

BILAN A MI-2014 DE LA QUALITE DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS DE VOYAGEURS EN FRANCE

Table des matières

1. PREAMBULE	2
2. INTRODUCTION	2
2.1. La fourniture des données.....	2
2.2. La définition des indicateurs.....	3
3. LE CONTEXTE GENERAL EN 2013 ET A MI-2014	4
3.1. En France.....	4
3.2. En Europe	5
3.3. La météo	5
4. LA QUALITE DE SERVICE DANS LE DOMAINE AERIEN	6
4.1. Evolution générale durant le premier semestre 2014	6
4.1.1. Moins de vols internationaux annulés, mais des vols intérieurs moins réguliers.....	6
4.1.2. Les vols intérieurs et moyen-courriers sont plus ponctuels qu’en 2013, tandis que la ponctualité des vols long-courriers continue de s’améliorer.....	7
4.2. Evolution par liaison au 1 ^{er} semestre 2014	9
4.2.1. Analyse des vols long-courriers (vols internationaux + outre-mer).....	9
4.2.3. Analyse des vols moyen-courriers	13
4.2.5. Analyse des vols intérieurs.....	16
5. LA QUALITE DE SERVICE DES LIAISONS FERROVIAIRES LONGUE DISTANCE ..	19
5.1. Evolution générale au premier semestre 2014	19
5.1.1. Des taux d’annulations qui interrogent	19
5.1.2. Un regain de ponctualité en 2014 pour tous les services	20
5.2. Evolution par liaison au 1 ^{er} semestre 2014	22
5.2.1. Analyse des lignes TGV par liaison	22
5.2.2. Analyse des lignes TGV par axe.....	24
5.2.3. Analyse des lignes Internationales par liaison	25
6. LA QUALITE DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS REGIONAUX	28
6.1. Les TER ferroviaires	28
6.1.1. Des TER plus ponctuels mais moins réguliers que les autres services	28
6.1.2. Taux d’annulation, taux de ponctualité et leurs évolutions : des disparités selon les régions.....	29
6.2. La ponctualité des RER et Transiliens.....	30
6.2.1. Des RER en difficulté, mais en progrès en 2014.....	31
6.2.1. Des forts écarts entre lignes Transiliennes	32
7. SYNTHESE	33
7.1. Les vols poursuivent leur amélioration.....	33
7.2. La qualité des trains de grandes lignes se redresse, hormis en juin	34
7.3. Les trains régionaux s’améliorent également	34
7.4. Approfondir l’analyse	35

1. PREAMBULE

L'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) a dressé une première analyse de la qualité globale des transports de voyageurs en 2012, lors d'une conférence de presse tenue en mai 2013 à la suite de la première réunion du Haut Comité de la qualité de service dans les transports (HCQST). Elle a ensuite réalisé et publié son bilan pour l'année 2013, dont elle a présenté les résultats au HCQST en mai 2014. Au cours cette réunion, l'AQST s'est engagé à produire une analyse de la qualité de service des transports de voyageurs sur une base semestrielle.

Le bilan du premier semestre 2014 concerne la qualité de service du transport régulier de voyageurs sur les plus importantes lignes aériennes, les lignes ferroviaires longue distance, les TER ferroviaires, les lignes Transilien et RER.

Hormis les transports régionaux pour lesquels l'AQST ne dispose que de données datant depuis début 2013, l'examen des liaisons de longue distance porte également sur l'évolution de leur qualité par rapport à l'année 2012.

L'analyse s'appuie sur des indicateurs mensuels de régularité des liaisons (taux d'annulation des vols ou des trains) et de ponctualité (taux de retard et durées moyennes des retards). Toutes ces données sont consultables en détail sur le site Internet de l'AQST : www.qualitetransports.gouv.fr

Il s'agit d'une synthèse nationale par mode et par service de transport : vols intérieurs, moyen-courriers, et long-courriers pour le mode aérien, liaisons Intercités, TGV et Internationales pour les liaisons ferroviaires longue distance, TER ferroviaires, Transilien, et RER pour les transports régionaux.

L'AQST souhaite pouvoir étendre ses analyses et publications à d'autres types de données en rapport avec le transport du quotidien, notamment les transports collectifs urbains.

Il importe d'ajouter que ce bilan général ne porte que marginalement sur l'analyse des causes de la non-qualité de service, et ne traite pas les autres aspects de la qualité de service dans les transports (confort, propreté, qualité de l'information, prise en compte des réclamations, etc.). Ces éléments pourront utilement compléter les futures réflexions de l'AQST.

2. INTRODUCTION

2.1. LA FOURNITURE DES DONNEES

L'AQST, entité administrative au sein du Conseil général de l'environnement et du développement durable, ne collecte pas par elle-même les données de la qualité de service. Elle a fait le choix d'une collaboration étroite avec ses partenaires, qui lui fournissent leurs données tout en se réservant un droit de vérification. L'AQST est alimentée par les autorités organisatrices et des opérateurs, qui coopèrent également au niveau du Haut Comité de la qualité de service dans les transports.

S'agissant des lignes ferroviaires de longue distance (TGV, trains Intercités d'équilibre du territoire) et les trains internationaux opérés par la SNCF ou ses filiales (Thalys, Lyria, etc.), les données ayant servi à l'analyse de la qualité de service en 2013 ont été fournies à l'AQST par les directions nationales de la SNCF.

Depuis l'été 2013, des indicateurs mensuels relatifs aux TER ferroviaires, globalisés par régions, sont fournis à l'AQST par chacune des 19 directions de la SNCF dans les régions pour lesquelles les autorités ont donné leur accord. La Lorraine manque dans le suivi de la qualité des TER, car le président de ce Conseil régional a refusé que les données soient transmises à l'AQST (pour des raisons de manque de « visibilité sur les capacités des régions à poursuivre leurs missions d'autorité organisatrice régio-

nale »). La fourniture de données par la région Nord-Pas-De-Calais est quant à elle suspendue depuis mars 2014, car cette dernière ne souhaite pas que soit transmises à l'AQST des données différentes de celles qui lui transmet la SNCF.

Les données mensuelles relatives aux liaisons aériennes intérieures, outre-mer et internationales sont collectées par les aéroports concernés, puis transmises à la DGAC qui les contrôle et les traite avant de les fournir à l'AQST, conformément à l'arrêté de mars 2012.

Enfin, également depuis l'été 2013, des données sur l'indicateur de ponctualité des transports franciliens (Transilien et RER à l'heure actuelle) sont fournies à l'AQST par le Syndicat des transports d'Ile de France (STIF), sur la base des données contractuelles qui lui sont fournies mensuellement par la SNCF et de la RATP.

2.2. LA DEFINITION DES INDICATEURS

Par souci de lisibilité, les termes de « régularité » et de « ponctualité », dont les définitions varient selon les acteurs, sont réduits aux notions les plus simples : une liaison régulière connaît peu d'annulations, une liaison ponctuelle connaît peu de retards.

Les liaisons sont définies de manière à différencier les trajets allers et les trajets retours d'une même relation.

Les indicateurs de régularité (annulations) et de ponctualité (retards) selon les modes sont définis précisément sur le site Internet de l'AQST (www.qualitetransports.gouv.fr).

Sommairement, les liaisons longue distance, aériennes ou ferroviaires, sont suivies selon le même schéma, par liaison et par compagnie :

- nombre de vols ou de circulations ferroviaires effectués
- taux mensuel de vols ou de trains annulés (sauf au départ de l'étranger)
- taux mensuel de vols ou de trains en retard à l'arrivée (sauf à destination de l'étranger)
- durée moyenne mensuelle du retard des vols ou des trains en retard à l'arrivée (sauf à l'étranger)

Pour les trains grandes lignes nationaux (TGV, Intercités), un train est considéré en retard à l'arrivée à partir de 5min59s pour des liaisons d'une durée de programmée inférieure à 1h30, 10min59s pour des liaisons d'une durée comprise entre 1h30 et 3h, et 15min59s pour des liaisons d'une durée supérieure à 3h.

Pour les trains internationaux à l'arrivée en France, le seuil de retard est de 15min59s, par analogie avec le mode aérien.

Pour les vols intérieurs et internationaux, un avion est compté en retard au départ s'il quitte son poste de stationnement avec un décalage de plus de 15min 59s, et à l'arrivée s'il rejoint son poste de stationnement avec un retard de plus de 15min59s.

En ce qui concerne les annulations, un vol est considéré comme définitivement annulé si sa suppression a lieu le jour du vol programmé ou dans les 3 jours qui le précèdent, tandis qu'un train annulé est un train dont la programmation était connue des voyageurs et dont la circulation a été supprimée sans avoir pu être annoncée suffisamment tôt. La SNCF précise que la loi l'oblige à informer les voyageurs de la suppression d'un train au moins 24h à l'avance dans le cas d'événements prévisibles et lourds (début de grève ou de travaux), et qu'en temps normal la date limite de préavis est fixée à 16h la veille de la circulation programmée.

Pour les TER ferroviaires, les indicateurs utilisés sont les taux d'annulation des trains programmés et le taux de retard (à plus de 5 minutes 59 s) des trains à l'arrivée au terminus. Ces indicateurs utilisés par l'AQST sont définis par souci de lisibilité pour le grand public et peuvent ne pas correspondre à ceux utilisés dans les contrats entre les autorités organisatrices des TER (les Conseils régionaux) et l'exploitant (la SNCF). Ainsi, les annulations de TER ne sont pas comptées au « train x kilomètre » ni en distinguant les annulations partielles qui seraient aussi des circulations partielles. Dès qu'un train n'a pas pu aller jusqu'à son terminus, il est considéré comme annulé par l'AQST, car il le fut pour certains voyageurs, même si ce n'est qu'en bout de ligne. Cette convention simplificatrice a peu d'effet sur les résultats globaux, mais elle peut produire des valeurs différentes de celles que la SNCF ou les Conseils régionaux communiquent.

Enfin, s'agissant des Transilien et RER, l'indicateur retenu est le taux de ponctualité voyageurs, tel que défini par le STIF dans ses contrats avec la SNCF et la RATP. Au lieu de comptabiliser les retards des trains, cet indicateur s'intéresse au retard des voyageurs dans leurs divers trajets, ce qui s'avère plus pertinent en milieu dense. Sur chaque ligne de Transilien ou de RER, le nombre de voyageurs qui effectuent leur parcours avec moins de 5 minutes de retard par rapport à l'horaire prévu, est rapporté au nombre total de voyages sur la ligne (voir définition et exemple sur le site de l'AQST).

3. LE CONTEXTE GENERAL EN 2013 ET A MI-2014

3.1. EN FRANCE

D'après le rapport de la Commission des comptes des transports de la Nation¹, l'année 2013 a vu progresser le transport intérieur de voyageurs en France de +0,5% (exprimée en nombre de voyageurs multiplié par le nombre de kilomètres).

Le transport collectif enregistre une croissance de +0,3%. Cette croissance est surtout visible par voie aérienne (+3,2 %) et par transports collectifs routiers (autocars, bus et tramway, +1,4%). Le transport collectif urbain (TCU) décélère par rapport aux années précédentes en notant une progression de +1,8% en 2013, avec 1,5% pour les TCU d'Île-de-France et 2,9% pour les TCU de province. En revanche, la fréquentation ferroviaire a diminué en 2013, notamment dans les trains Intercités (-5,8%), dans les TER (-1,2%) et un peu moins dans les TGV (-0,5%).

Parallèlement à cette baisse du transport ferroviaire de voyageurs, une chute de l'offre ferroviaire a été constatée, et le nombre de trains-kilomètres a diminué de 1,2% en 2013, avec 406 millions de kilomètres parcourus sur le territoire. Le remplissage des trains reste stable depuis 2010 avec une moyenne d'un peu plus de 220 voyageurs par train. Les TGV constituent l'essentiel du transport ferroviaire de voyageurs, avec près de 58,2 % du nombre total de voyageurs-kilomètres en 2013, puis 18,5% pour les trains et RER sous convention STIF, 15,2% pour les trains sous convention des conseils régionaux et 8,1% pour les trains interurbains.

Au premier trimestre 2014, selon la publication du Commissariat Général du Développement Durable « chiffres et statistiques » (*extraits*)², le transport en commun de voyageurs en Île-de-France se stabilise, tandis que le transport ferroviaire régional et national et le transport aérien intérieur se contractent (en nombre de voyageurs kilomètres).

¹ <http://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/transports/873.html>

² http://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/fileadmin/documents/Produits_editoriaux/Publications/Chiffres_et_statistiques/2014/chiffres-stats540-conjoncture-des-transports2014t1-juillet2014.pdf

En Île-de-France, les transports en commun sont en hausse pour l'ensemble RATP, mais reculent pour les trains sous convention STIF. Globalement, le nombre de voyageurs-km sur le réseau se stabilise à + 0,1 % après une progression de + 2,4 % au dernier trimestre de l'année 2013. En province, le transport par trains régionaux est en légère baisse comme lors des trois derniers trimestres précédents (- 0,5 %). En longue distance, le transport ferroviaire se détériore. Le transport de voyageurs par les trains Intercités est en fort repli (-1,5%). Le transport en trains à grande vitesse est également en recul mais moins fortement (-1,0%).

La fréquentation des aéroports (en nombre de passagers) s'améliore à nouveau à Paris pour les vols internationaux (+ 1,8 % de passagers) et se contracte pour les vols intérieurs (- 2,1 % de passagers). En province, la fréquentation recule encore pour l'international et l'intérieur.

3.2. EN EUROPE

Le quatrième rapport de la Commission Européenne au Conseil et au Parlement européens sur le suivi de l'évolution du marché ferroviaire¹ permet de mettre en perspective ces données brutes au moyen d'enquêtes de satisfaction des voyageurs. D'après l'enquête réalisée par Eurobaromètre en 2013 auprès de 28 036 citoyens de l'UE (environ 1 000 répondants par État membre), il apparaît que seulement 58 % des citoyens européens sont hautement ou assez satisfaits du niveau des services ferroviaires. La France possède notamment le 6^{ème} indice de satisfaction globale concernant les gares et les voyages ferroviaires, derrière la Finlande et le Royaume-Uni, respectivement en 1^{ère} et 2^{ème} position. En revanche, la France se classe première en terme de mécontentement lié à la non-punctualité des trains, avec 47% de voyageurs relativement ou très insatisfaits de la punctualité. Pourtant la France apparaît en milieu de tableau pour la punctualité des trains locaux et longue distance, ce qui semble traduire une relation tendue entre le voyageur et les opérateurs de transport ferroviaires.

3.3. LA METEO

En ce qui concerne le bilan climatique depuis le début de l'année 2013 jusqu'au mois de juin 2014, en ce qu'il peut impacter la qualité de service selon les modes de transport et les régions, le constat de Météo-France est le suivant (*extraits*).

Plusieurs évènements remarquables s'étaient produits en 2013 :

- neige abondante sur tous les massifs, proche des records sur les Pyrénées en hiver 2012-2013,
- un épisode hivernal tardif du 11 au 15 mars remarquable par les quantités de neige tombées dans le Nord-Ouest,
- une vague de chaleur historique du 15 au 27 juillet.

En 2014, les mois de janvier et février, très doux, ont été marqués par une succession d'épisodes de fortes pluies et d'inondations dans de nombreuses régions. Les mois de mars et d'avril, particulièrement printaniers sur l'ensemble du pays, ont été particulièrement doux, secs et ensoleillés sur les moitiés Nord et Est. Le mois de mai a connu de températures de saison et d'une pluviométrie proche de la normale, toutefois très contrastée géographiquement avec de nombreux orages, tandis que le mois de Juin a été chaud et orageux sur l'ensemble de la France. Les conditions climatiques du premier semestre 2014 ont donc été relativement clémentes au regard de l'année précédente.

¹ <http://www.ipex.eu/IPEXL-WEB/dossier/files/download/082dbcc54653729e0146a51743cc3899.do>

Plus spécifiquement, pour les transports aériens, les événements marquants ont été les tempêtes de neige qui ont frappé le Nord-Est des États-Unis les 4 et 22 janvier, des grèves de la fonction publique le 18 mars et le 15 mai, une grève du contrôle aérien français les 24 et 25 juin. Dans le transport ferroviaire, le mouvement social de juin lié à la réforme ferroviaire a duré plus de 10 jours, ce qui est le plus long conflit à la SNCF depuis 2010.

4. LA QUALITE DE SERVICE DANS LE DOMAINE AERIEN

Les grandes liaisons aériennes sont celles qui transportent plus de 200 000 passagers par an pour les vols internationaux, 100 000 passagers par an pour les vols intérieurs et ultramarins, à partir ou à destination des 9 aéroports métropolitains qui connaissent plus de 2 millions de passagers par an. Ces seuils aboutissent à considérer, dans les deux sens, 87 (x2) liaisons internationales, 37 (x2) liaisons intérieures et 5 (x2) liaisons outre-mer.

