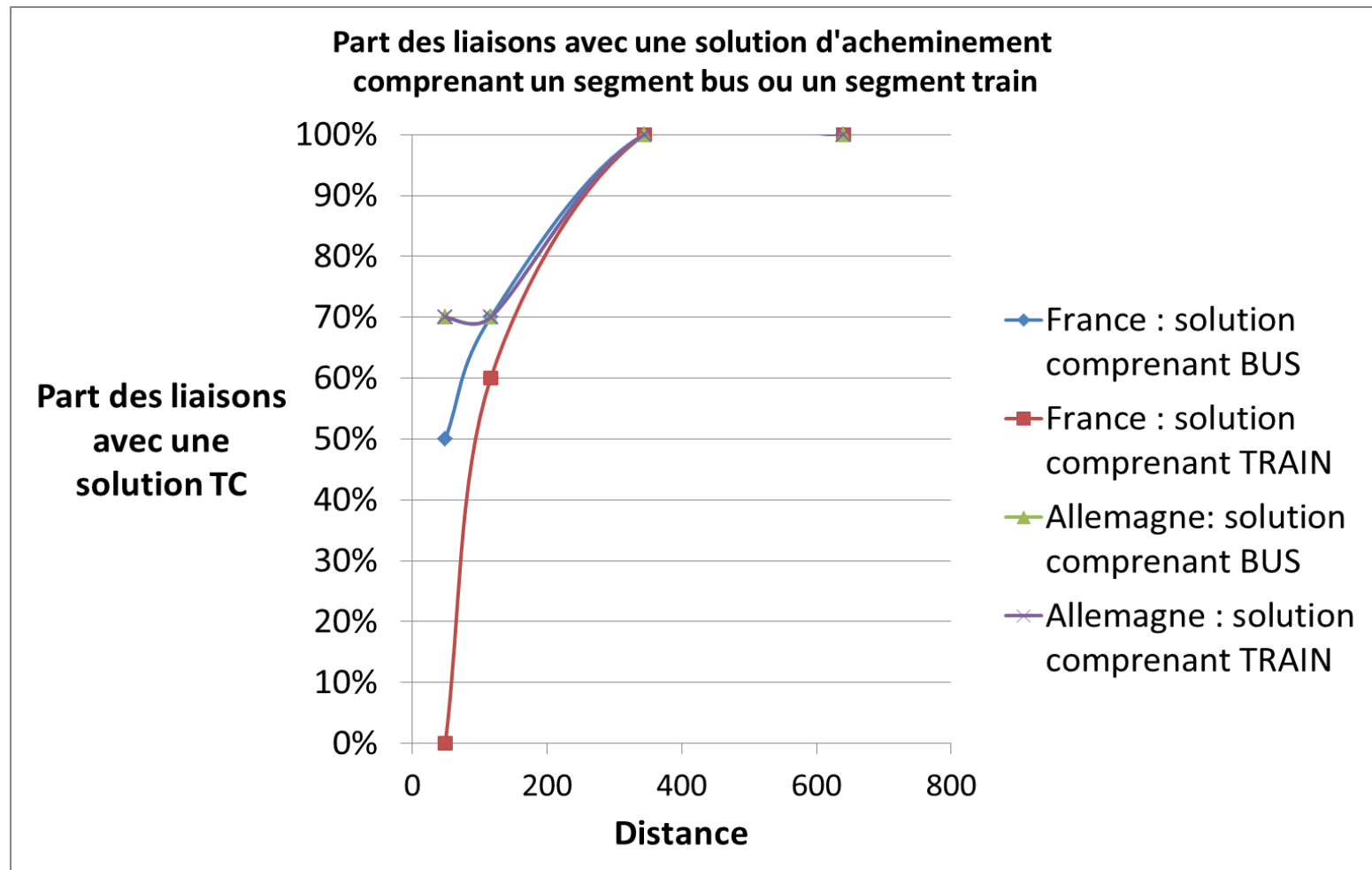
Arrêt identifié, panneau à imprimer, appli, ...

# Attractivité du train

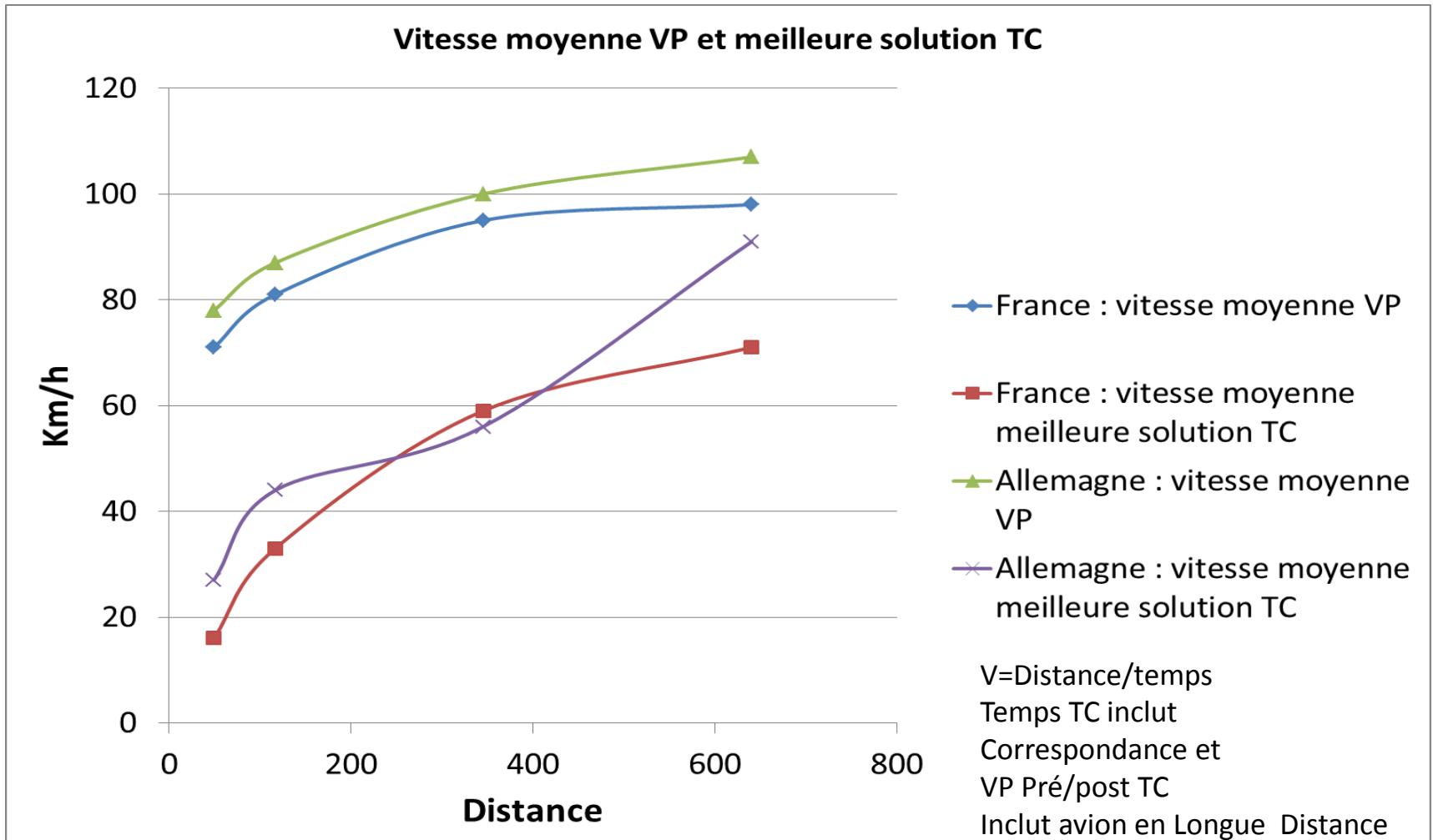
# Comparaison France Allemagne de l'attractivité des TC et du fer

- Dans chacun des 2 pays : France Allemagne
- N trajets tirés au sort, stratifiés par tranche de distance
- 1) Quel % des liaisons présentent une offre en TC attractive par rapport à la voiture ?
- 2) Quelles vitesses moyennes de porte à porte en VP et TC ?
- 3) Quelle part du temps passé dans les correspondances TC sur le temps total TC ?

