

Conseil général de l'Environnement et du Développement durable

AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

Communiqué de presse

Le 19 avril 2019,

Une année noire pour la ponctualité et la régularité des avions et des trains en 2018 selon l'AQST

L'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) a rendu public son traditionnel rapport annuel sur la qualité de service 2018 lors de la réunion de dialogue national sur la qualité de service du 18 avril 2019.

La ponctualité dans le secteur aérien et dans le secteur ferroviaire a été globalement en 2018 la plus mauvaise depuis plusieurs années.

Ponctualité dans le secteur aérien :

- Vols intérieurs :

Les indicateurs se dégradent (18,2 % pour les retards et 1,4 % pour les annulations en 2018 contre respectivement 17 % et 1,1 % en 2017) avec un retard moyen qui passe de 42 minutes à 46 minutes.

- Vols moyen courrier :

Les indicateurs se dégradent également puisque le taux d'annulation atteint 1,1 % (contre 0,8 % en 2017) et le taux de retard augmente à 24,2 % (contre 22,4 % en 2017) avec un retard moyen qui augmente de 43 min à 45 min.

Dans ce domaine, ce sont les liaisons avec les pays d'Afrique du Nord (notamment avec la Tunisie et avec l'Algérie) qui atteignent en général le niveau le plus préoccupant.

- Vols long courrier :

Le taux d'annulation augmente à 0,7 % (contre 0,5 % en 2017). En revanche, le taux de retard baisse à 24% à contre 26,6 % en 2017.

Ce sont les liaisons avec l'Outre-mer (Fort-de-France, Saint-Denis de la Réunion, Pointe-à-Pitre) qui atteignent en général le niveau le plus préoccupant.

Il convient de saluer l'augmentation du nombre de dispositifs automatisés de contrôle des passeports PARAFE qui a permis de réduire les retards liés à la cause aéroports et sûreté.

Ponctualité dans le secteur ferroviaire :

Ce secteur est sensible aux aléas climatiques avec, pour 2018, une période caniculaire du 24 juillet au 8 août et des intempéries en octobre et novembre qui ont toutes les deux altéré l'infrastructure ferroviaire.

Par ailleurs, une grève nationale du 3 avril au 28 juin (dite perlée avec un rythme de 3 jours de travail suivis de 2 jours de grève) a altéré la qualité du service.

- TGV :

Le taux d'annulation enregistre une forte hausse à 7,8 % contre 1 % en 2017. Le taux de retard connaît aussi une trajectoire haussière avec 17,8 % contre 15,4 %. Le retard moyen des trains augmente légèrement à 30 minutes contre 29 en 2017. Les circulations des TGV non annulées avec 3 jours de préavis ont été en revanche globalement assurées lors de la grève du deuxième trimestre.

Il faut souligner les perturbations générées par la panne d'alimentation électrique (réseau RTE) ayant touché la gare Montparnasse survenue le 27 juillet 2018, le rétablissement du courant ayant été effectif le 30 juillet.

Ce sont au cours de l'année les causes « externes au transport » et les causes « infrastructures », représentant respectivement 26,0 % et 23,7 %, qui expliquent les principaux retards.

- Intercités :

Les taux d'annulation atteignent à 1,8 % contre 1,1% en 2017, et les taux de retard connaissent une hausse de 17,2 % contre 14,6 % en 2017.

Outre les annulations avec un préavis d'un jour, de nombreuses circulations n'ont pas été assurées lors de la grève du deuxième trimestre.

Parmi les causes de retard, l'AQST souligne celles dites « externes au transport » (31 %), celles dites « infrastructures » et dites « gestion du trafic » (17 %).

- Transports express régionaux (TER) :

Les taux d'annulation passent de 1,9 % en 2017 à 2,1 % alors que les taux de retard augmentent de 9,1 % en 2017 à 9,6 %.

Le suivi réalisé par l'AQST met en avant de fortes disparités par région entre la Région Bourgogne-Franche-Comté qui connaît 1,2 % d'annulation (le meilleur taux) contre 4,2 % en région PACA (le moins bon taux). Outre ces annulations avec un préavis d'un jour, de nombreuses circulations n'ont pas été assurées au deuxième trimestre lors de la grève nationale.

Dans les retards, la meilleure performance est atteinte par la Région Bretagne avec 5,3 % et la plus mauvaise performance par la Région Occitanie avec 13,7 %.

- RER et Transilien :

L'AQST constate une baisse de la « ponctualité voyageurs » suivie par Ile-de-France mobilités pour la ligne RER D et pour les lignes Transilien K, N, P et U.

Elle salue la nette amélioration de la « ponctualité voyageurs » pour la ligne RER A et pour les lignes du Transilien L et H. Pour les lignes A (Branche Nord-ouest) et L Nord, le nombre de trains par heure a été un peu allégé ce qui a permis d'éviter l'engorgement dès le moindre problème.

En cas de respect du plan de transport adapté mis en place pour assurer un service minimum en cas de grève, la mesure de ces indicateurs de ponctualité voyageurs et de régularité définis par Ile-de-France Mobilités est neutralisée. Lors du deuxième trimestre, de nombreuses circulations n'ont pas été assurées lors des jours de grève.

A noter qu'en 2018, aucune ligne RER et Transilien n'atteint les objectifs de ponctualité fixés par Ile-de-France Mobilités dans le contrat qui lie l'autorité organisatrice aux opérateurs.

L'ensemble des résultats et des analyses est à retrouver dans le rapport détaillé de l'AQST 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).

La typologie des causes retenue est la suivante :

1. « Gestion du trafic » : concerne la circulation sur les lignes ferroviaires et les interactions entre les réseaux.
2. « Gestions en gare et réutilisation de matériel » : concerne les questions de personnel de bord et la réaffectation de matériel.
3. « Matériel roulant »
4. « Prise en compte des voyageurs » : concerne la gestion des affluences, des personnes en situation de handicap, et des correspondances.
5. « Infrastructures ferroviaires » : concerne la maintenance et les travaux.
6. « Externes au transport » : concerne la météo, les obstacles sur la voie, les colis suspects, la malveillance, les mouvements sociaux, etc.

L'AQST 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

Mélanie MOUËZA : 01 40 81 23 73 melanie.moueza@developpement-durable.gouv.fr