Pour constituer des catégories significatives en termes de régularité (annulations) et de ponctualité (retards), 3 familles sont distinguées :

- les 22 relations internationales et ultramarines long-courriers (de plus de 4h30 de vol),
- les 69 relations internationales moyen-courriers,
- les 37 relations intérieures (à la France métropolitaine).

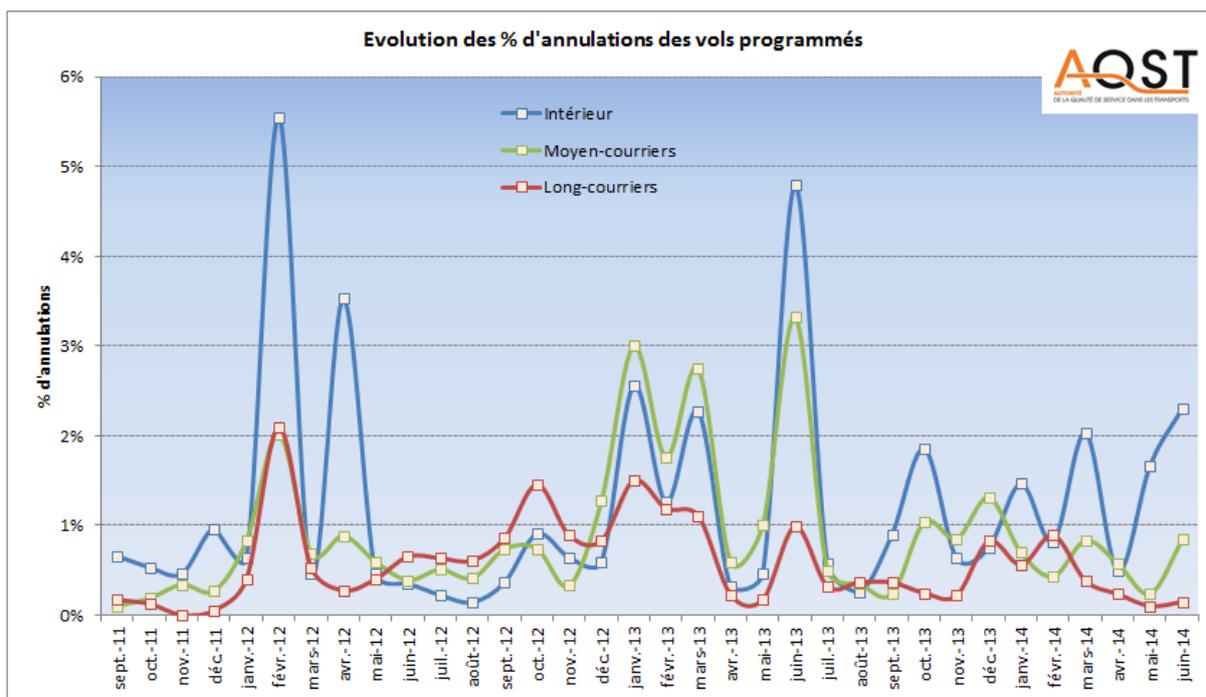
4.1. EVOLUTION GENERALE DURANT LE PREMIER SEMESTRE 2014

Les évolutions des indicateurs de qualité de service du transport aérien de voyageurs sont suivies depuis septembre 2011 jusqu'à juin 2014. Les analyses du 1^{er} semestre 2014 sont faites au regard des années 2012 et 2013 dans leur intégralité.

4.1.1. Moins de vols internationaux annulés, mais des vols intérieurs moins réguliers

Comme le montre bien le graphe ci-après, la régularité générale (au sens du taux d'annulation des vols programmés) s'est dégradée au 1^{er} semestre 2014 en ce qui concerne les vols **intérieurs (1,5% au 1^{er} semestre 2014 contre 1,3% en 2013)**, alors qu'à l'inverse, les vols internationaux **moyen-courriers et long-courriers** (internationaux et outre-mer), ont vu leurs proportions d'annulations s'améliorer en se réduisant respectivement de **1,3% à 0,6% et de 0,6% à 0,4%**.

Trois mois particuliers de 2013, janvier, mars et juin, avaient provoqué des annulations plus nombreuses que les autres mois. Ces forts taux d'annulation avaient des origines météorologiques pour les mois de janvier et de mars caractérisés par de fortes chutes des neiges, et était une conséquence directe des grèves du contrôle aérien français les 11 et 12 juin 2013 et des aéroports de Paris les 28 et 29 juin. En 2014, les effets des grèves des mois de mars, mai et juin se font ressentir sur les annulations de vols intérieurs.



4.1.2. Les vols intérieurs et moyen-courriers sont plus ponctuels qu'en 2013, tandis que la ponctualité des vols long-courriers continue de s'améliorer

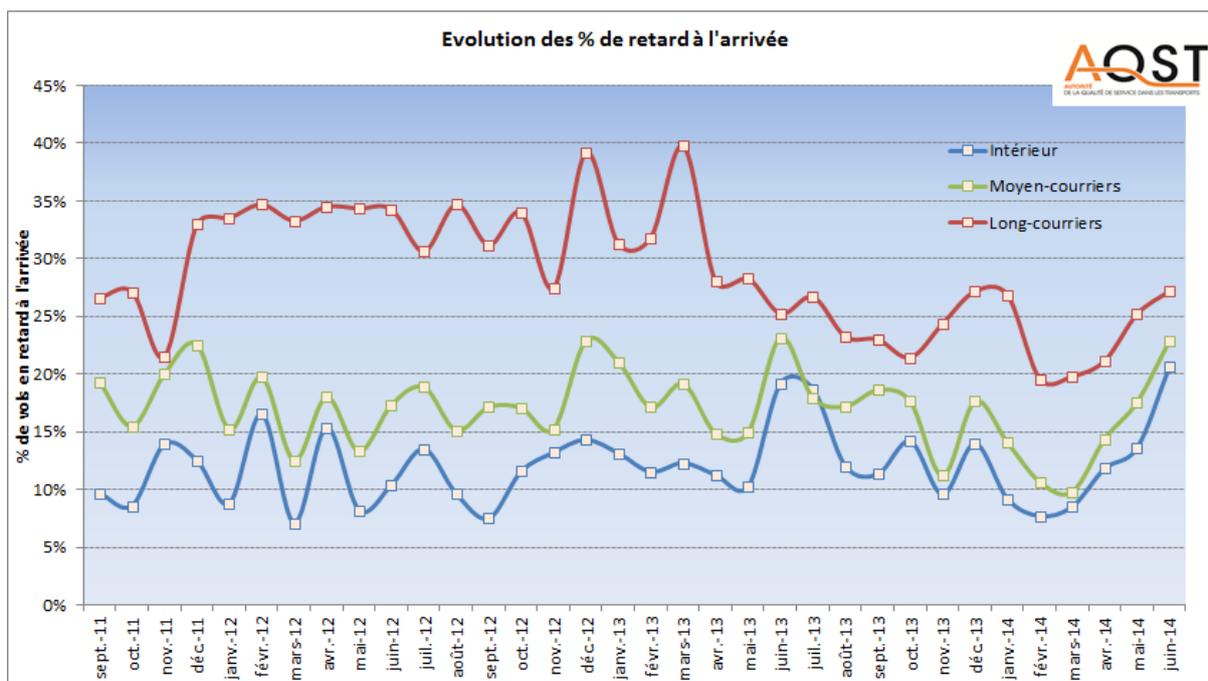
Les vols long-courriers, après des taux de non-ponctualité importants durant l'hiver 2012-2013, où plus d'un vol sur trois en moyenne était en retard de plus de 15 minutes à l'arrivée, ont connu une ponctualité relativement meilleure par la suite, oscillant en dessous de 25% de vols en retard, avec des taux de retard plus importants pour les mois de décembre 2012, janvier, mai et juin 2013.

Les taux de retard des **long-courriers** est tombé de 27,4% en 2013 à **23,4%** au 1^{er} semestre 2014, ce qui poursuit l'amélioration de l'année 2013.

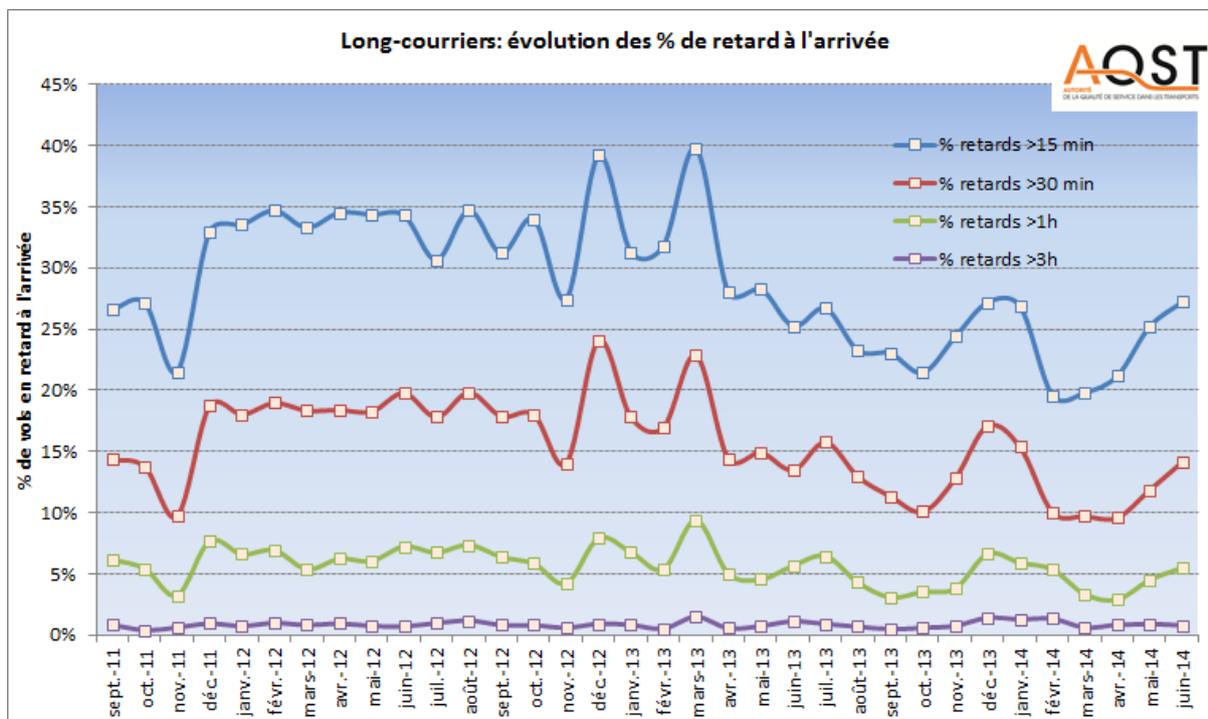
De même, les **moyen-courriers** ont connu moins de retards au 1^{er} semestre 2014, leur taux de non-ponctualité descendant de 17,6% en 2012 à **15,1%** en 2013.

Enfin, les vols **intérieurs** sont aussi devenus plus ponctuels en 2014, leur taux de retard chutant de 13,1% en 2012 à **12,0%** en moyenne pour le 1^{er} semestre de l'année 2014. Les mois de juin et juillet 2013 ont été des records, avec près de 1 vol intérieur sur 5 en retard à l'arrivée.

Globalement, après un hiver clément, une hausse de non-ponctualité est observée depuis mai 2014, en partie liée aux orages de mai et aux grèves des 15 mai, et 24 et 25 juin.



La segmentation des durées de retard des long-courriers permet d'affiner le taux général de 23,4% de retard de plus de 15 minutes à l'arrivée (voir graphe ci-après). En effet, la gestion d'un retard entre 15 et 30 minutes pour un passager qui vient d'effectuer un parcours de plus de 4 heures 30 minutes n'est pas la même, pour sa sortie de l'aérogare ou pour sa correspondance, que si ce retard excède la demi-heure ou l'heure ou les trois heures.



En fait, 11,8% des vols long-courriers arrivent avec plus d'une demi-heure de retard, 4,6% avec plus d'une heure de retard, et 1,0% avec plus de 3h de retard au 1^{er} semestre 2014, ce qui est une évolution positive par rapport à 2013.

Cependant, le taux de 4,6% des vols long-courriers arrivés en 2014 avec plus d'une heure de retard demeure important, même s'il faut considérer que ces parcours intercontinentaux sont confrontés à des perturbations imprévisibles qui peuvent être conséquentes.

4.2. EVOLUTION PAR LIAISON AU 1^{ER} SEMESTRE 2014

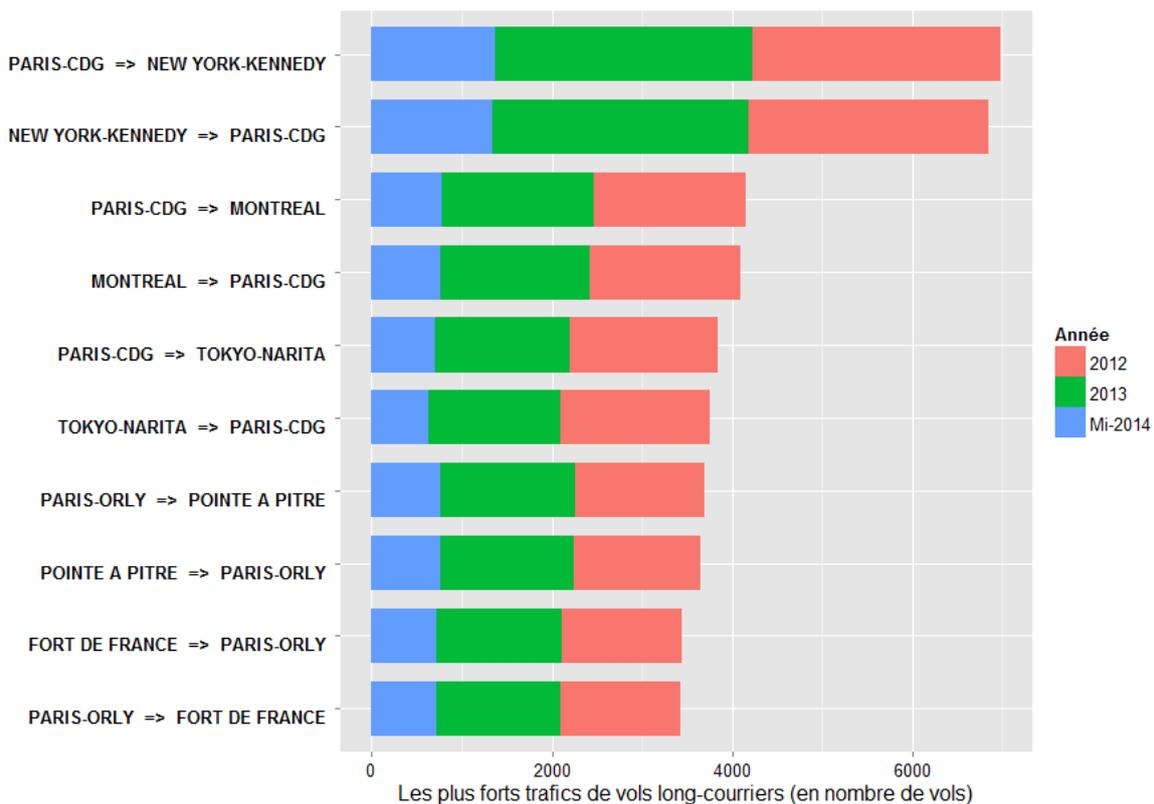
Cette analyse a consisté à identifier les liaisons à plus fort trafic, les 10 liaisons aériennes avec les plus forts taux d'annulations de vols programmés, les 10 liaisons les plus et les moins ponctuelles au sens des taux de retards des trains à l'arrivée, et les 10 plus forts retards moyens des trains en retard, pour chaque catégorie de vols, intérieurs, moyen-courriers et long-courriers. Il convient de rappeler que les liaisons sont définies de manière à distinguer les vols allers et les vols retours.

Les performances de chaque liaison sont examinées toutes compagnies aériennes confondues.