# Part des liaisons avec une solution comprenant au moins un segment en TC (Bus ou Train)



# Vitesse porte à porte VP et TC





# Durée des correspondances

- Correspondances TC :
- - train/train, train/bus et bus/bus
- Environ 25% de temps en plus passé dans les correspondances en France qu'en Allemagne, (en première approche à affiner)

# Amplitude : Première arrivée le matin

	1 <sup>ère</sup> arrivée le matin Sens Paris vers Province	1 <sup>ère</sup> arrivée le matin Sens Province vers Paris
Paris-Bordeaux	Avion 7h30 vs Train 8h48	Avion 7h40 vs Train 8h07
Paris-Limoges	Train 9h55 vs Avion 10h10	Avion 7h55 vs Train 8h24
Paris-Montpellier	Avion 8h25 vs Train 9h37	Avion 7h35vs Train 8h53
Paris-Marseille	Avion 7h35 vs Train 9h43	Avion 7h45 vs Train 8h41
Différence moyenne	1h05	0h50

Sur les principales relations à 2 à 3 heures en train environ

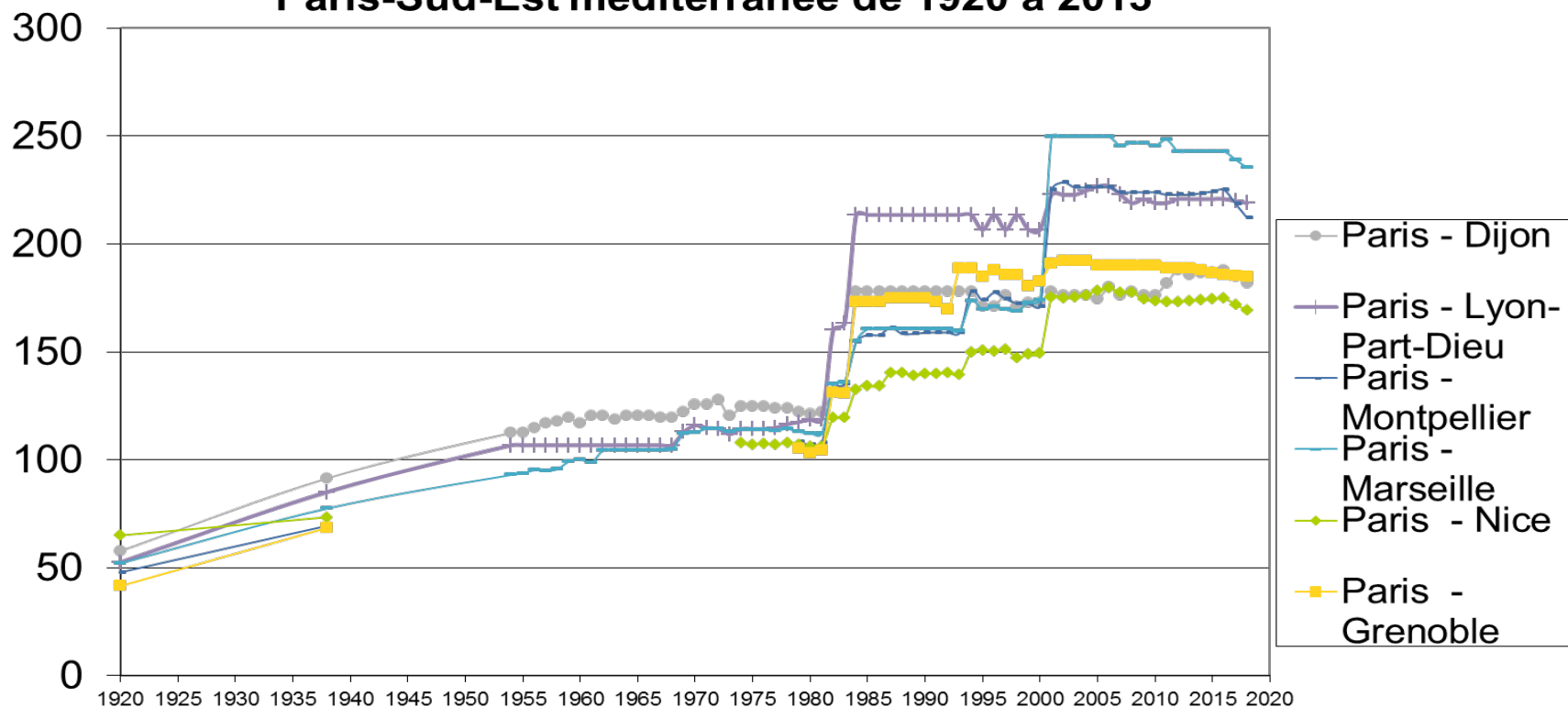
Avec train et avion

Heure d'arrivée en gare ou en aéroport

