

Conseil général de l'Environnement et du Développement durable

AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

Communiqué de presse

Le 12 novembre 2019,

La ponctualité et la régularité des transports aériens et ferroviaires au premier semestre 2019 : un bilan encourageant, qui sera à confirmer au second semestre

L'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) a rendu public son bilan sur la qualité de service au 1^{er} semestre 2019 lors de la réunion de dialogue national sur la qualité de service du 7 novembre 2019.

La régularité (annulations) et la ponctualité dans les secteurs aérien et ferroviaire se sont globalement améliorées au 1^{er} semestre 2019 par rapport à l'année 2018. Ces résultats sont toutefois à nuancer : l'année 2018 avait été la plus mauvaise depuis plusieurs années. Des mouvements sociaux nationaux significatifs – et notamment la grève nationale ferroviaire du 2^{ème} trimestre – avaient engendré d'importantes dégradations.

Au cours du 1^{er} semestre 2019, seules quelques grèves ont impacté la qualité de service des modes aériens et ferroviaires, et les conditions météorologiques ont été globalement favorables, même si une période de canicule de forte intensité a touché le pays du 25 au 30 juin 2019.

Pour le secteur aérien :

En aérien, la régularité et la ponctualité des vols intérieurs progressent. Le taux d'annulation atteint pour cette catégorie de vols son niveau le plus bas pour un 1^{er} semestre depuis 2012. Si l'indicateur d'annulation s'améliore également pour les vols moyen-courriers, le taux de retard de cette catégorie reste élevé par rapport à la période 2012-2015. La régularité des vols long-courriers égale son meilleur niveau depuis 2012, tandis que la ponctualité reste proche du meilleur niveau atteint l'an passé.

Pour le secteur ferroviaire :

L'AQST note que la qualité de service du secteur ferroviaire a été impactée par une panne électrique en gare Montparnasse en janvier 2019 (la 4^{ème} grande panne touchant cette gare depuis juillet 2017) et une panne informatique survenue à la gare de l'Est en avril 2019.

En ferroviaire longue distance, si la régularité et la ponctualité des différents services

s'améliorent au 1^{er} semestre 2019, elles restent moins bonnes que sur la période 2012-2016 – à l'exception de la ponctualité des services Intercités qui atteint son meilleur niveau depuis 2014. On peut toutefois noter que le périmètre de ces liaisons s'est fortement réduit au cours des dernières années.

Le taux d'annulation et le taux de retard (à 5min) des trains régionaux (TER) s'améliorent fortement au 1^{er} semestre 2019, et affichent leurs meilleurs niveaux depuis 2013 (respectivement à 1,7% et 7,1% au 1^{er} semestre 2019 contre 2,1% et 9,3% au 1^{er} semestre 2018). Malgré une progression de la ponctualité et de la régularité commune à l'ensemble des régions, l'AQST note des disparités régionales. Au 1^{er} semestre 2019, les régions Hauts-de-France, Occitanie et Sud PACA affichent les plus forts taux de retard et d'annulation.

L'AQST constate une amélioration de la « ponctualité voyageurs » suivie par Ile-de-France Mobilités pour la majorité des lignes de Transilien et RER. La ponctualité voyageurs moyenne de l'ensemble des lignes atteint au 1^{er} semestre 2019 son meilleur niveau depuis 2013. L'autorité retient également l'amélioration significative de la ponctualité des lignes Transilien L, N et U. Des progrès notables sont également constatés sur la ligne RER A, dans la continuité de l'année précédente suite d'une redéfinition des horaires.

L'ensemble des résultats et des analyses est à retrouver sur le site :
www.qualitetransports.gouv.fr

Pour mémoire, les indicateurs suivis s'établissent ainsi :

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 »)

Pour information, les annulations des TER sont prises en compte quand elles sont annoncées après la veille à 16 heures et les annulations dans l'aérien et les TGV sont prises en compte quand elles sont annoncées avec un préavis de 3 jours au moins (J-3).

L'AQST est une entité autonome du ministère chargé des transports. Elle a pour mission de promouvoir la qualité de service dans les transports publics réguliers de voyageurs. Elle anime un dialogue de la qualité de service dans les transports, lieu unique qui regroupe au niveau national les pouvoirs publics et autorités organisatrices, les opérateurs et les associations de voyageurs et de consommateurs.

Contacts presse CGEDD :

Maud de CRÉPY : 01 40 81 68 11 maud.de-crepy@developpement-durable.gouv.fr