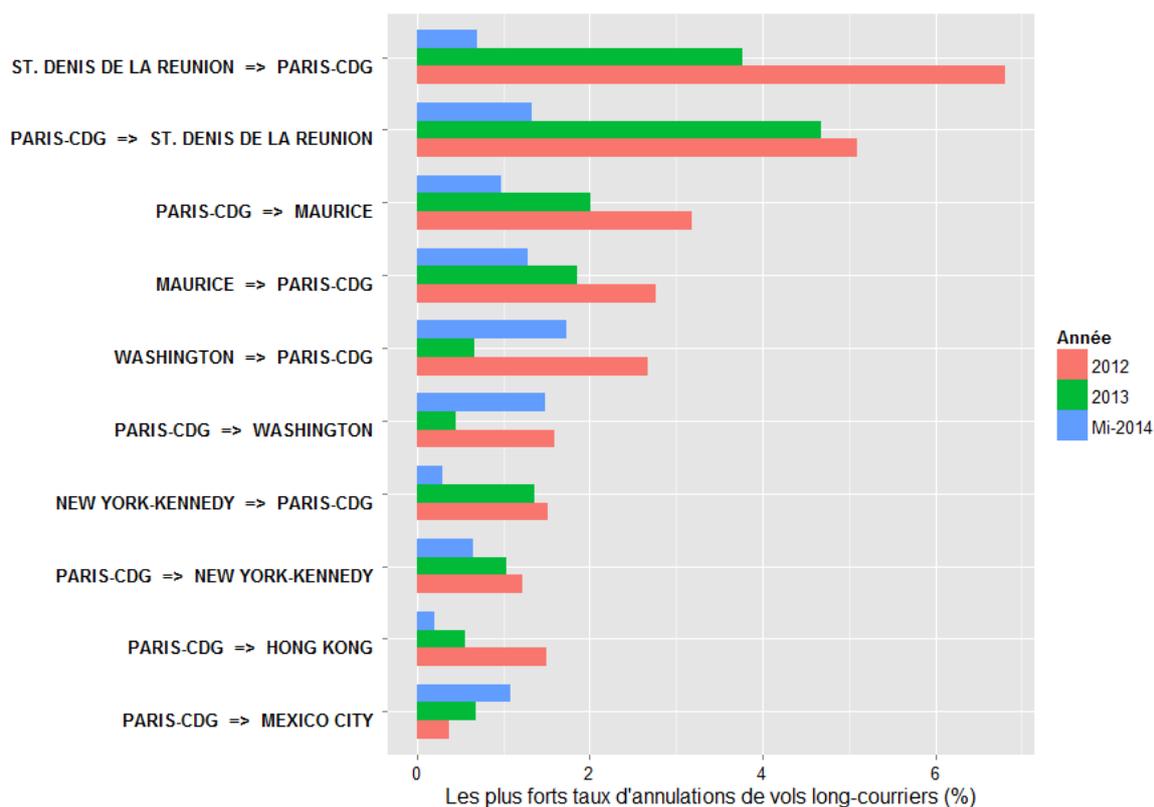
Il est rappelé que le 1^{er} semestre 2014 est comparé aux années 2012 et 2013 dans leur intégralité.

4.2.1. Analyse des vols long-courriers (vols internationaux + outre-mer)

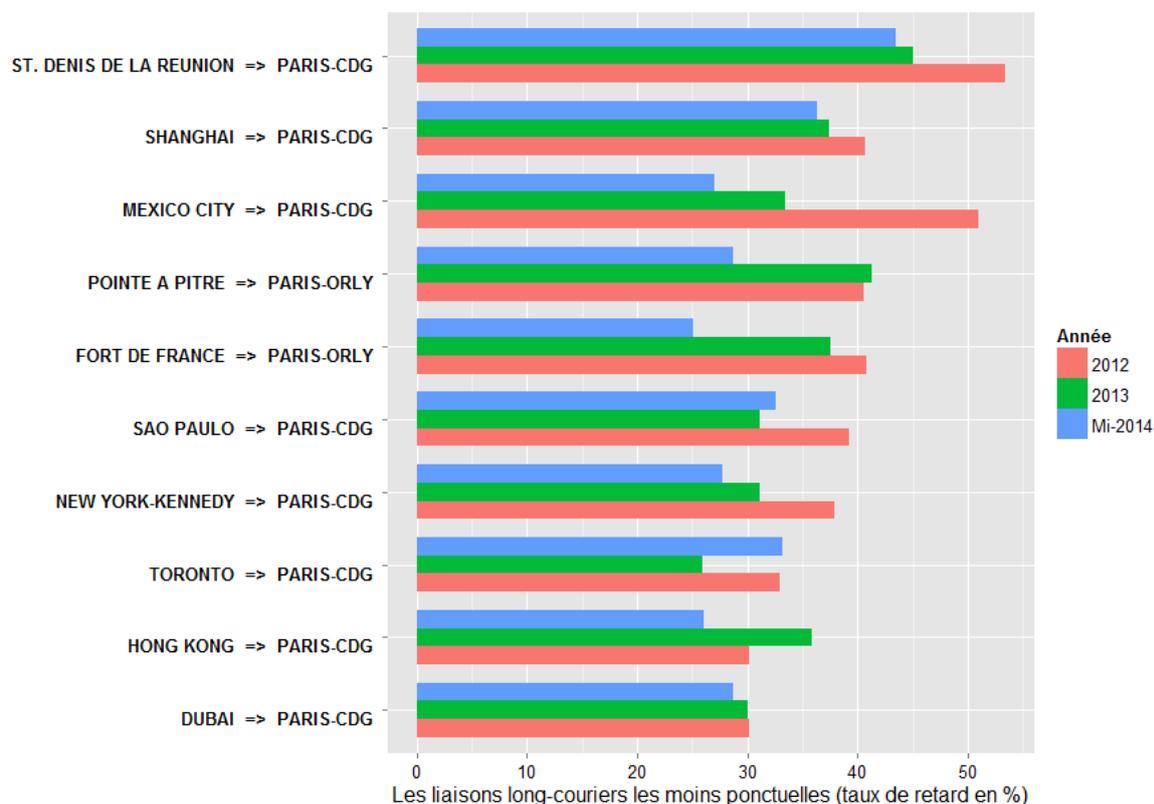
Le graphe ci-dessous présente les plus forts trafics de vols long-courriers. La relation Paris - New-York est de loin la plus fréquente avec plus de 6000 vols par sens depuis janvier 2012.



En ce qui concerne les taux d'annulations depuis janvier 2012, les plus forts taux enregistrés sont pour les relations outre-mer Saint-Denis – Paris et Île Maurice – Paris, suivies des relations New-York – Paris et Paris – Washington. Cela s'explique par des conditions météorologiques souvent difficiles, comme le témoignent le taux avoisinant les 2% en 2014 pour la liaison Washington – Paris.



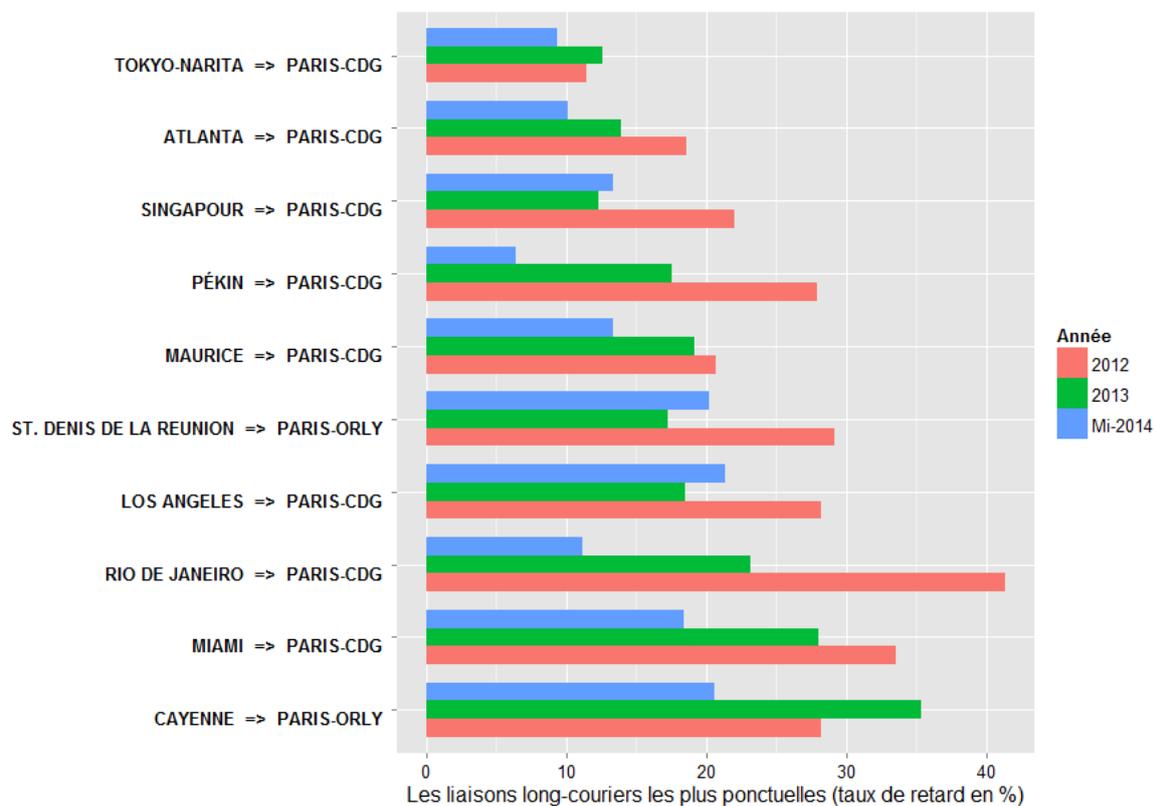
Les liaisons les plus en retard présentent des pourcentages de retard autour des 40%. C'est le cas pour les liaisons Saint-Denis – Paris, Shanghai – Paris, Mexico – Paris et Pointe à Pitre – Paris.



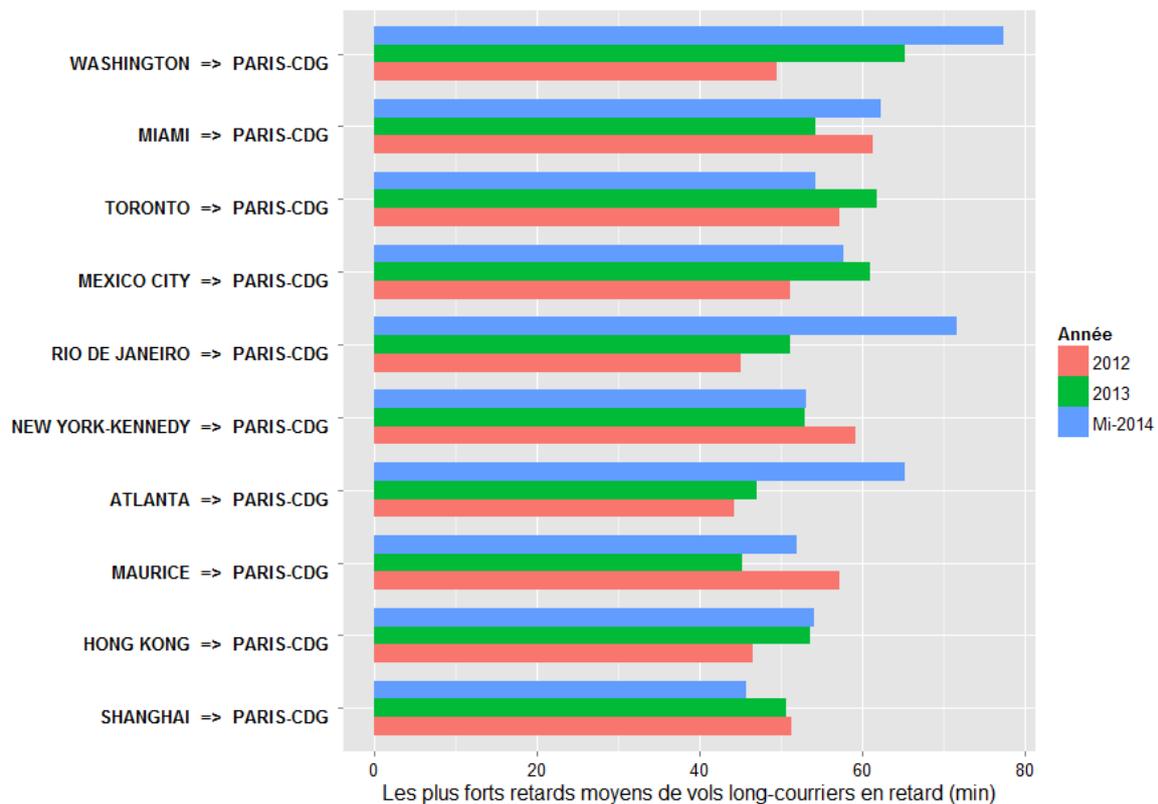
Il est visible que la liaison Mexico – Paris est en net progrès en 2014, à la différence de liaisons comme Sao Paulo – Paris, Toronto – Paris, Washington – Paris, Los Angeles – Paris, Saint-Denis – Orly et

Singapour – Paris qui ont empiré en 2014. Le vol à plus fort trafic New-York – Paris se classe 7^{ème} des pires taux d’annulations et de retard.

Les liaisons en provenance de l’Asie figurent parmi les liaisons les plus ponctuelles, avec notamment Tokyo – Paris, Singapour – Paris et Pékin – Paris parmi les 4 liaisons contractants le moins de retard à l’arrivée. La liaison Atlanta – Paris est en net progrès avec seulement 10% de vols en retard à l’arrivée au premier semestre 2014.

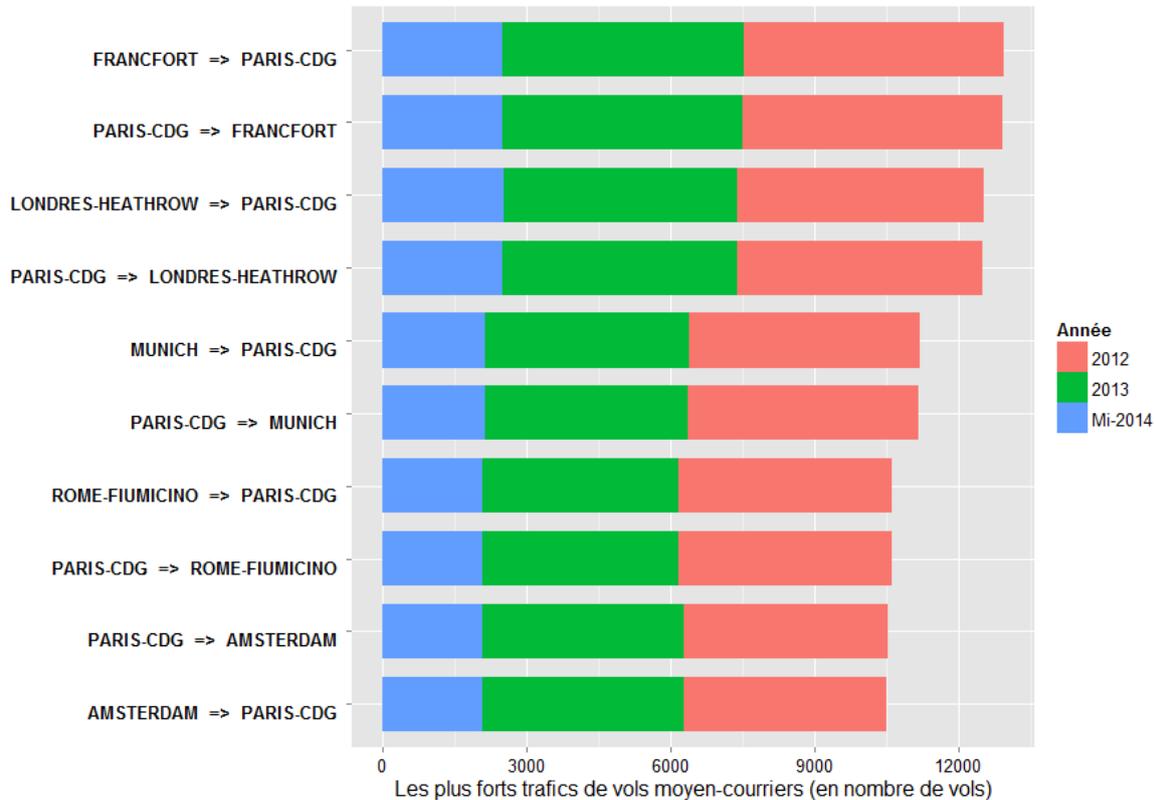


Enfin, le graphique ci-après traite des retards moyens des vols en retard à l'arrivée. Les plus forts retards moyens sont constatés pour les vols Washington – Paris, qui est la 5^{ème} liaison à plus fort taux d'annulation et la 11^{ème} liaison la moins ponctuelle, mais avec une faible fréquence de vols, et Miami – Paris, 14^{ème} liaison la plus en retard et n'apparaissant pas dans les 20 plus forts taux d'annulations.