Mardi 20 mars 2018

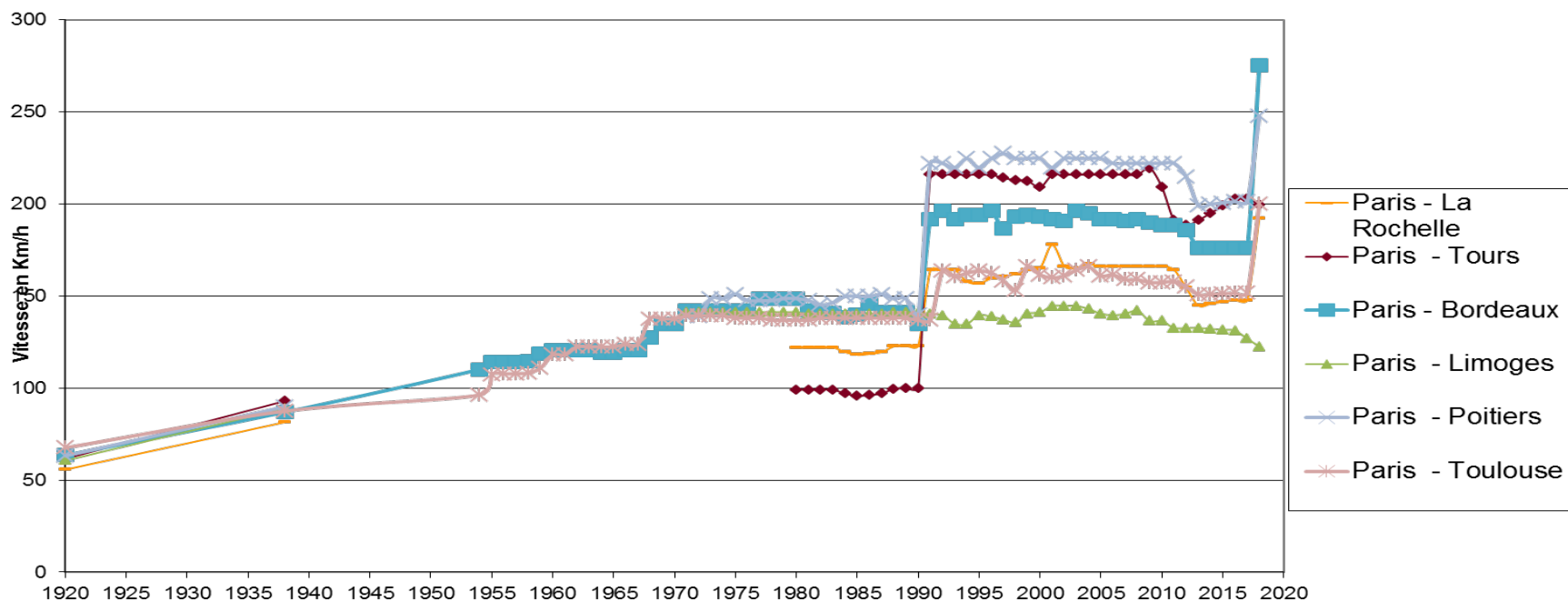
# Evolution des vitesses

**Evolution de la vitesse des trains sur les relations  
Paris-Sud-Est méditerranée de 1920 à 2013**



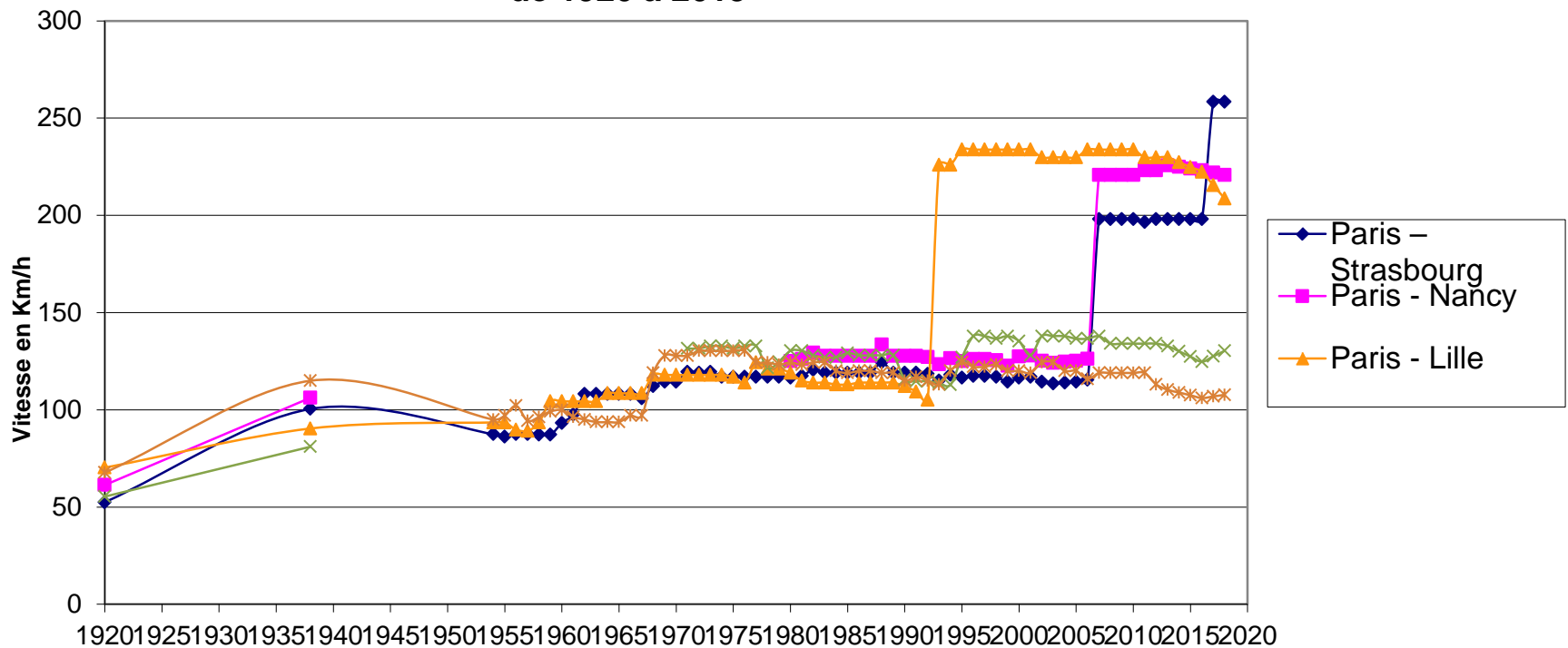
# Evolution des vitesses

Evolution de la vitesse des trains sur les relations Paris - Sud Ouest  
et Paris - Limoges Toulouse  
de 1920 à 2013



# Evolution des vitesses

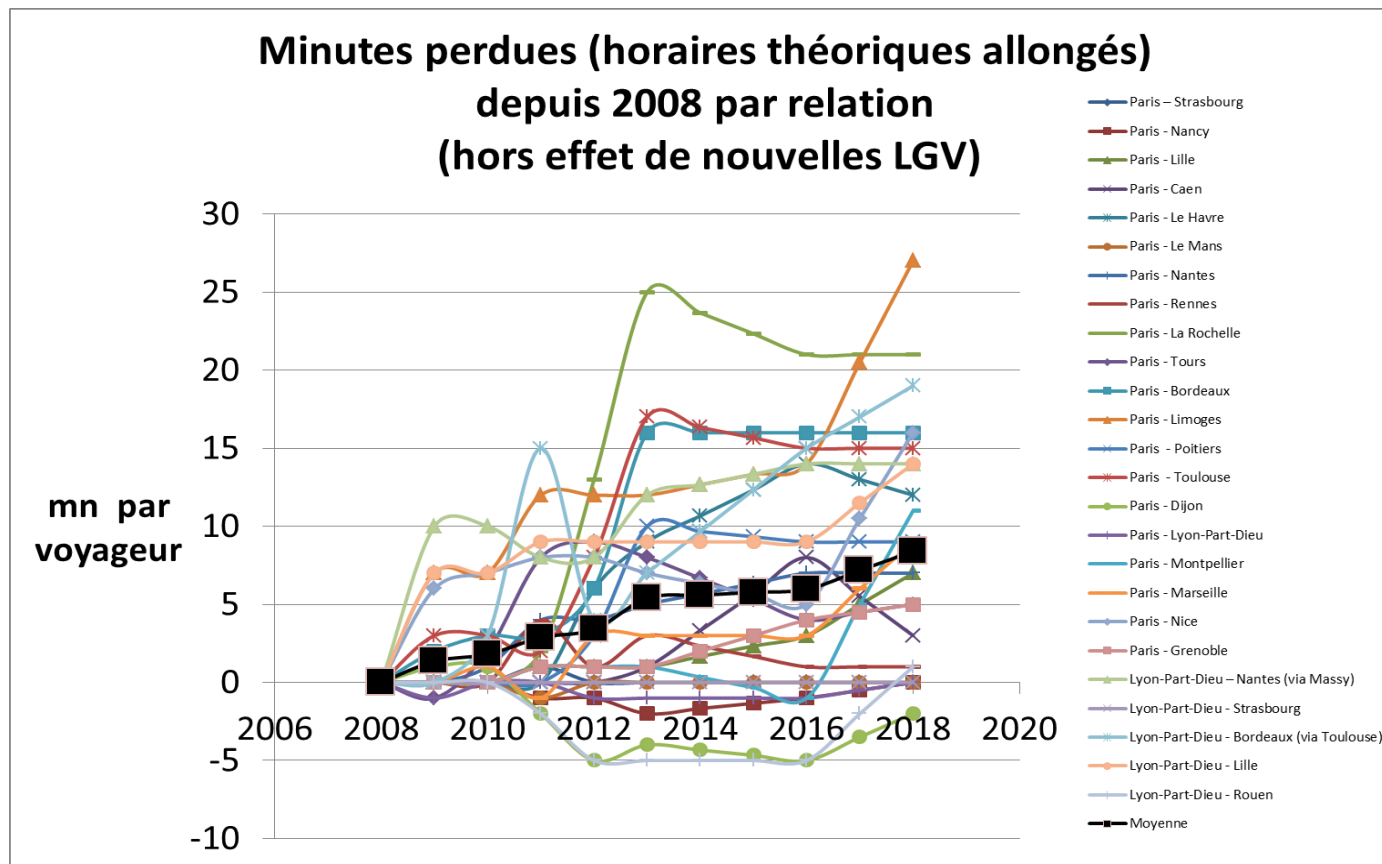
Evolution de la vitesse des trains sur les relations Paris -  
Est/Nord/Normandie  
de 1920 à 2013



# 8 mn de trajet en plus en longue distance depuis 2008

- De 2008 à 2018, 8 mn de temps de trajet en plus (hors retards) en moyenne par relation Grandes lignes (panel TGV et IC)
- Hors effet des nouvelles LGV
- Jusqu'à 27 mn (Paris Limoges) et 21 mn (Paris La Rochelle avant la LGV)
- Perte de valeur économique collective : 300 ME/an (base 20 Euros/voy.h et 110 M voy/an)

