

## Conseil général de l'Environnement et du Développement durable

# AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

### Communiqué de presse

Le 30 mars 2017,

## Un mauvais cru 2016 pour la ponctualité des avions et de la plupart des trains selon l'AQST

L'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) a rendu public son rapport annuel sur la qualité de service lors du Haut comité de la qualité de service dans les transports (HCQST) de mars 2017.

La ponctualité dans le secteur aérien et dans le secteur ferroviaire s'est détériorée entre 2015 et 2016.

### **Ponctualité dans le secteur aérien :**

- pour les vols intérieurs :

Les indicateurs se dégradent notablement (1,6 % pour les retards et 17 % pour les annulations en 2016 contre respectivement 0,7 % et 11 % en 2015) avec un retard moyen qui passe de 39 minutes à 42 minutes.

- pour les vols moyen courrier :

Les indicateurs se dégradent également puisque les taux d'annulation affichent 1,1 % (contre 0,7 % en 2015) et les taux de retard 22 % contre 19 % en 2015. Le retard moyen augmente de 2 minutes (41 min en 2015 contre 43 min en 2016).

Dans ce domaine, ce sont les liaisons avec les pays d'Afrique du Nord qui atteignent en général le niveau le plus préoccupant.

- pour les vols long courrier :

Les indicateurs se dégradent dans la mesure où les taux d'annulation passent de 0,4 % en 2015 à 0,5 % en 2016 et les taux de retard montent à 27 % (contre 25 % en 2015). A noter que le retard moyen baisse de 52 min à 50 min.

Dans ce domaine, ce sont les liaisons avec l'Outre-mer qui atteignent en général le niveau le plus préoccupant.

## Ponctualité dans le secteur ferroviaire :

Ce secteur a connu de fortes intempéries ainsi qu'un mouvement social national en juin 2016. Par ailleurs, les mesures de sûreté nécessaires dans le contexte actuel peuvent aussi contribuer à ces résultats.

- pour les TGV :

Alors que le taux d'annulation reste stable à 0,3 % pour les annulations, les retards enregistrent une hausse (0,8 % à 11,5%) et le retard moyen connaît une amélioration en passant de 33 min à 32 min.

Ici, ce sont les causes « externes au transport » et les causes « infrastructures », toutes les deux représentant 29 %, qui expliquent les principaux retards.

- pour les Intercités :

Alors que les taux d'annulation stagnent à 1,1%, les taux de retard connaissent une hausse (12,2 % à 14,6 %).

Parmi les causes de retard, l'AQST souligne celle liée à la « gestion du trafic » (35 %), celles dites « externes au transport » (23 %) et celles dites « infrastructures » (18 %).

- pour les transports express régionaux (TER) :

Les taux d'annulation restent stables à 1,9 % alors que les taux de retard croissent de 9,0 % à 9,8 %.

Le suivi réalisé par l'AQST met en avant de fortes disparités par région entre le Grand Est qui connaît 5,1 % de retard (le meilleur taux) et la Provence Alpes Côte d'Azur avec 15,1 % (le moins bon taux).

- pour le secteur des RER et du Transilien :

Le taux de ponctualité voyageurs baisse sur toutes les lignes de RER quand celui des lignes Transilien connaît des évolutions contrastées.

Pour les RER, les lignes A et D sont davantage impactées par des faibles taux de ponctualité, notamment en raison d'un niveau très élevé de trafic. Pour ces lignes, les principales causes sont celles liées à l'exploitation et à la traction. Les lignes de la banlieue Nord ont connu des perturbations importantes liées à des installations électriques souvent très anciennes.

Pour les Transiliens, la ponctualité s'est dégradée pour les lignes N (Montparnasse), P (Paris Est) et R (Paris Sud Est).

La ligne L (Saint-Lazare Versailles RD/Saint-Nom La Bretèche/Cergy le Haut) a, en revanche, vu ses résultats s'améliorer grâce une démarche active de restructuration des horaires.

Il en va de même pour la ligne K (Paris Nord-Crépy-en-Valois) qui a bénéficié de matériels roulants nouveaux.

\*\*

\*

## 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	

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'ensemble des résultats et des analyses est à retrouver dans le rapport détaillé de l'AQST sur le site : [www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr)

*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 le Haut comité de la qualité de service dans les transports (HCQST), lieu unique qui regroupe au niveau national les pouvoirs publics et autorités organisatrices, les opérateurs et les associations de voyageurs et de consommateurs, sous la présidence d'Olivier FAURE, député.*

## Contact presse :

Mélanie Mouëza : 01 40 81 23 73 [melanie.moueza@developpement-durable.gouv.fr](mailto:melanie.moueza@developpement-durable.gouv.fr)  
Maud de Crépy : 01 40 81 68 11 [maud.de-crepy@developpement-durable.gouv.fr](mailto:maud.de-crepy@developpement-durable.gouv.fr)