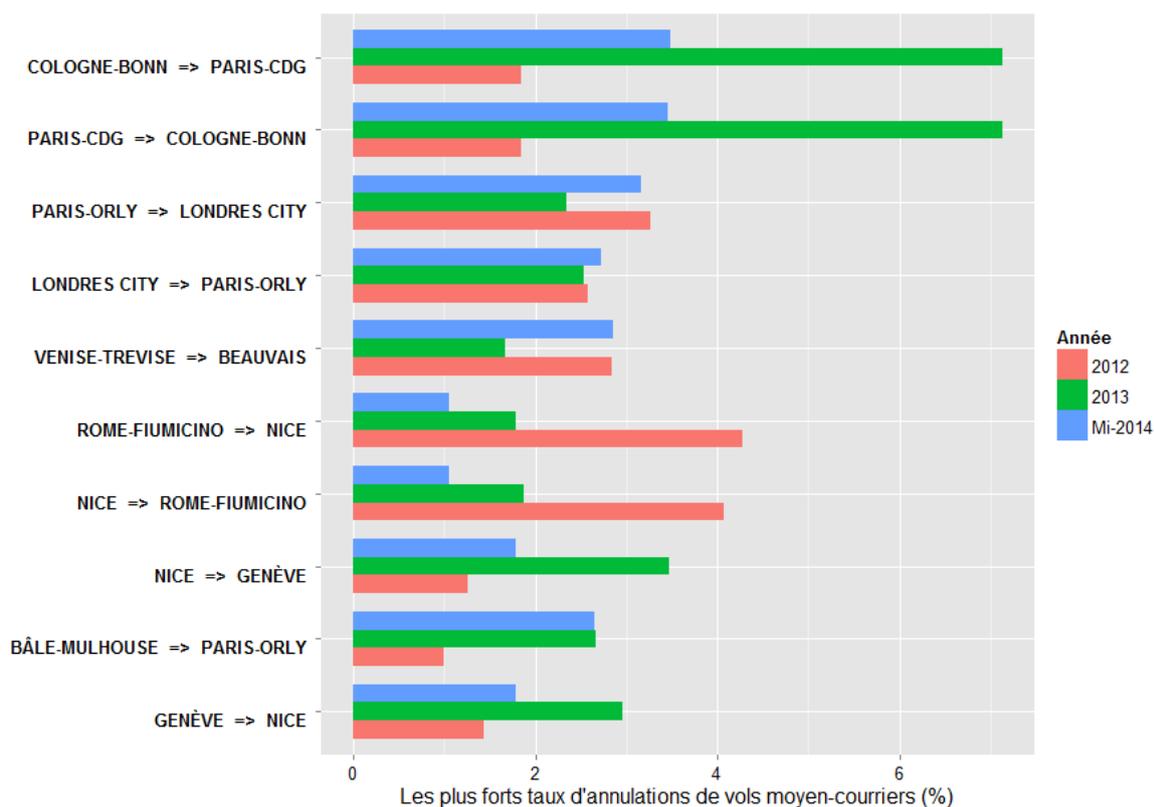


4.2.3. Analyse des vols moyen-courriers

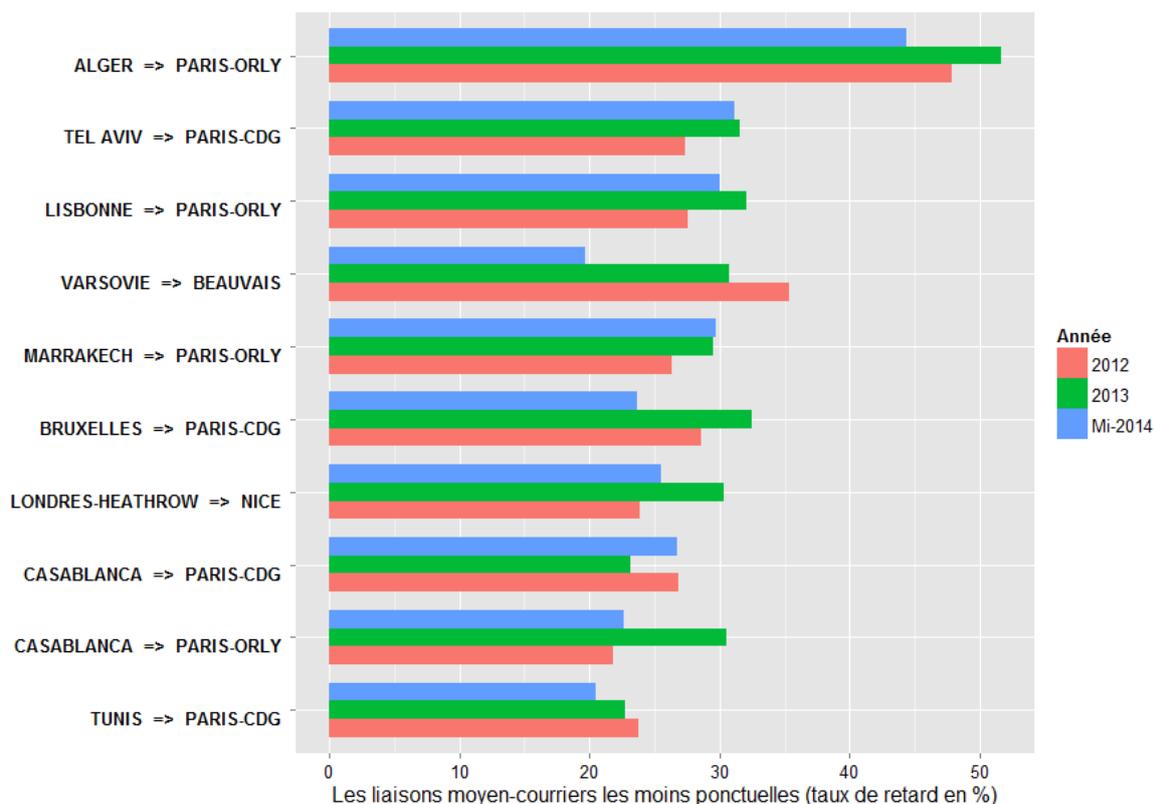
Le graphe ci-dessous présente les plus forts trafics de vols moyen-courriers. Les liaisons de Paris CDG avec l'Allemagne (Francfort et Munich) et avec Londres sont les fréquentes, suivies des liaisons avec Rome et Amsterdam.



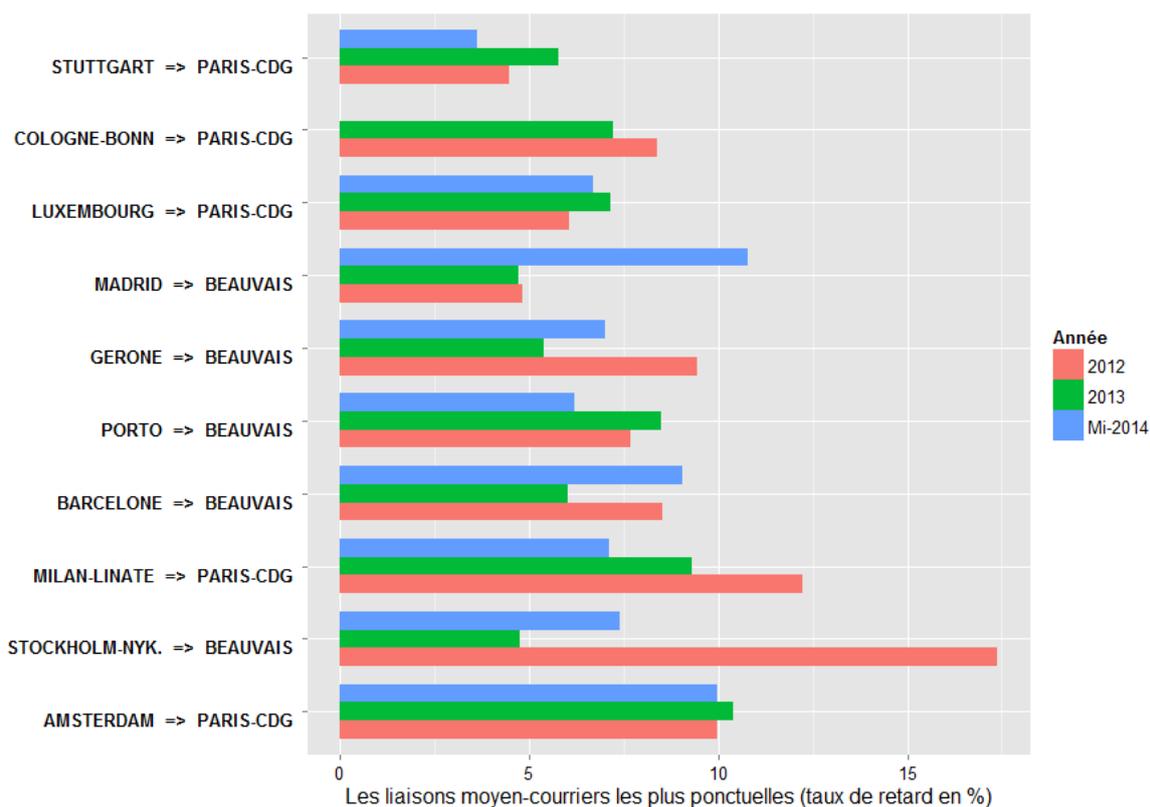
Le graphe ci-après présente les plus forts taux d'annulation de vols moyen-courriers. Les forts taux d'annulations impliquent tout type d'aéroports. Les liaisons qui ont vu leur taux d'annulations progresser en 2014 par rapport en 2013 sont Paris Orly – Londres et Londres – Paris Orly, Venise – Beauvais, Nice – Francfort et Francfort – Nice, ainsi que Francfort – Lyon.



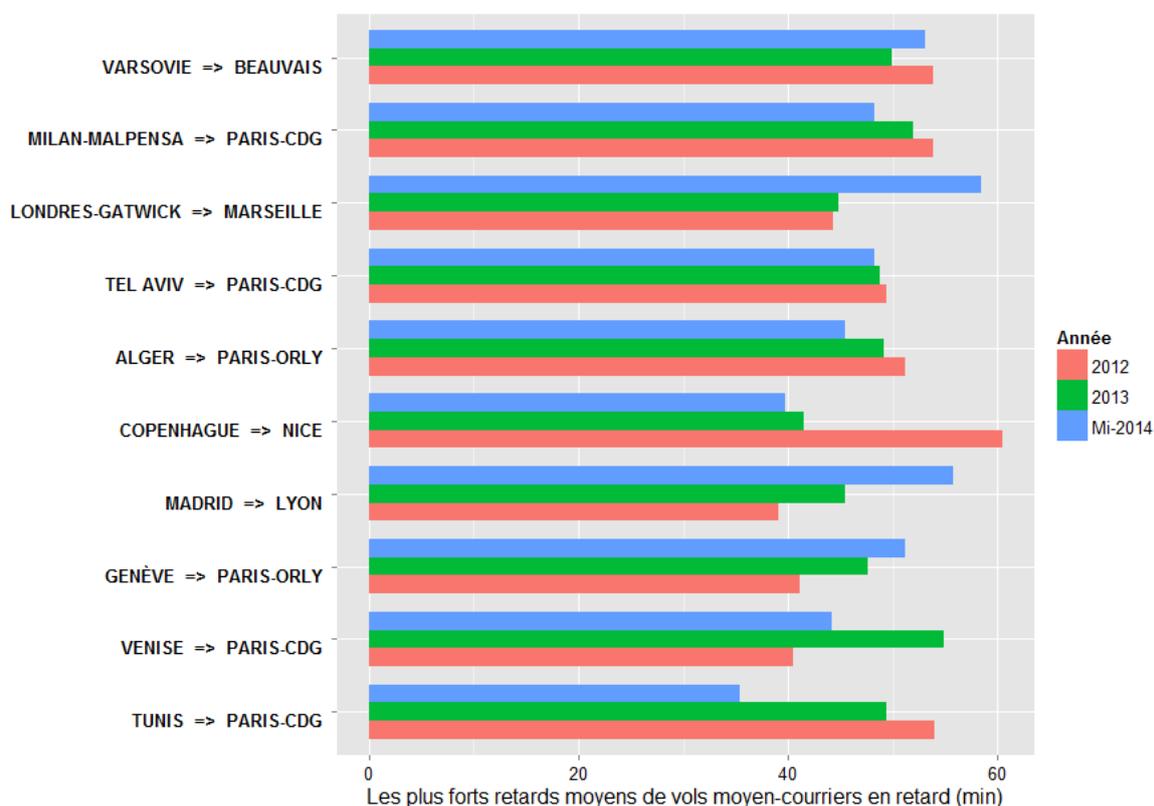
Parmi les liaisons enregistrant les plus forts taux de retard figurent des liaisons avec le Moyen-Orient (Tel-Aviv, Istanbul) ou l'Afrique du Nord (Alger, Marrakech, Casablanca, Tunis).



De plus, logiquement, les liaisons à court trajet (en provenance d'Allemagne, Luxembourg, Espagne) sont les liaisons moyen-courriers les plus ponctuelles.



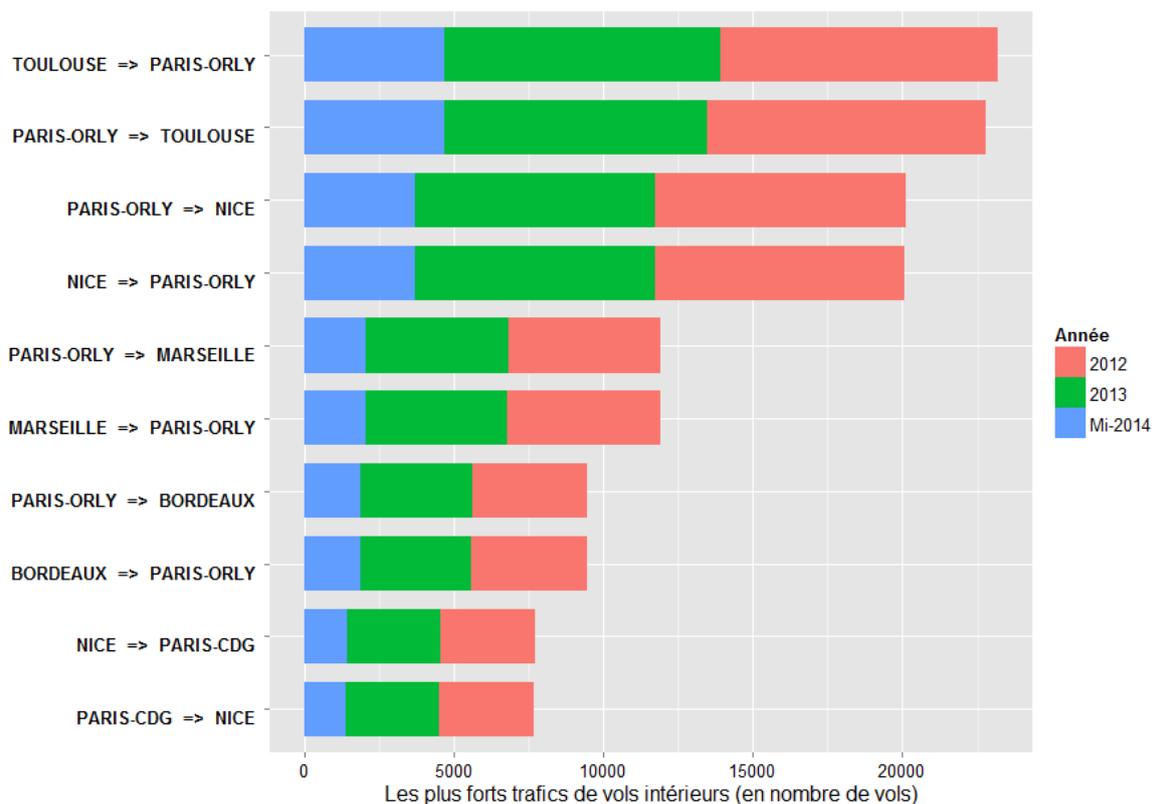
Enfin, les retards moyens des vols en retard affichent les liaisons Varsovie – Beauvais et Milan – Paris CDG comme les plus mauvaises avec plus de 50 min de retard moyen. Il faut noter que la liaison Varsovie – Beauvais apparaissait déjà comme la 4^{ème} liaison la moins ponctuelle. De plus, les retards moyens des vols Tel Aviv – Paris CDG et Alger – Paris Orly avoisinent les 50 min.