# 8 mn de temps de trajet prévu à l'horaire en plus depuis 2008



Panel de 24 relations TGV et InterCités hors effet des LGV nouvelles

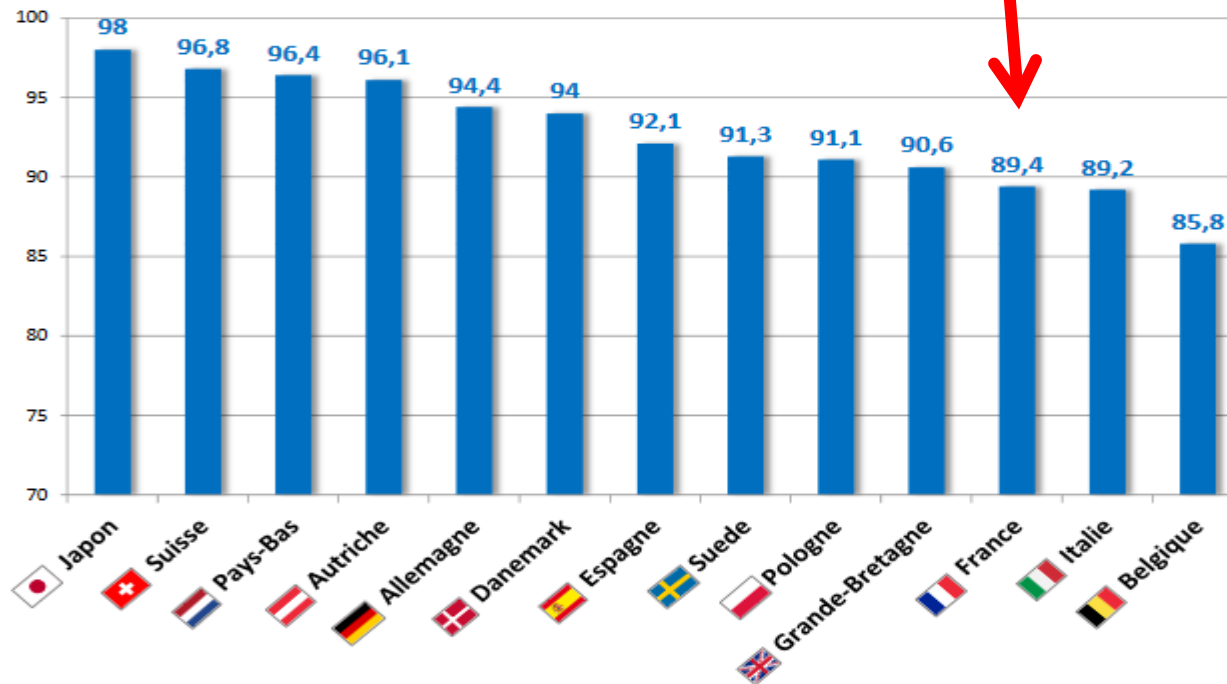
# Ponctualité



# Arriver à l'heure

Ponctualité globale (toutes activités confondues)

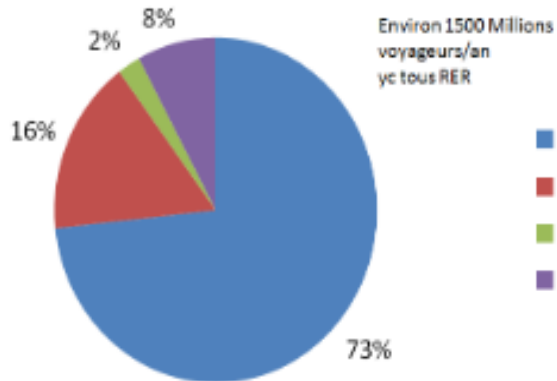
En 2014,  
à 5 minutes, au terminus, hors annulations



Moyenne  
pour information

# Fer : 75% des minutes-voyageurs perdues le sont en IDF et dans les grandes agglomérations

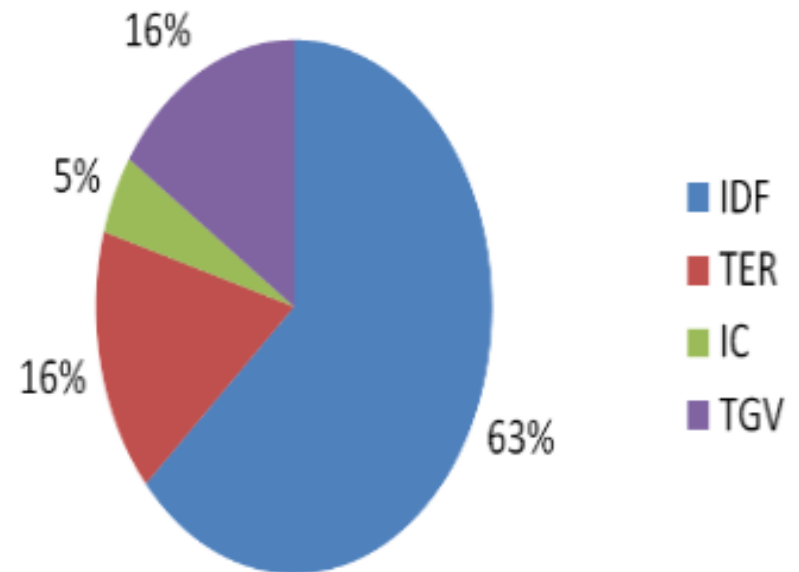
Parts estimées dans les voyageurs ferroviaires en France



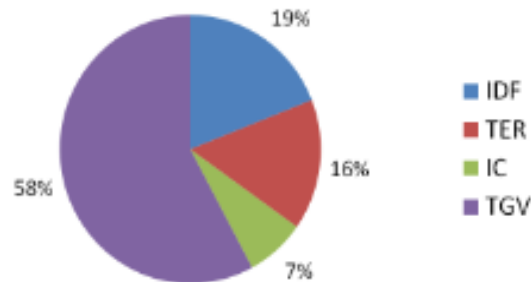
Retard  
À 5mn

IDF	9 %
TER	10 %
IC	21 %
TGV	20 %

Parts estimées dans les voyageurs-minutes ferroviaires en retard en France



Parts estimées dans les voyageurs-km ferroviaires en France

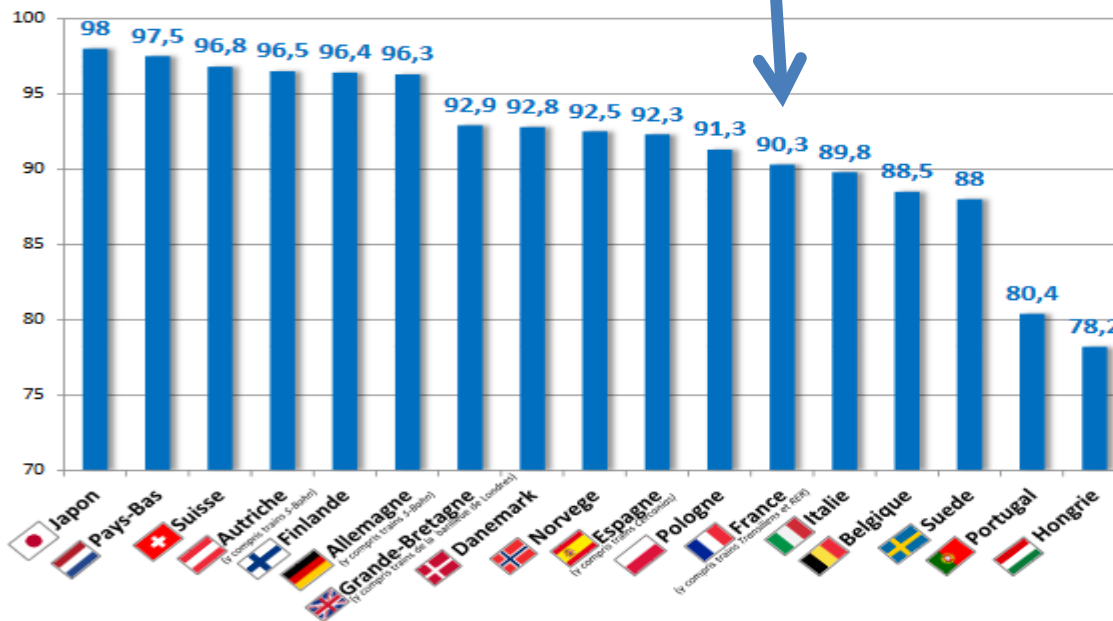


y c tous RER

# Ponctualité des trains régionaux (IDF et TER)

## Ponctualité des trains régionaux

En 2014,  
à 5 minutes, au terminus, hors annulations



→ Remarque :