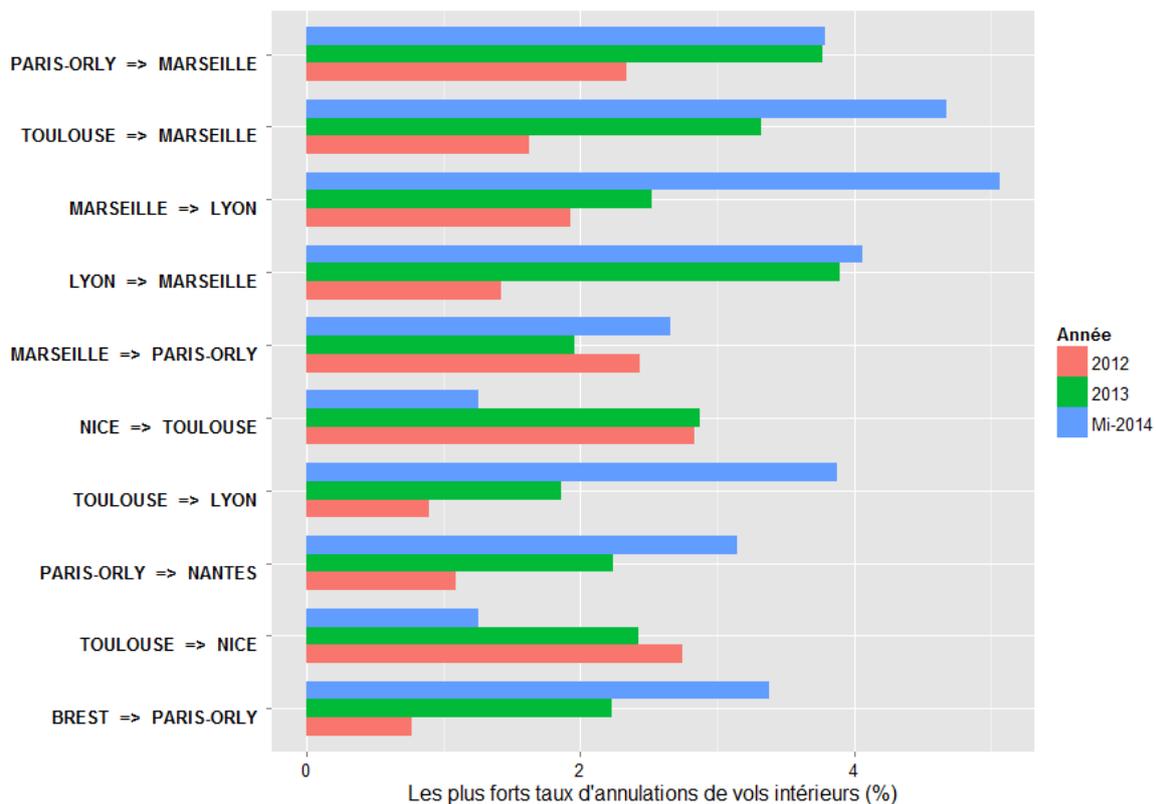
4.2.4. Analyse des vols intérieurs

Lors du bilan de la qualité de service en 2013, il avait été constaté que les 5 liaisons intérieures les plus ponctuelles étaient toutes des transversales « province – province », alors que les 5 les moins ponctuelles sont toutes des radiales « province – Paris ». Il sera vu dans cette analyse qu'au-delà des contraintes liées aux capacités limitées des aéroports parisiens, l'aspect de la concurrence avec le ferroviaire mérite d'être évoqué : une liaison aérienne intérieure s'avère d'autant plus ponctuelle qu'il n'y a pas de concurrence ferroviaire à grande vitesse.

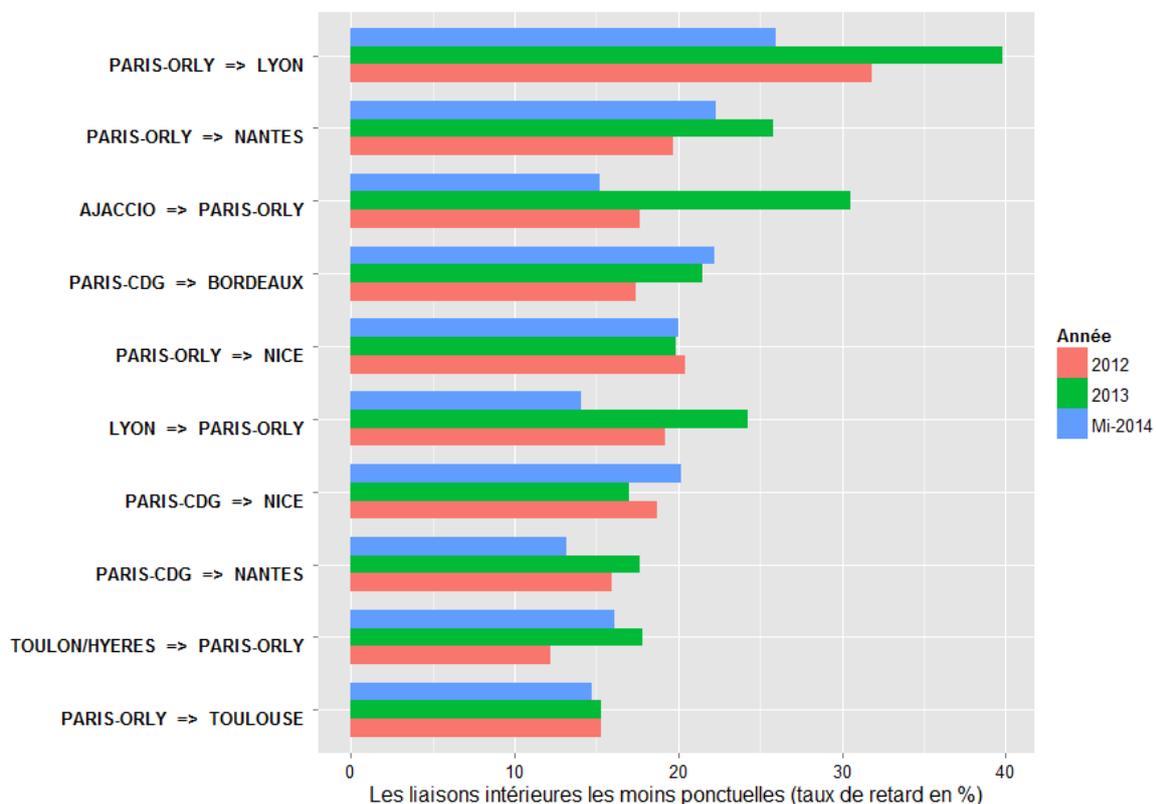
Les plus forts trafics de vols intérieurs apparaissent pour les liaisons entre Paris Orly et Toulouse, Nice, Marseille et Bordeaux, avec plus de 20000 vols depuis janvier 2012 pour Nice et Toulouse, ce qui est de l'ordre du double des liaisons moyen-courriers et long-courriers à plus fortes fréquences.

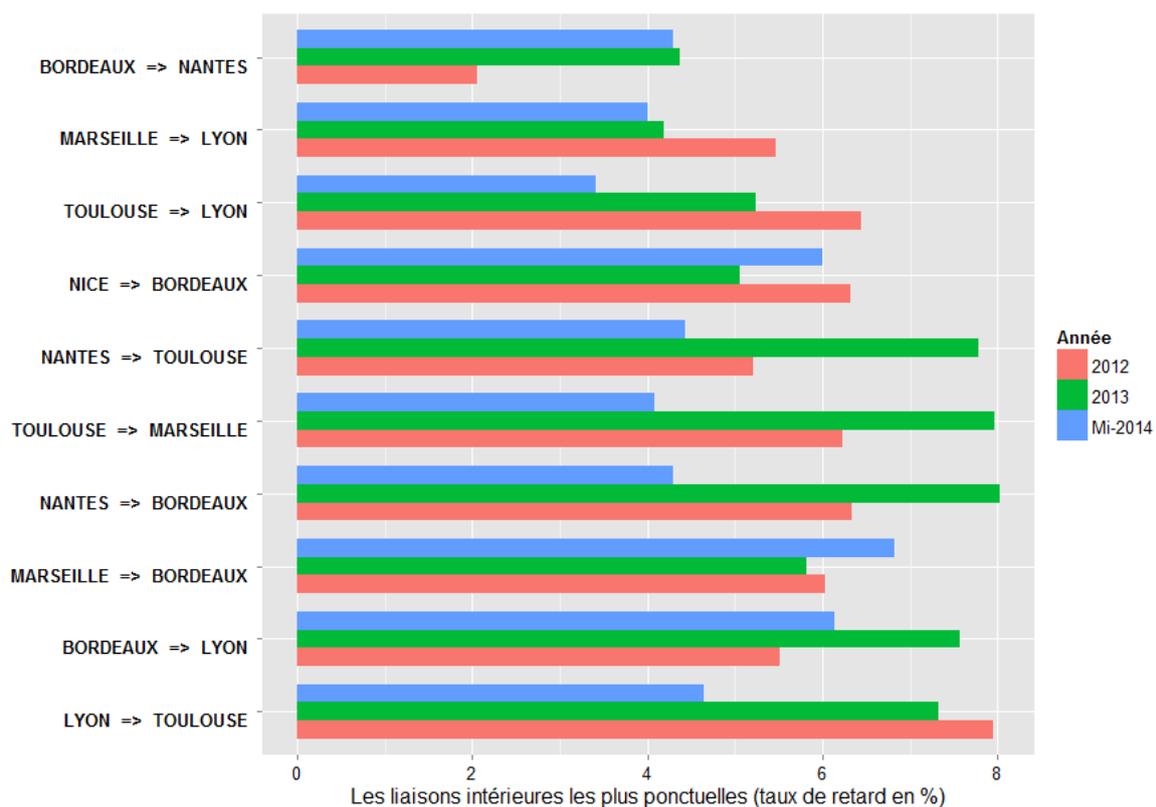


En ce qui concerne les plus forts taux d'annulations, ils sont observés pour les liaisons Paris Orly - Marseille, Toulouse - Marseille et Marseille - Lyon. Les liaisons Toulouse - Marseille et Marseille - Lyon ont notamment empiré en 2014 avec des taux d'annulation autour de 5%.

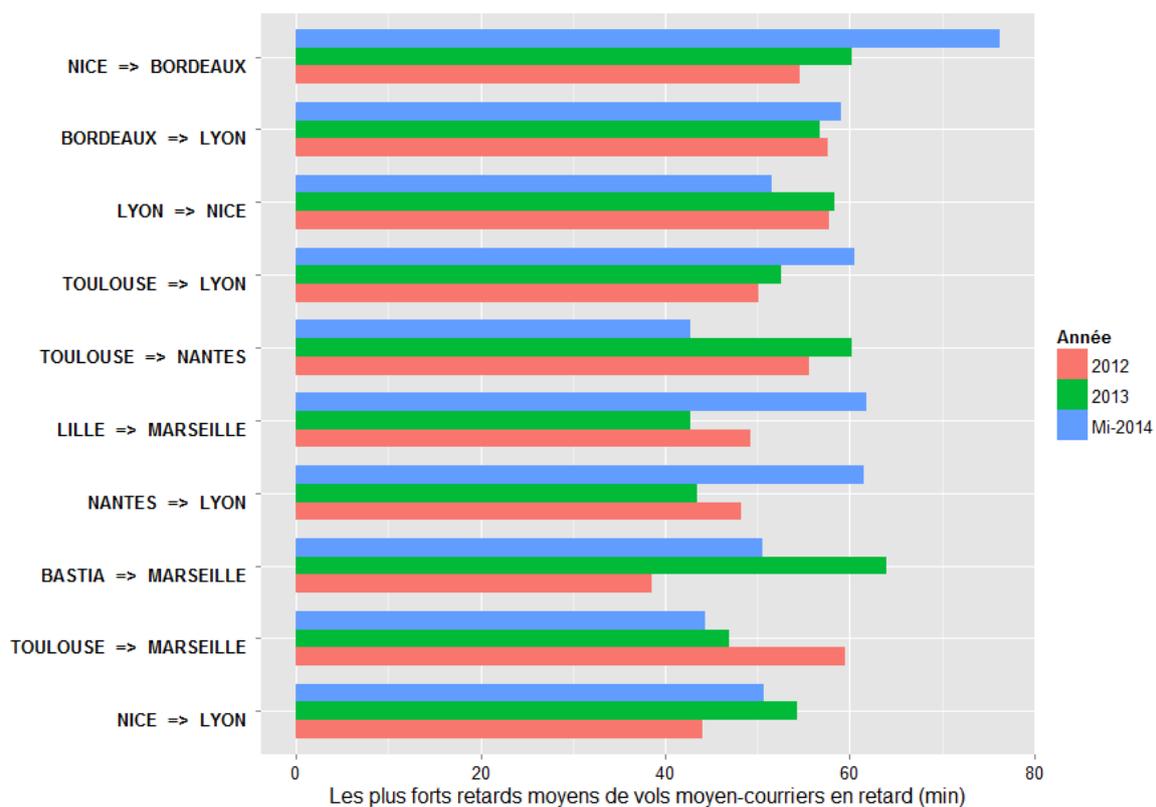


Le graphe ci-dessous présente les plus forts taux de retard depuis 2012. Comme indiqué précédemment, les liaisons radiales se retrouvent parmi les moins ponctuelles. La liaison Paris CDG – Toulouse, qui est la liaison à plus fort trafic n'est que la 10^{ème} liaison la moins ponctuelle (taux de retard de 15%). Pour Paris Orly – Nice, 3^{ème} liaison à plus fort trafic, les taux de retard sont autour de 20%.





Au 1^{er} semestre 2014, les liaisons Toulouse – Lyon et Toulouse – Marseille sont les plus ponctuelles.



Enfin, les liaisons Nice – Bordeaux, Lille – Marseille, Nantes – Lyon, Bordeaux – Nice et Lyon – Marseille ont vu l'indicateur de retard moyen se détériorer en 2014, mais ces liaisons n'apparaissant pas dans les liaisons les moins ponctuelles, cet indicateur n'a pas alors de poids statistique.

5. LA QUALITE DE SERVICE DES LIAISONS FERROVIAIRES LONGUE DISTANCE

Pour les lignes ferroviaires de longue distance, les liaisons suivies concernent :

- 50 lignes TGV
- 44 lignes Intercités, dits « trains d'équilibre du territoire »
- 7 liaisons internationales circulant sous certificat SNCF

Les entreprises ferroviaires Eurostar et Thello, qui exploitent des liaisons internationales sous leur propre certificat de sécurité, devraient fournir prochainement à l'AQST leurs statistiques de régularité et de ponctualité.

5.1. EVOLUTION GENERALE AU PREMIER SEMESTRE 2014

Les évolutions des indicateurs de qualité de service du transport aérien de voyageurs sont suivies depuis janvier 2012 jusqu'à juin 2014. Les analyses du 1^{er} semestre 2014 sont faites au regard des années 2012 et 2013 dans leur intégralité.

Le nombre d'annulation de trains de longue distance a augmenté au premier semestre, en grande partie du fait du mouvement social national du mois de juin. Les résultats de ponctualité du premier semestre 2014 sont en amélioration par rapport à 2013 et même par rapport à 2012, malgré un mois de juin particulièrement difficile.

La météo clémente en hiver, ainsi que la mise en place des Centres Opérationnels de Service de SNCF Voyages et du Centre de Supervision Intercités ont pu contribuer à cette amélioration. Ces centres ont pour mission de prendre en charge l'ensemble des éléments du plan de transport, du service et de l'information des voyageurs à partir de J-1 jusqu'à la réadaptation en cas d'aléas.

5.1.1. Des taux d'annulations marqués par la grève de juin

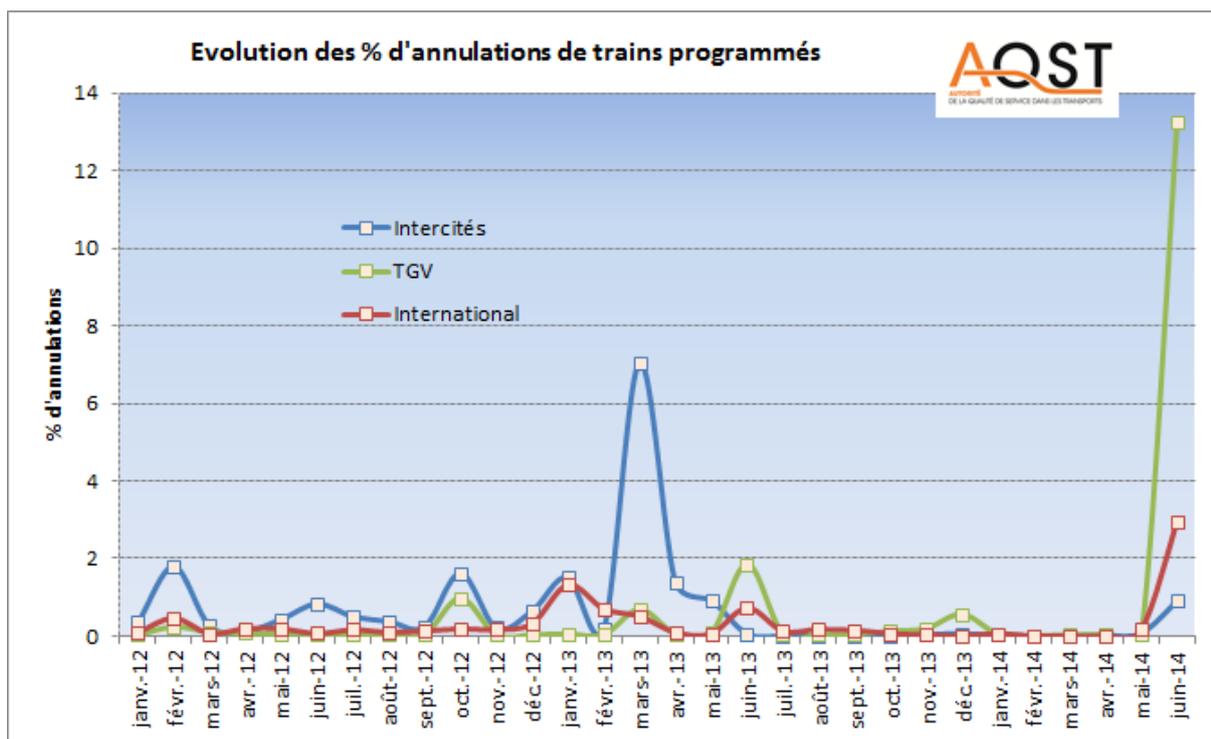
Les annulations des trains de longue distance ont augmenté durant les 6 premiers mois de 2014 par rapport à 2013, ceci s'expliquant par la longue grève du mois de juin, qui a duré près de 10 jours.