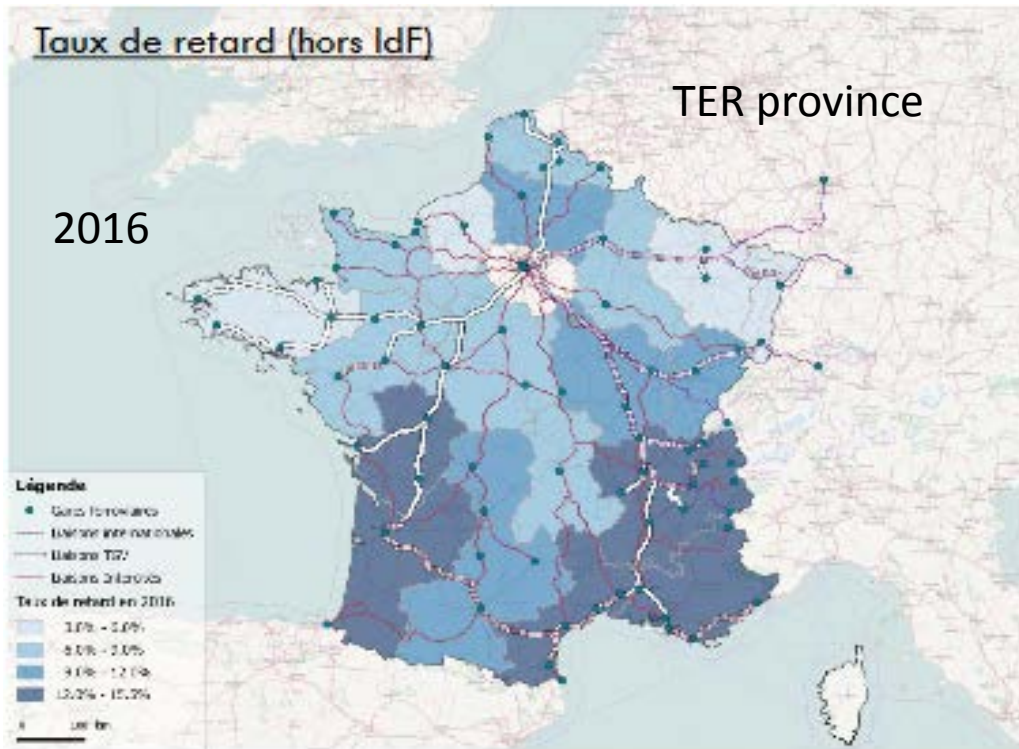
Autriche  
Allemagne  
Grande-Bretagne  
Espagne  
France

Pour ces pays :

Les données régionales  
comprennent également  
les trains suburbains  
(trains de banlieue)

y c ville capitale

# TER : Diversité des situations locales



Pour les autres : les causes des problèmes sont contrastées

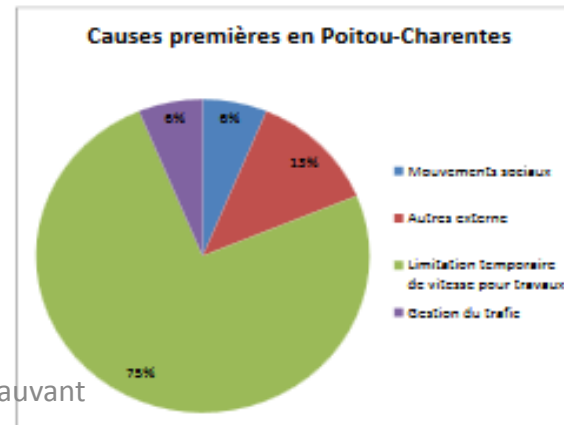
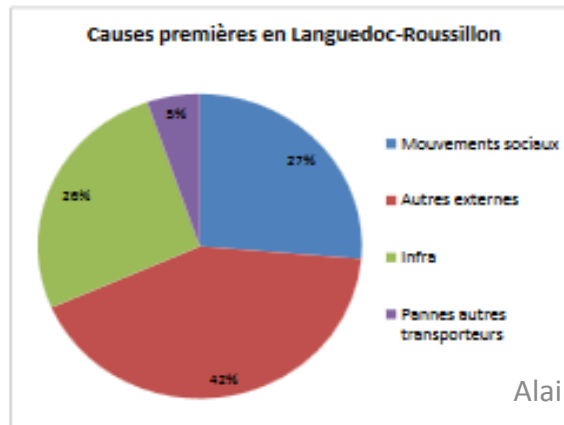
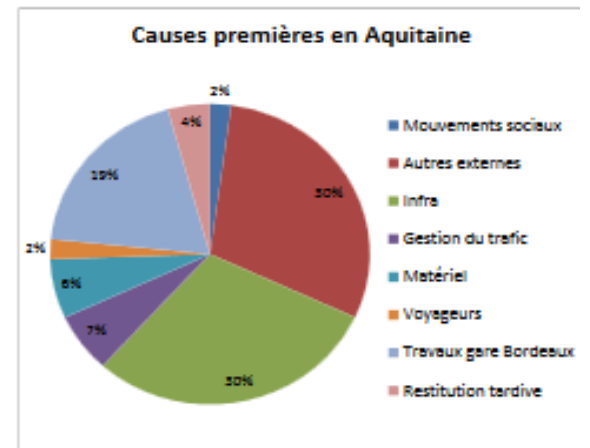
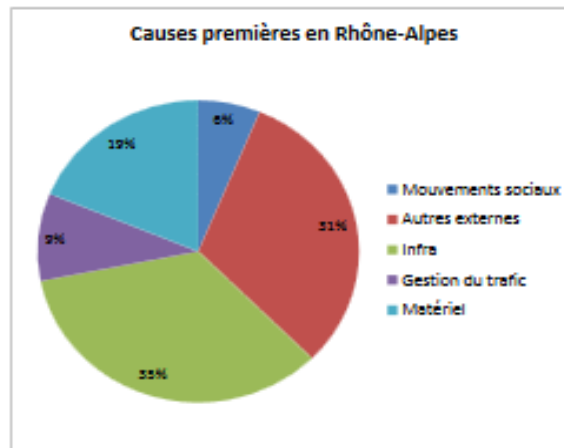
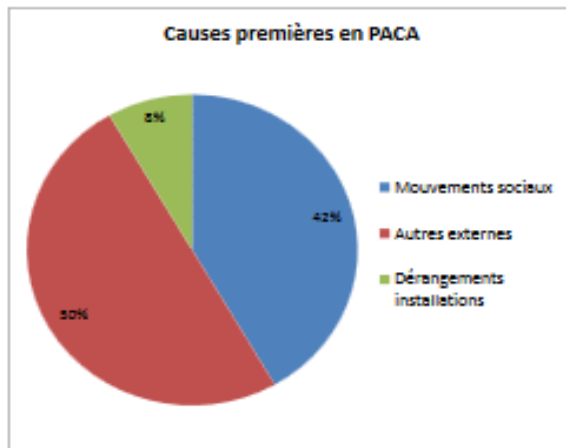
Exemples :

- Mouvements sociaux et autres causes externes au transport sont importants en PACA et zone Languedoc-R.
- Matériel en zone Rhône-Alpes
- Sujets plus temporaires a priori dans le sud-ouest (travaux SEA,...)

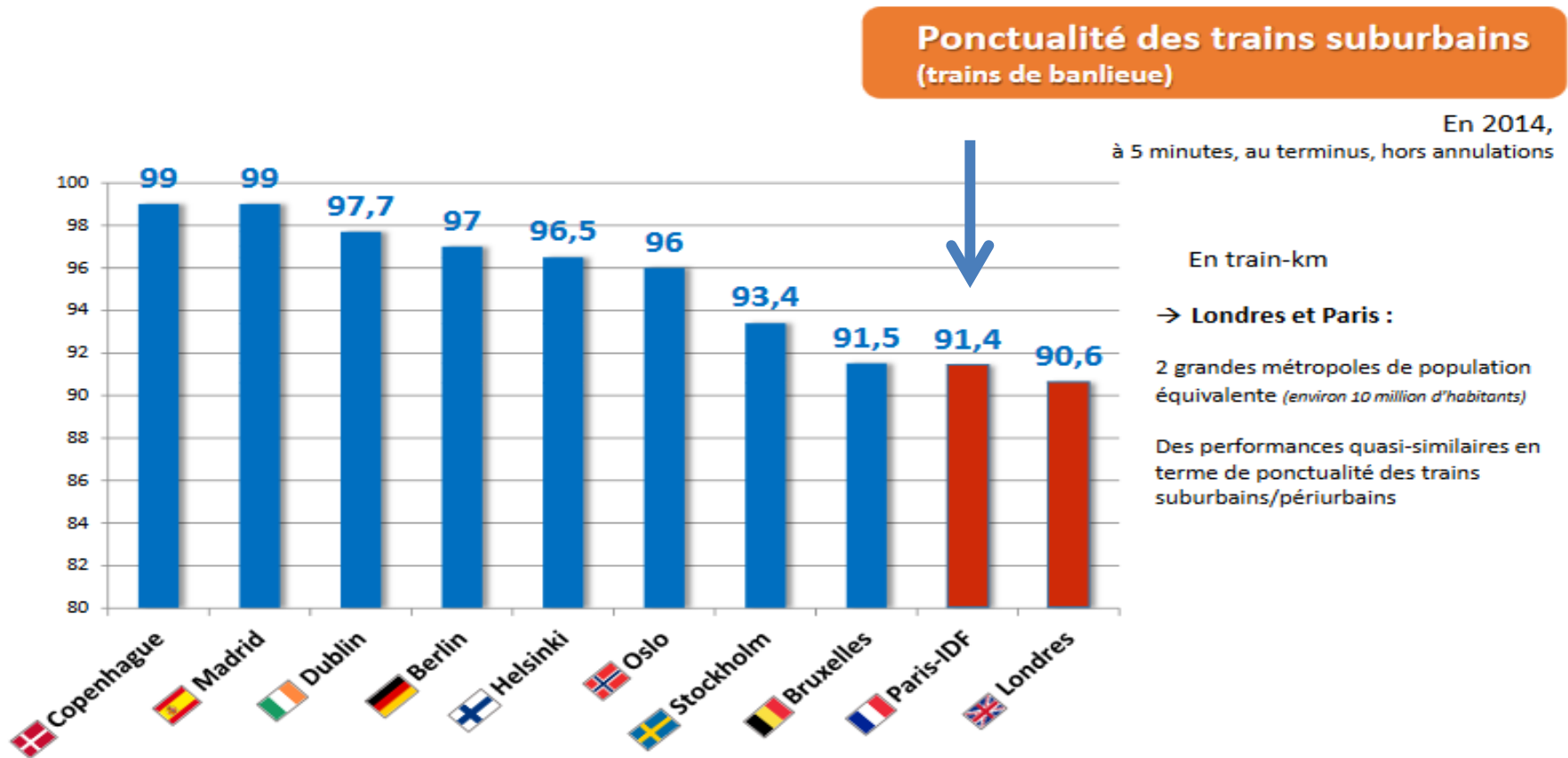
# TER : Des causes contrastées pour les régions avec le + de retard

## □ Répartition des causes premières des régions aux plus forts taux de retard

□ Des problèmes locaux pour certaines régions (travaux, LGV Tours-Bordeaux...)



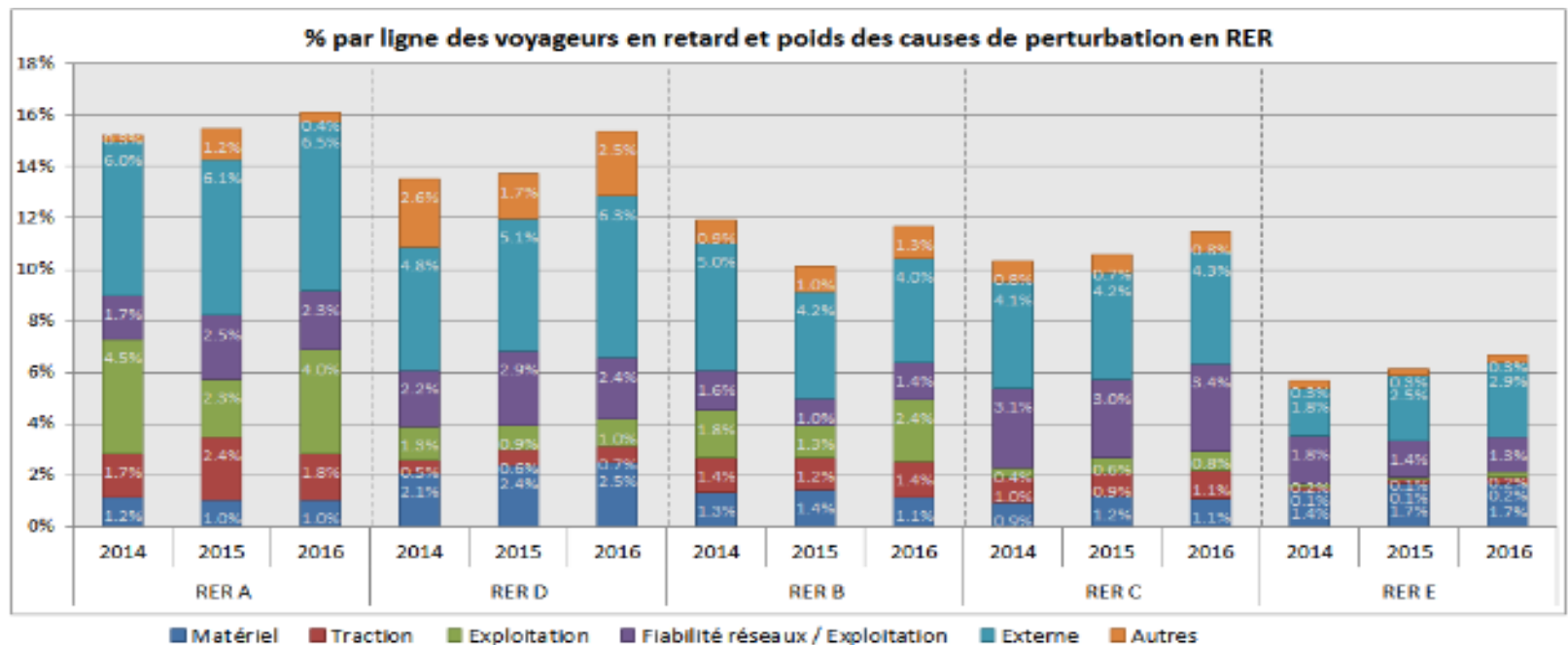
# Ponctualité des trains de banlieue des villes capitales



# Les causes de retard RER appellent l'urgence du renouvellement des infras en zone dense

- Lignes très denses : RER A, B et D : Traction, exploitation
- Fiabilité du réseau : RER C et D voire A (souvent SNCF-Réseau en retard de renouvellement)

Le rattrapage des retards de renouvellement de l'infrastructure doit être prioritaire en Ile-de-France et sur les zones denses

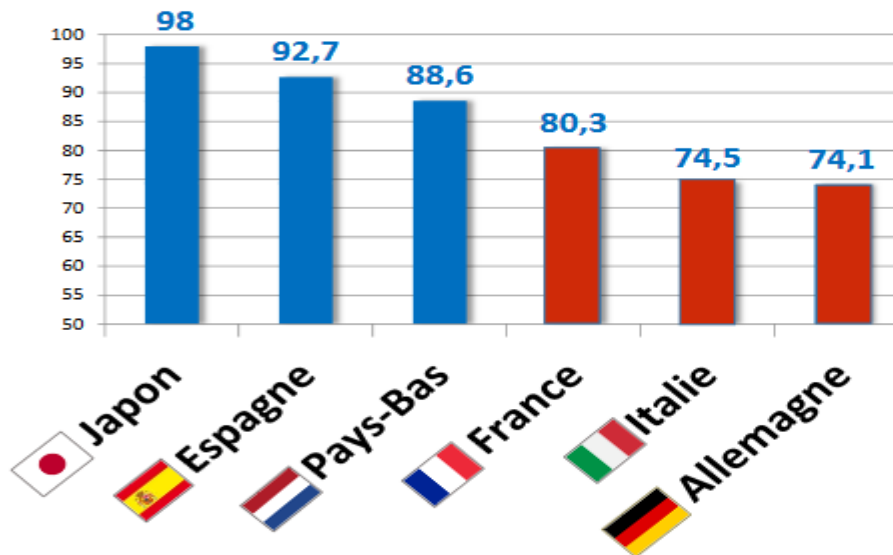


Source AQST d'après STIF

# Ponctualité TGV

## Ponctualité des trains à grande vitesse

En 2014,  
à 5 minutes , au terminus, hors annulations



Deux sous-groupes se distinguent :