En revanche, les taux d'annulations seraient passés de 0,14% à 0,04% pour les Intercités, de 0,32% à 2,15% pour les TGV et de 0,33% à 0,51% pour les trains internationaux.

Si la pointe d'annulations du mois de mars 2013 s'expliquait par les neiges tardives de Normandie qui avaient nécessité une forte mobilisation de matériel habituellement réservé au quart Sud-Est de la France, celle de juin 2013 est encore plus marquée, **avec 13,2% des TGV annulés, mais seulement 3,0 % de trains internationaux.**

Un problème dans le traitement interne SNCF des données Intercités a été détecté depuis juin 2013, le suivi de nombreuses relations étant perturbé depuis cette date. Ce problème lié aux annulations, en cours de traitement, expliquerait une bonne partie des écarts constatés entre services ferroviaires.

Il faut également noter un effet « déprogrammation », qui implique que certains trains supprimés n'ont pas été considérés comme annulés si les voyageurs ont été avertis la veille à 16h de la circulation programmée de ces trains.



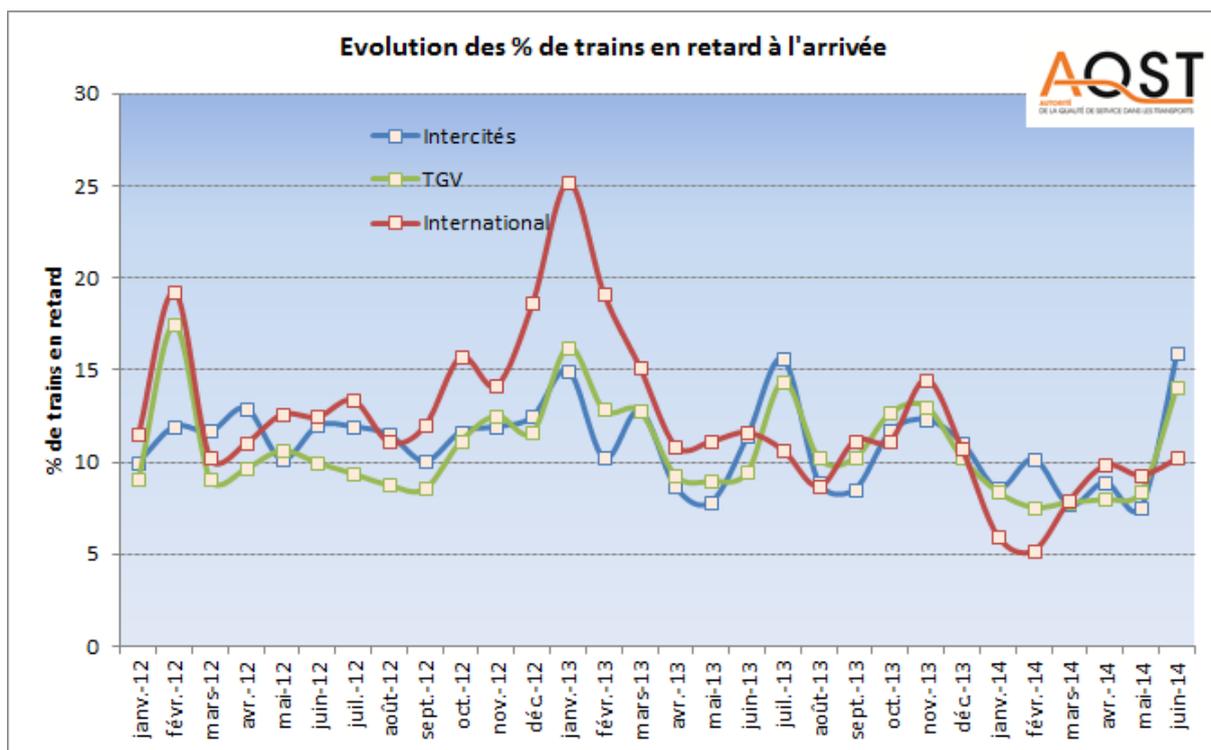
5.1.2. Un regain de ponctualité en 2014 pour tous les services

Les opérateurs de transport ont bénéficié d'un hiver doux, et les excellents chiffres jusqu'en mai ont été estompés par l'effet grève du mois de juin.

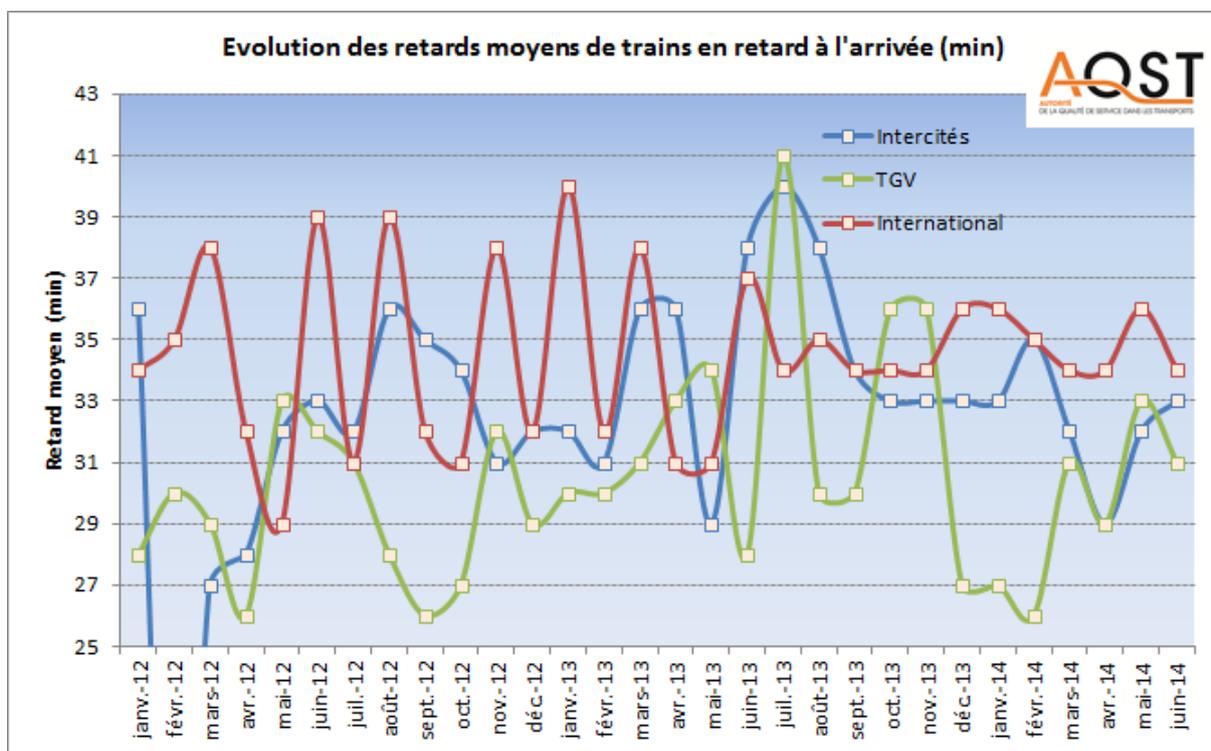
La proportion des **TGV** en retard à l'arrivée s'était sensiblement améliorée en 2013, avec **8,9%** en moyenne, par rapport à 2012 où la moyenne était de 11,6%.

Les trains **Intercités** ont connu la même pointe de non-ponctualité en juin 2014 mais leur taux de retard semestriel (**9,5%**) est devenu légèrement supérieur aux TGV, alors qu'il était inférieur en 2013 (11,1%).

Les taux de retard à l'arrivée des trains **internationaux** ont connu une amélioration remarquable avec un taux de retard de **8,0%** au 1^{er} semestre 2014, contre 12,6 % en 2013. Il faut tout de même noter que seuls sont connus les retards à l'arrivée en métropole en provenance de l'étranger.



Les durées moyennes de retard des trains en retard se sont réduites de 2 minutes environ par rapport à 2013, ce qui est là aussi une amélioration sensible : **30** minutes en moyenne pour un **TGV** en retard avec des baisses à moins de 27 minutes pour les mois de décembre à février 2014, **33** minutes pour un **Intercités**, et **35** minutes pour un train **international**.



5.2. EVOLUTION PAR LIAISON AU 1^{ER} SEMESTRE 2014

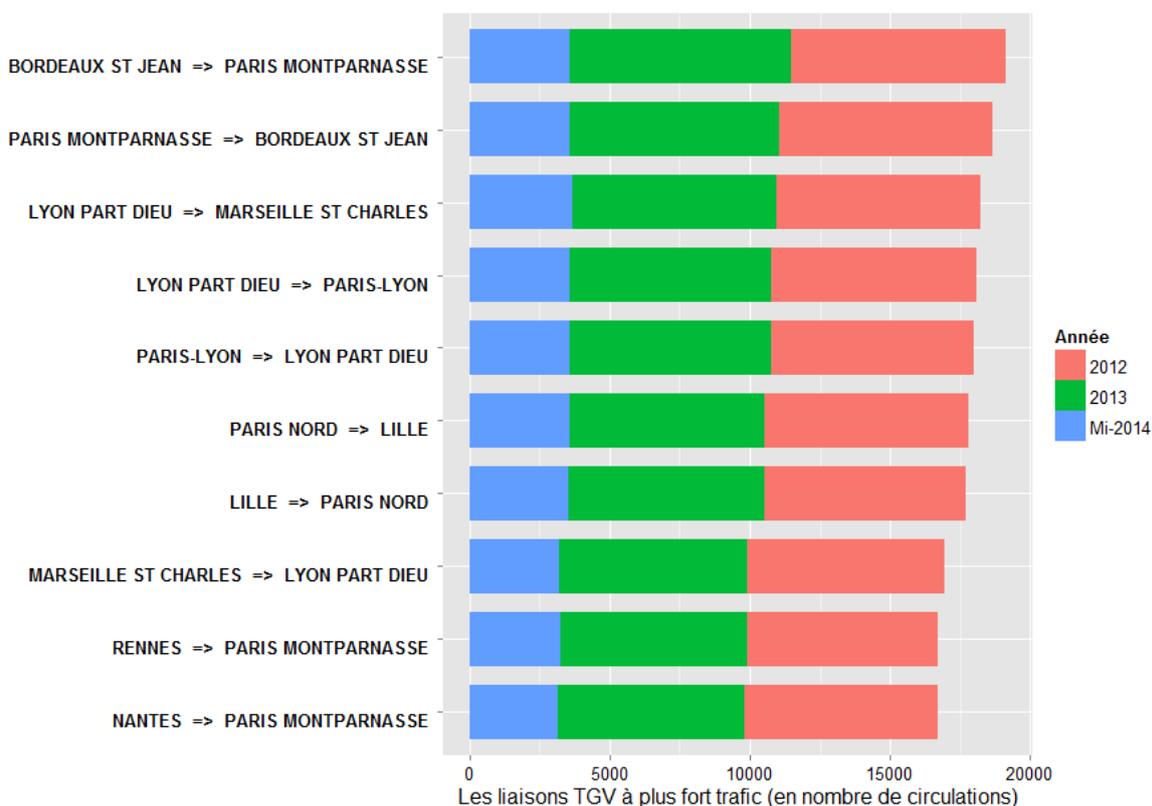
L'analyse de la ponctualité des liaisons ferroviaires a été réalisée pour les liaisons TGV et Internationales, avec une attention particulière pour l'année 2013 et le 1^{er} semestre 2014. Elle a consisté à identifier les liaisons à plus fort trafic, les 10 liaisons les plus et les moins ponctuelles au sens des taux de retards des trains à l'arrivée, et les 10 plus forts retards moyens des trains en retard, pour chaque service ferroviaire. Il convient de rappeler que les liaisons sont définies de manière à distinguer les trajets allers et les trajets retours, au contraire des relations ou lignes ferroviaires.

Les statistiques d'annulations de trains n'ont pas fait l'objet d'une analyse par liaison pour les raisons de fiabilité préalablement discutées. L'analyse des causes, présente dans le cadre du bilan de la qualité de service en 2013, n'est pas évoquée ici, dans l'attente d'une harmonisation des causes de retards entre les divers modes de transport.

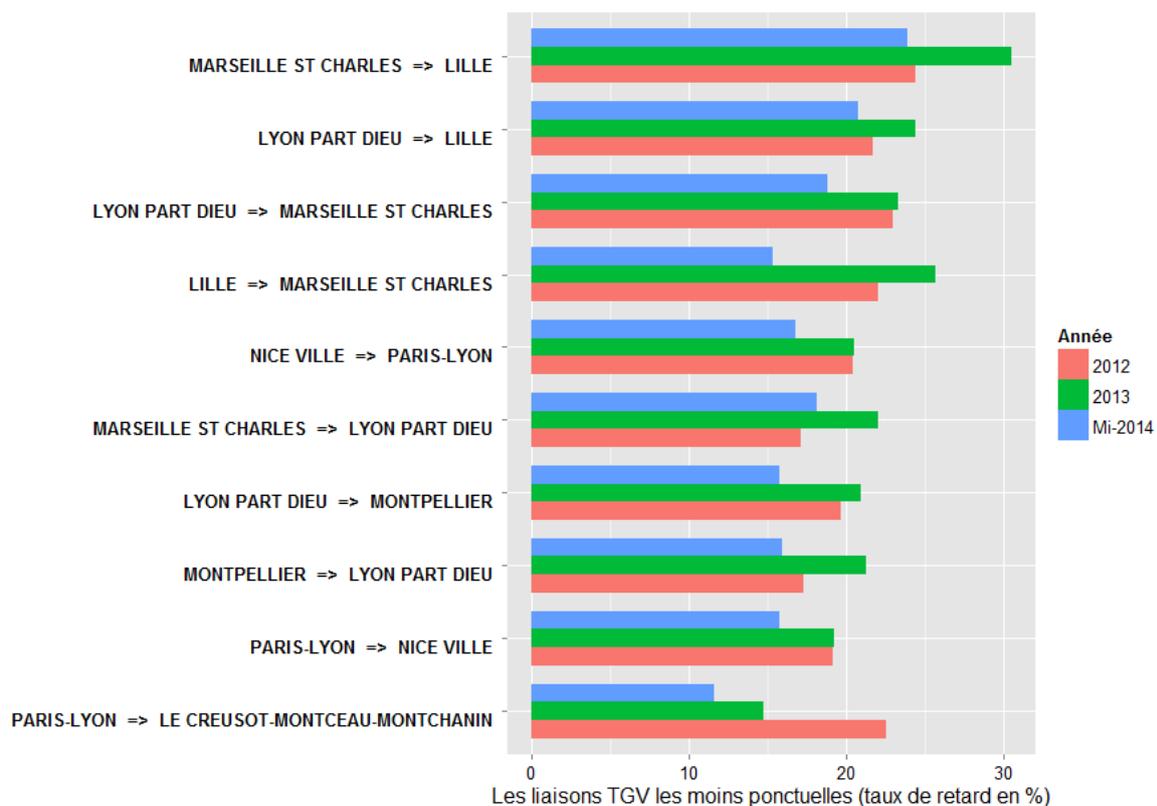
Enfin, les statistiques des trains Intercités, fournies par la SNCF à l'AQST, notamment concernant les trafics et taux d'annulations, sont parfois erronées. Si la fiabilisation des données est en cours, en partenariat avec la direction Intercités, les analyses par liaisons des Intercités sont exclues de ce bilan à mi-2014.