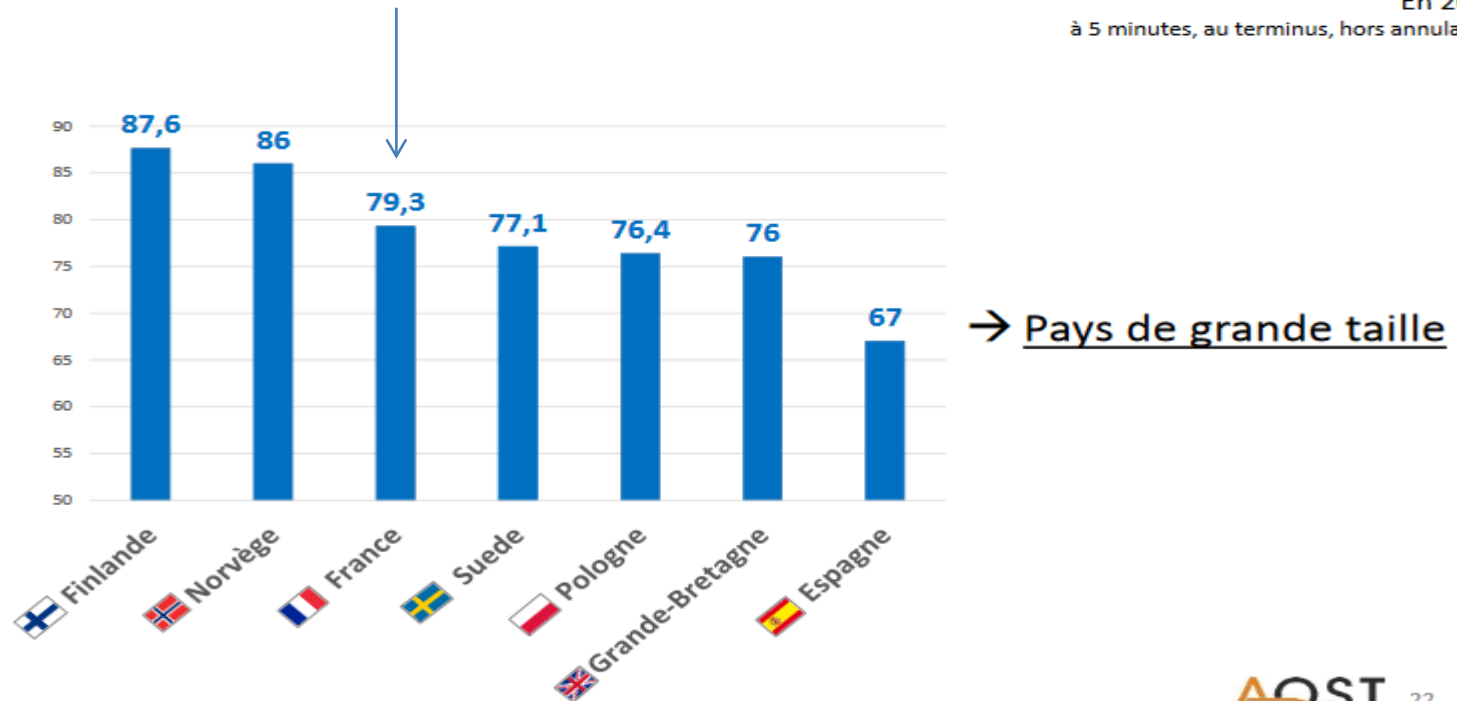
- Pays dont les TGV circulent quasi-exclusivement sur voie dédiée (LGV) avec peu de risque d'interférence avec d'autres types de circulations  
=> Japon, Espagne, Pays-Bas
- Pays faisant circuler ses TGV à la fois sur voie dédiée (LGV) mais aussi sur le réseau classique (avec donc un risque d'interférence avec d'autres types de circulations).  
=> France, Italie, Allemagne (Pays en rouge)



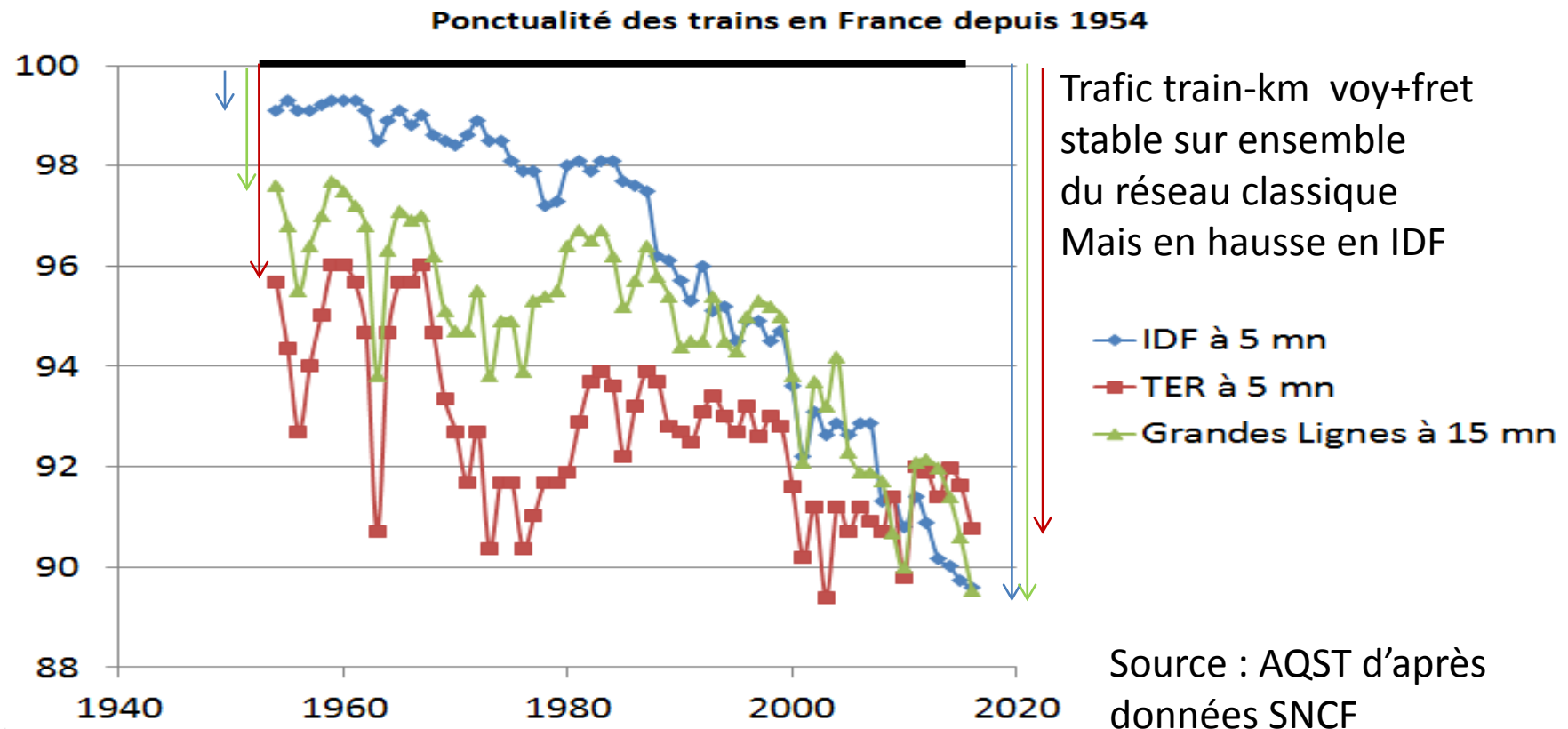
# Ponctualité Intercités

## Ponctualité des trains interurbains longue distance classiques ("Intercités")

En 2014,  
à 5 minutes, au terminus, hors annulations



Depuis 1954, les retards des trains ont été multipliés  
par 10 en IDF et par 2 à 3 ailleurs



<https://m.youtube.com/watch?v=AN0xP3o-EA8>

# Quel modèle économique pour la ponctualité ?

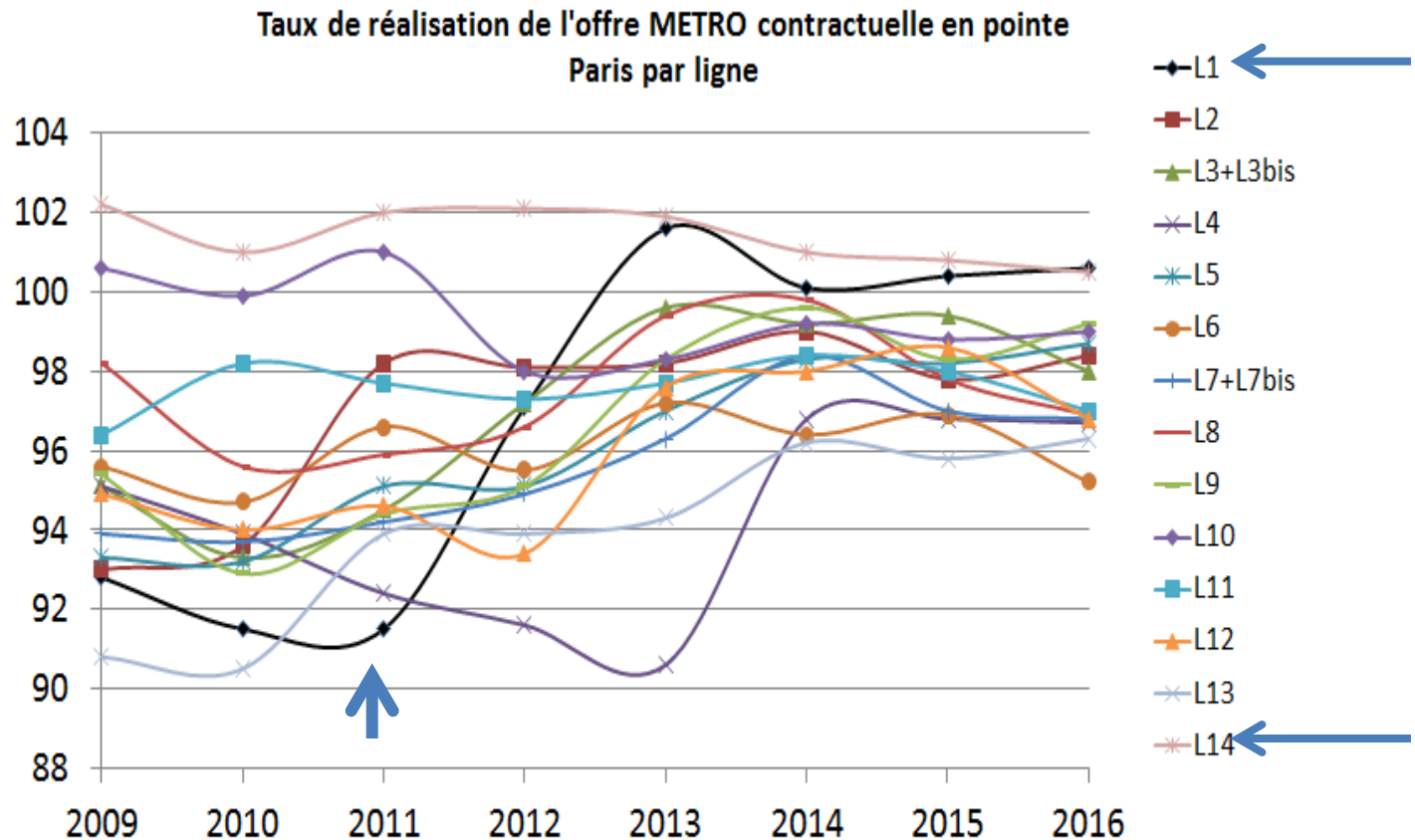
- 2 milliards de minutes-voyageurs perdues par an
- Soit une valeur économique de l'ordre de 1,5 milliards d'euros (15 euros/voy-h et coeff \*3 (perturbe les collègues du voyageur en retard...))
- Un investissement de 10 milliards d'euros pour la ponctualité en IDF et les grandes agglomérations serait donc collectivement rentabilisé en 20 ans s'il diminue d'un tiers les retards en IDF et les grandes agglomérations ( $10 = 20 * 1,5 / 3$ )
- Les lignes denses (IDF, grandes agglomérations) sont encore souvent en retard de renouvellement, ce qui se voit sur les causes de retard
- Le pilotage automatique peut être une piste en zone dense

# Quelques Autres bonnes pratiques

- Refonte d'horaires en concertation avec les usagers et les AO (exemple ligne L sud)
- Bibliothèque d'actions à effectuer en cas de situation dégradée (Suisse,...)
- Demander aux voyageurs leurs avis par des enquêtes approfondies (Grande-Bretagne)
- Tenir compte de la ponctualité dans les politiques de maintenance du réseau (Suède)
- Mesurer la ponctualité y compris en correspondance (Suisse)

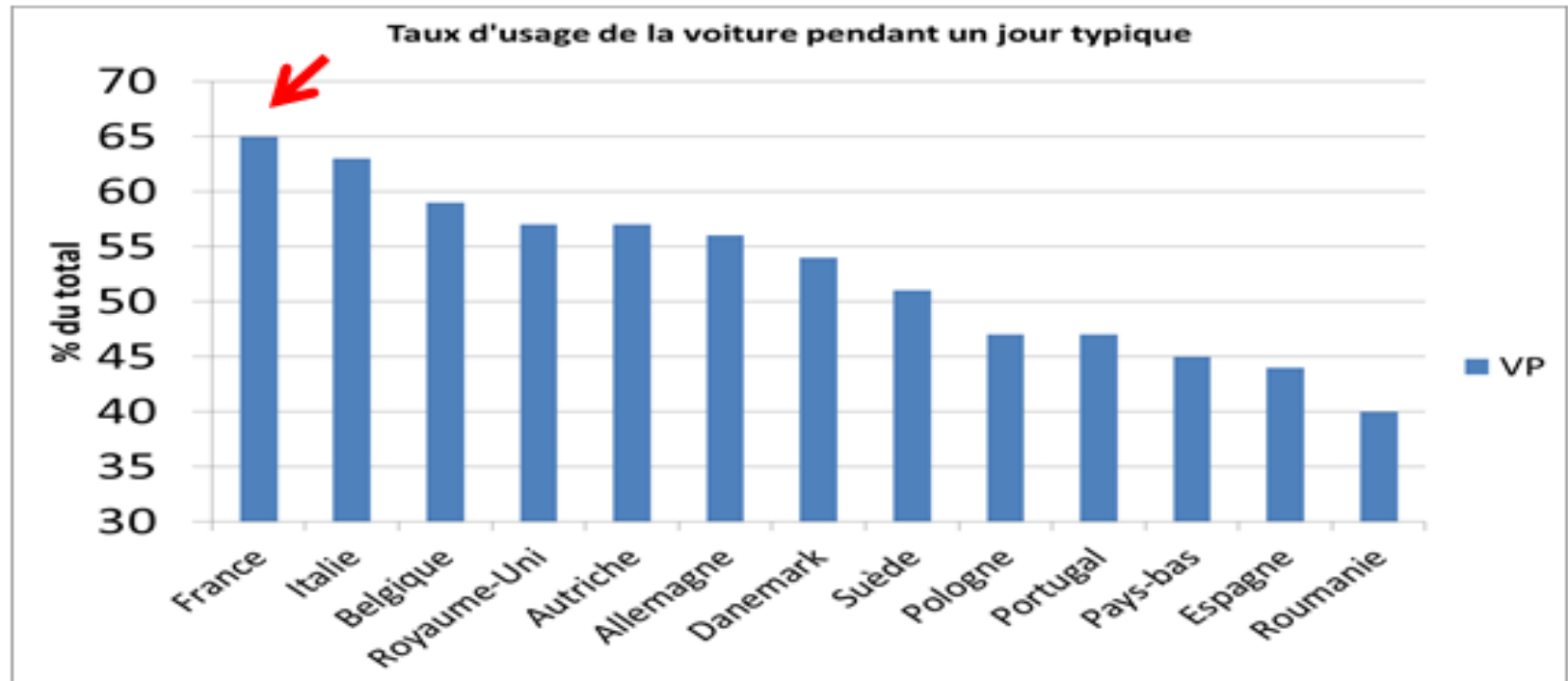
# L'automatisation pour des métros à l'heure

Ponctualité  
Voyageurs  
Ensemble métro  
Hong Kong  
99,9 %



Source : Omnil

# La France présente le plus fort taux de voiture dans la mobilité quotidienne



Source : enquête UE sur l'usage des modes au quotidien « typical day », 2014

[http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/archives/ebs/ebs\\_422a\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/archives/ebs/ebs_422a_en.pdf)

# Recommandations

- Faire un bilan transparent de la situation actuelle de la qualité dans l'ensemble des dimensions
- Inventorier et analyser des bonnes pratiques
- Analyser le modèle économique de la qualité de service
- Définir des visions et des plans d'actions à court, moyen et long terme

# Pour en savoir plus : le site de l'AQST

- [www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr)
- Rubrique Communication
  - - Bilans annuels
  - - Colloques
  - - Etudes