5.2.1. Analyse des lignes TGV par liaison

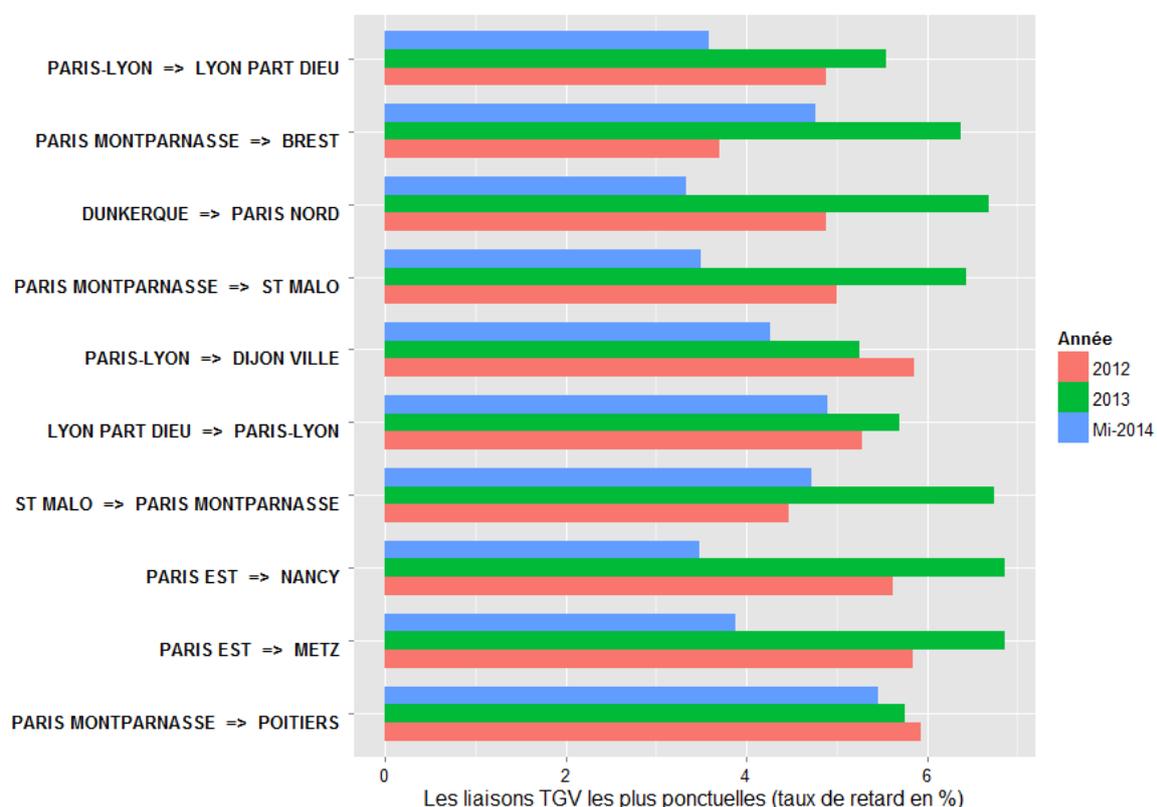
Le graphe ci-dessous présente les plus forts trafics TGV. La ligne Bordeaux St Jean – Paris Montparnasse arrive en tête avec près de 20000 circulations depuis janvier 2012, suivi des lignes Paris – Lyon Part Dieu, Lyon Part Dieu – Marseille et Paris Nord – Lille.



En ce qui concerne les 10 liaisons TGV les moins ponctuelles, 8 sur 10 empruntent la portion de LGV entre Lyon et Avignon, l'axe Sud-Est étant le plus touché. Il est visible que les taux de retard pour les liaisons les moins ponctuelles en 2014 se sont améliorés de façon sensible par rapport à 2013.

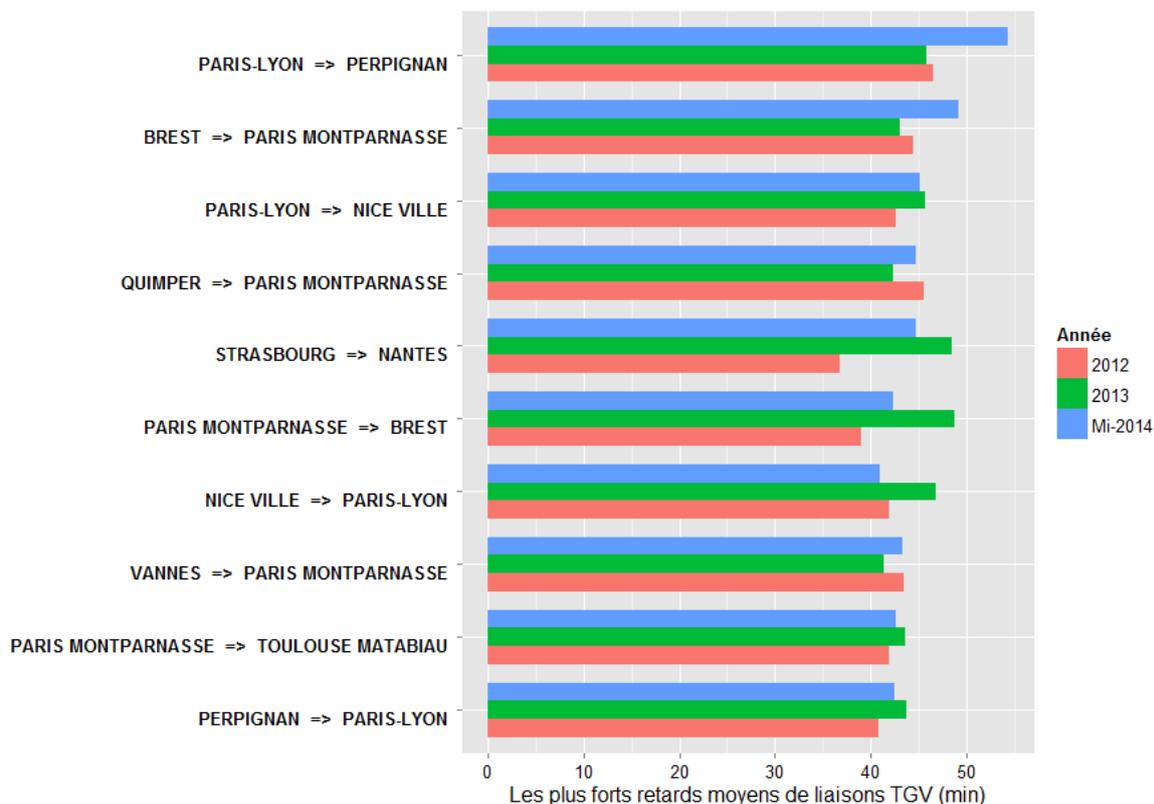


Le graphe ci-dessous présente les liaisons TGV les plus ponctuelles. Au 1^{er} semestre 2014, Dunkerque –Paris, Paris – Saint Malo et Paris – Nancy sont les liaisons les plus ponctuelles avec des taux



de retard légèrement supérieurs à 3%.

Enfin, le graphe des plus forts retards moyens des trains en retard montrent que les longs trajets sont les plus à même de contracter des retards importants. On peut noter que la liaison Paris – Perpignan enregistre le plus fort retard moyen des trains en retard à mi-2014 (54 min), tandis que la liaison Paris – Nice qui est la 9^{ème} liaison la moins ponctuelle avec le 3^{ème} retard moyen le plus important.

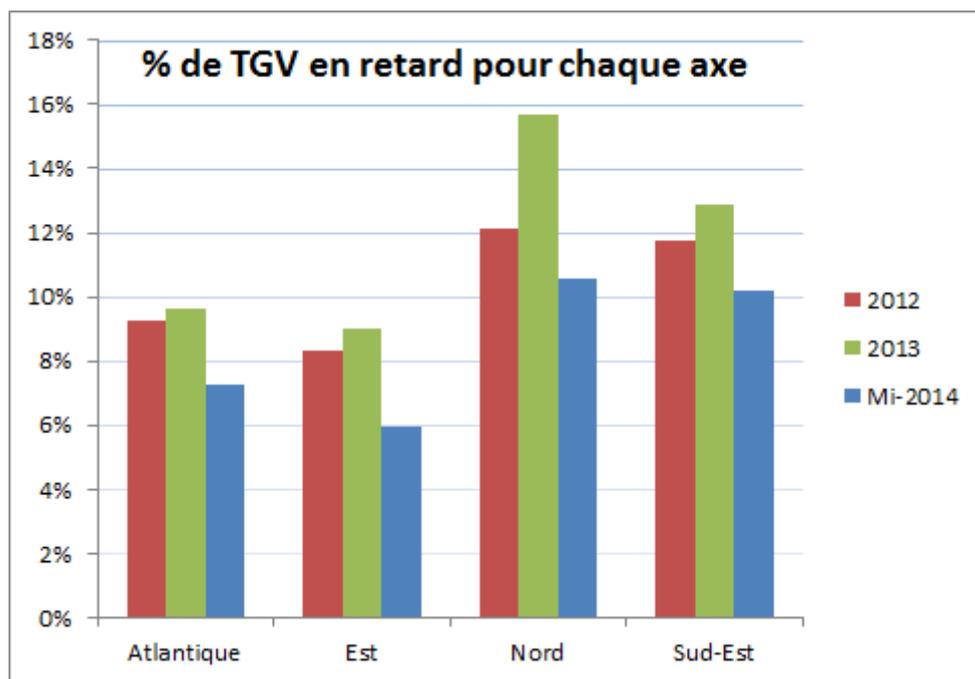


5.2.2. Analyse des lignes TGV par axe

Les données de l'AQST permettent une analyse par axe géographique. Les TGV peuvent être séparés en 4 zones géographiques :

- l'axe Atlantique, qui comprend notamment les liaisons Paris - Bordeaux et Paris - Nantes,
- l'axe Nord, qui inclut les liaisons Paris - Lille et Lyon - Lille,
- l'axe Est, qui comprend la liaison Paris - Strasbourg,
- et l'axe Sud-Est, qui inclut les liaisons Paris - Lyon et Paris - Marseille.

De fortes disparités intranationales ont été observées tout au long des trois dernières années, mais la même tendance d'évolution est visible pour les 4 axes, l'année 2014 étant la plus ponctuelle, suivie des années 2012 puis 2013.



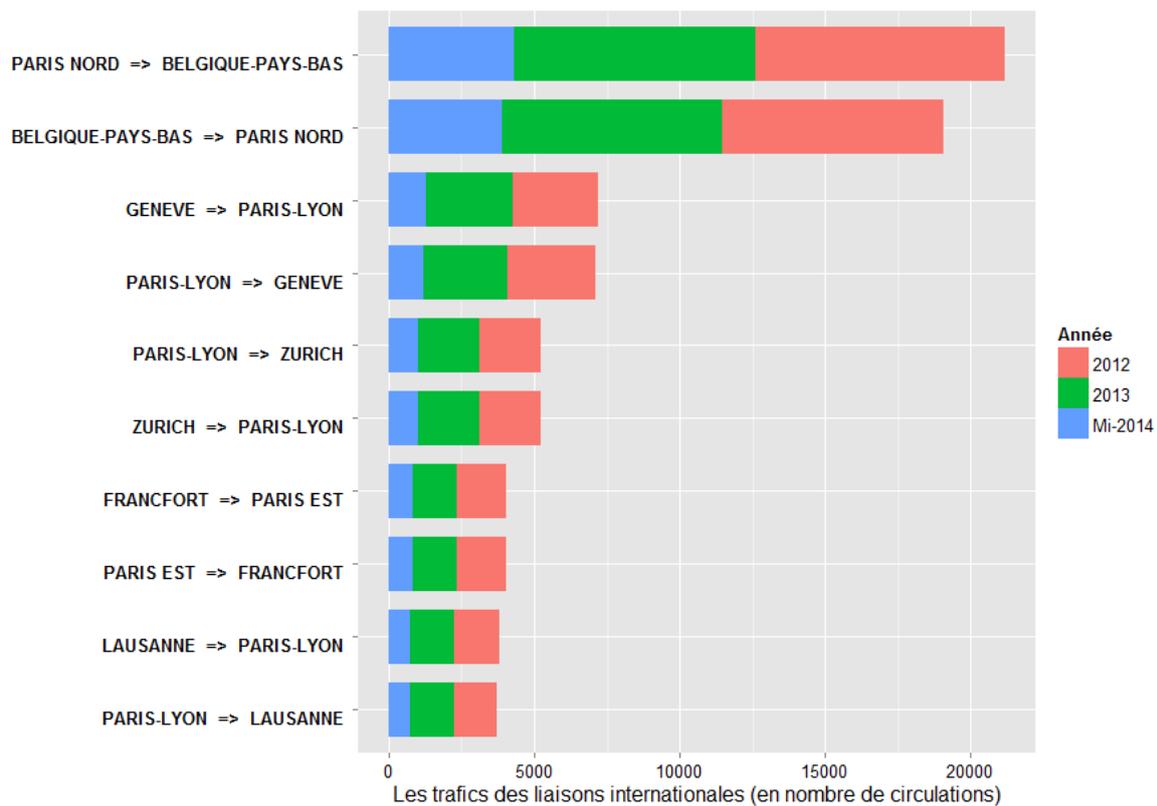
L'axe Nord avait particulièrement souffert en 2013, avec une augmentation de 3,5% des pourcentages de trains en retard à l'arrivée par rapport à 2012, mais le taux de retard est redescendu à 10,6 % en 2014, ce qui néanmoins le place toujours comme l'axe le moins ponctuel.

L'Axe Sud-Est suit, avec 10,2% de taux de retard à l'arrivée en 2014, puis les axes Atlantique et Est, qui enregistrent des taux de retard de seulement 7,3% et 6%. Ces deux axes sont d'ailleurs toujours restés sous le seuil des 10% depuis l'année 2012.

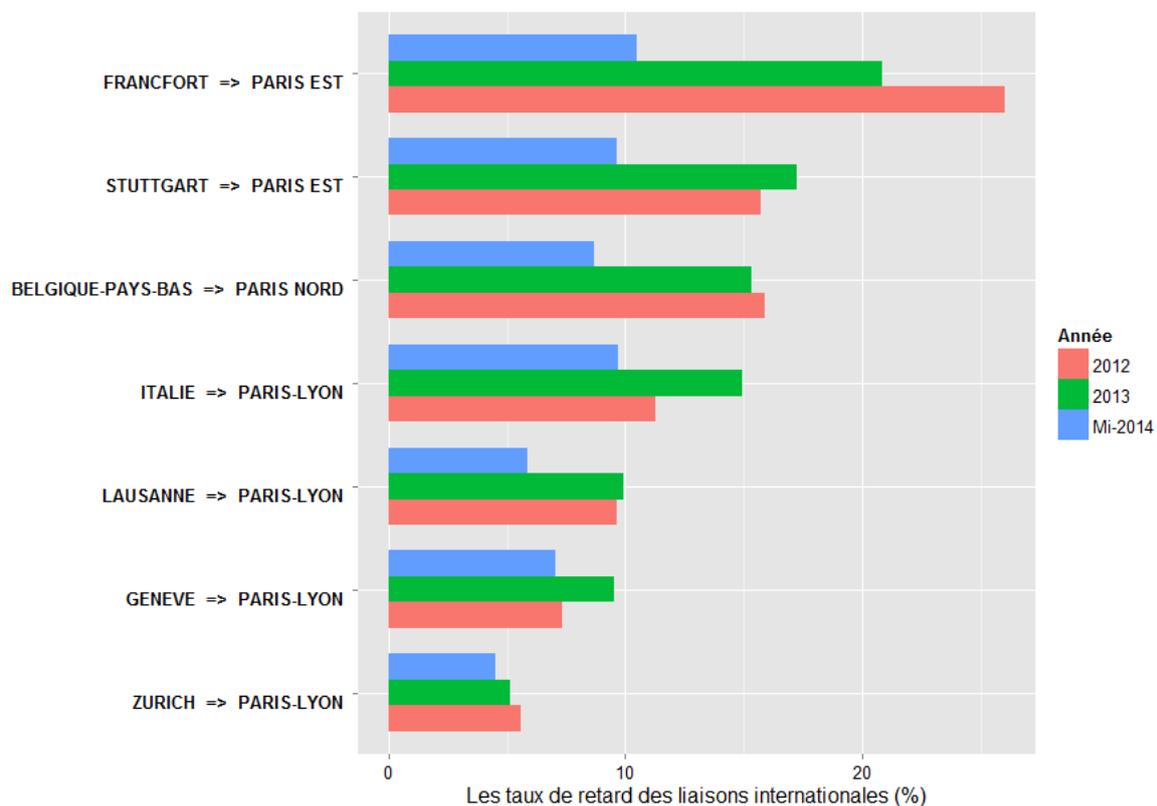
5.2.3. Analyse des lignes Internationales par liaison

Les liaisons internationales à plus fort trafic sont les liaisons aller-retour Paris – Belgique avec environ 20000 circulations par sens depuis janvier 2012, suivies des liaisons aller-retour Paris – Genève avec environ 7500 circulations par sens.

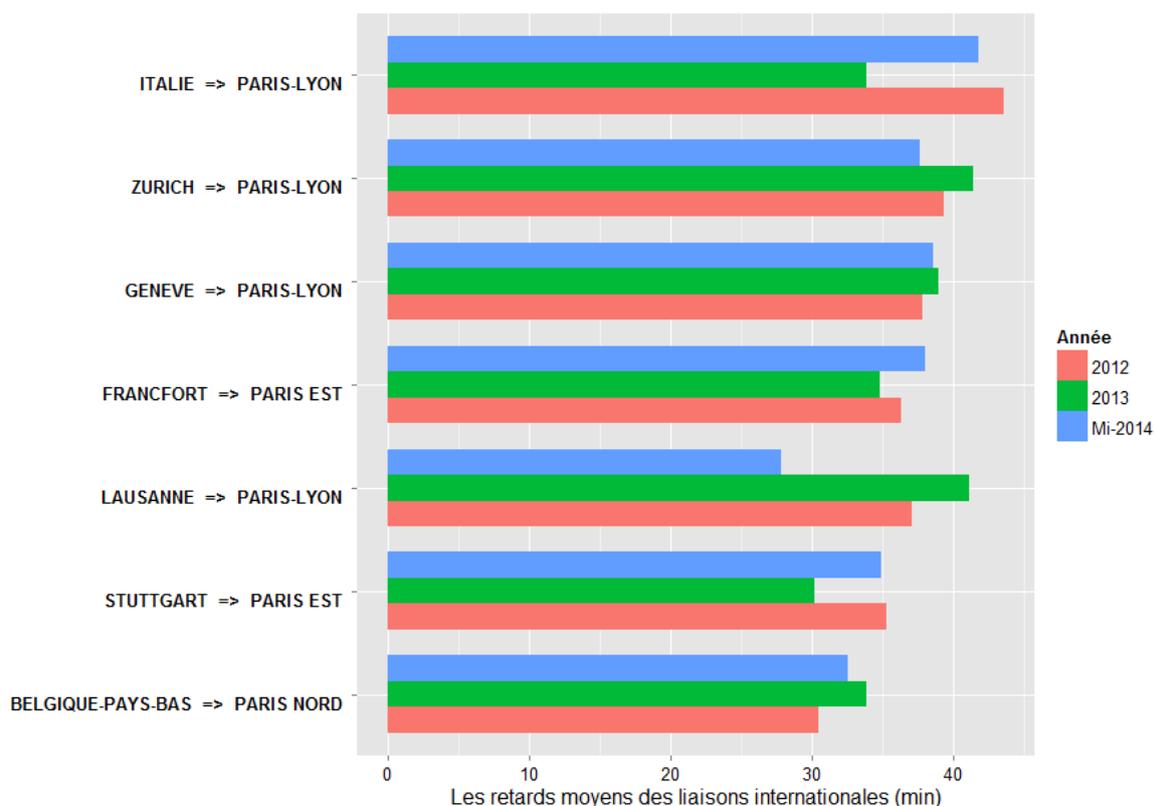
Les liaisons Paris – Italie sont les liaisons les moins fréquentes avec environ 2700 trains par sens depuis 2012.



Lorsqu'on s'intéresse aux liaisons Internationales les moins ponctuelles, on peut constater que les liaisons enregistrent toutes des progrès importants à mi-2014 par rapport aux taux de retards des deux années précédentes.



Par exemple, le taux de retard de la liaison Frankfort – Paris Est est passé de 26,0% en 2012, à 20,1% en 2013, et à 10,5% à mi-2014.



En ce qui concerne les retards moyens de trains en retard, les plus fortes moyennes de retard se situent autour des 40 min. Les liaisons Lausanne – Paris, Stuttgart – Paris et Belgique – Paris sont les meilleures liaisons au sens de cet indicateur.

On peut noter que la bonne qualité de la liaison Lausanne – Paris, qui est la 9^{ème} liaison à plus fort trafic (sur 14), est la 2^{ème} liaison la plus ponctuelle avec un taux de retard de 5,8% début 2014, et la 1^{ère} liaison en ce qui concerne la moyenne des retards (28 min).

6. LA QUALITE DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS REGIONAUX

6.1. LES TER FERROVIAIRES

Les données statistiques des TER ferroviaires, communiquées tous les mois à l'AQST par les directions régionales d'exploitation de la SNCF avec l'accord des conseils régionaux, permettent de réaliser le suivi des taux d'annulation de TER et des pourcentages de trains en retard de plus de 5 min 59s.

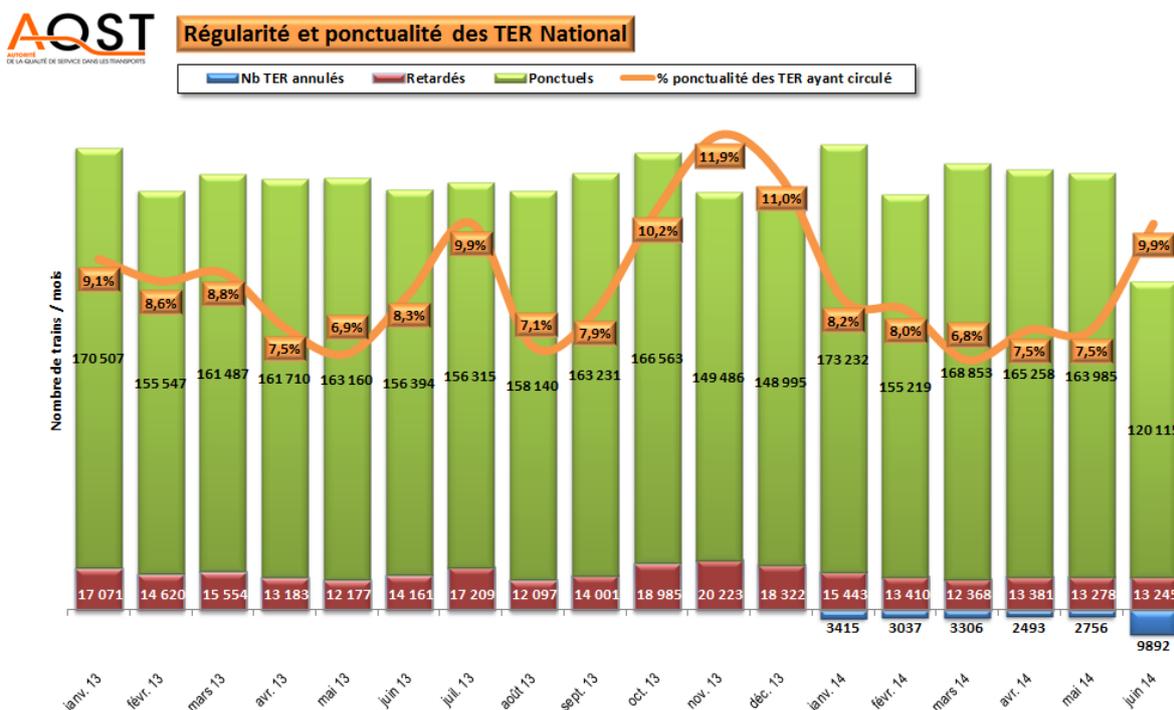
Il faut préciser que les statistiques d'annulations, au même titre que pour les trains Intercités, doivent être lues avec précaution. En effet, un train est considéré comme déprogrammé et non annulé si l'annonce de sa suppression a eu lieu la veille de sa circulation programmée avant 16h, ce qui amène des chiffres relativement bas dans des situations pourtant critiques (6,9% d'annulations pour le mois de juin marqué par les grèves).

6.1.1. Des TER plus ponctuels mais moins réguliers que les autres services

La ponctualité des TER s'est améliorée pour les TER en 2014. En effet, la moyenne nationale est de **7,9%** de TER en retard à mi-2014, contre 8,9% en 2013. Cette moyenne nationale est la meilleure si on la compare avec les autres services (8,0 % pour les trains internationaux, 8,9% pour les TGV et 9,5% pour les Intercités).

En revanche, le taux d'**annulation**, de **2,4%** au premier semestre 2014, qui serait stable par rapport à 2013 (2,3%), resterait supérieur aux taux d'annulations des autres services ferroviaires (2,1% pour les TGV au premier semestre 2014 par exemple).

En termes de circulation, plus de 3,2 millions de trains TER ont circulé de janvier 2013 à juin 2014, ce qui revient à une moyenne proche de 5 800 trains par jour, soit 6 fois plus que les TGV.

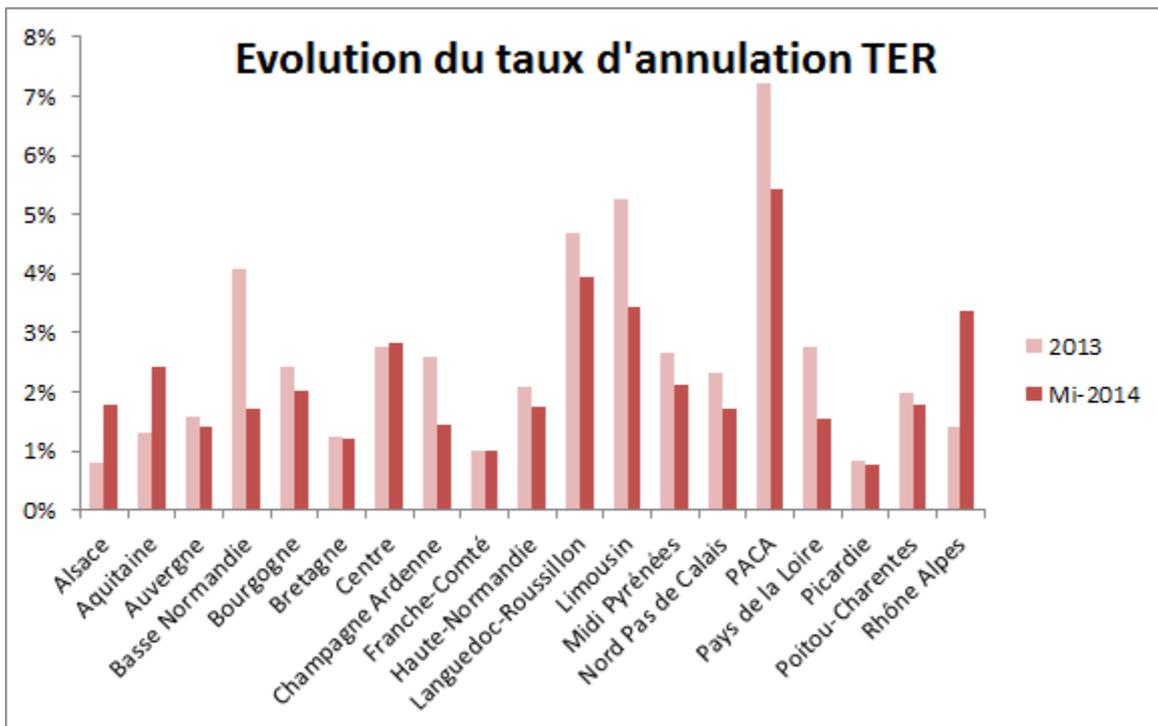


Les mêmes constats d'évolutions que pour les trains Intercités et TGV peuvent être faits. La ponctualité des TER s'est nettement améliorée en 2014, en particulier en raison d'un hiver clément, mais ces excellents résultats se sont retrouvés amoindris par les grèves de juin.

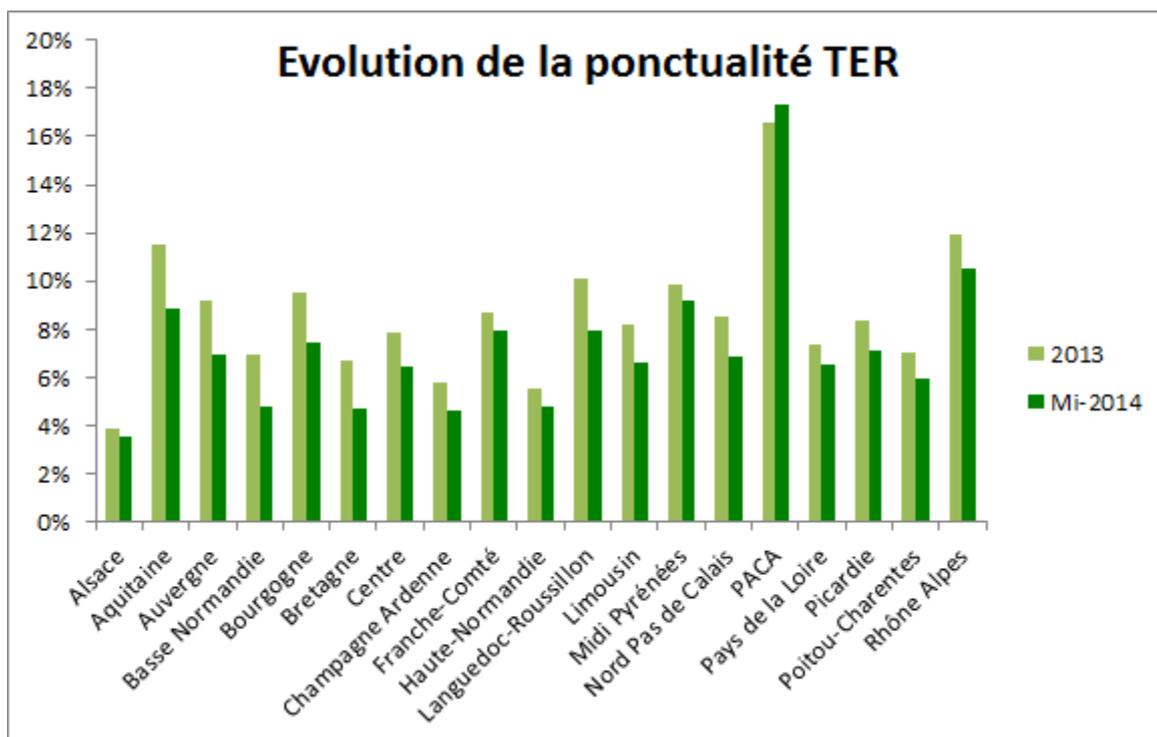
6.1.2. Taux d'annulation, taux de ponctualité et leurs évolutions : des disparités selon les régions

Les chiffres de la région Nord-Pas-de-Calais en 2014 ne concernent que les mois de janvier et de février, la fourniture de données par la région Nord-Pas-De-Calais ayant été suspendue depuis mars 2014.

Il est visible sur le graphique ci-dessous que les taux d'annulations sont en progrès au 1^{er} semestre 2014 pour la majorité des régions. Cependant, pour les régions Alsace, Aquitaine, Centre, et surtout Rhône-Alpes (pour cette région, une non-saisie pendant la grève de juin a pu pénaliser le taux d'annulation au regard d'autres régions), une dégradation de la régularité des TER a été constatée.



Les taux d'annulations sont encore très inégaux selon les régions, allant de 0,8% à 5,4 % pour le 1^{er} semestre 2014 (avec un écart-type de 1,1%), alors que ces mêmes taux s'écartaient entre 0,8% et 7,2% en 2013 (écart-type de 1,7%).



Le graphique ci-dessus dresse une comparaison, région par région, de l'évolution de la ponctualité entre l'année 2013 et le premier semestre 2014. Toutes les régions, à l'exception de la région PACA qui perd 0,8%, ont enregistré une meilleure ponctualité au premier semestre 2014. Il faut noter que la ponctualité de la liaison PACA s'est trouvée affectée par des éboulements liés aux fortes pluies, ainsi que par les grèves.

Les variations du taux de ponctualité selon les régions s'amplifient, avec un taux situé entre 3,9% et 16,6% en 2013 (pour un écart-type de 2,8%), et entre 3,5% et 17,4% (écart-type de 3,0%) au 1^{er} semestre 2014.

6.2. LA PONCTUALITE DES RER ET TRANSILIENS

En Île-de-France, la densité des flux de voyageurs et des dessertes, associée à la multiplicité des trajets, a conduit le STIF à définir avec les opérateurs RATP et SNCF, dans le cadre des contrats 2012-2015, l'indicateur de ponctualité voyageurs. Nous rappelons que cet indicateur mesure la proportion de voyageurs arrivant à leur gare de destination avec moins de 5 minutes de retard par rapport à l'horaire prévue, en cumulant jours ouvrables et jours non ouvrables, heures creuses et heures de pointe.

Une comparaison ligne à ligne depuis janvier 2013, telle qu'elle est présentée ci-dessous, ne prend pas en compte le poids en nombre de voyages par ligne. Des différences importantes existent sur le niveau de service et le nombre de voyageurs transporté par jour (30 fois plus importants pour la ligne L que pour la ligne K du Transilien par exemple), ce qui fait qu'un même événement a des impacts différents sur le taux de ponctualité voyageurs mensuel des lignes.

Le premier semestre 2014 est en amélioration par rapport à la même période de 2013, avec cependant un mois de juin difficile marqué par le mouvement social national. La conception et mise en œuvre de nouvelles grilles de desserte pour les RER B et D, en application des nouveaux principes de robustesse de Transilien pour l'exploitation en zone dense, ont pu participer à cette amélioration significative des

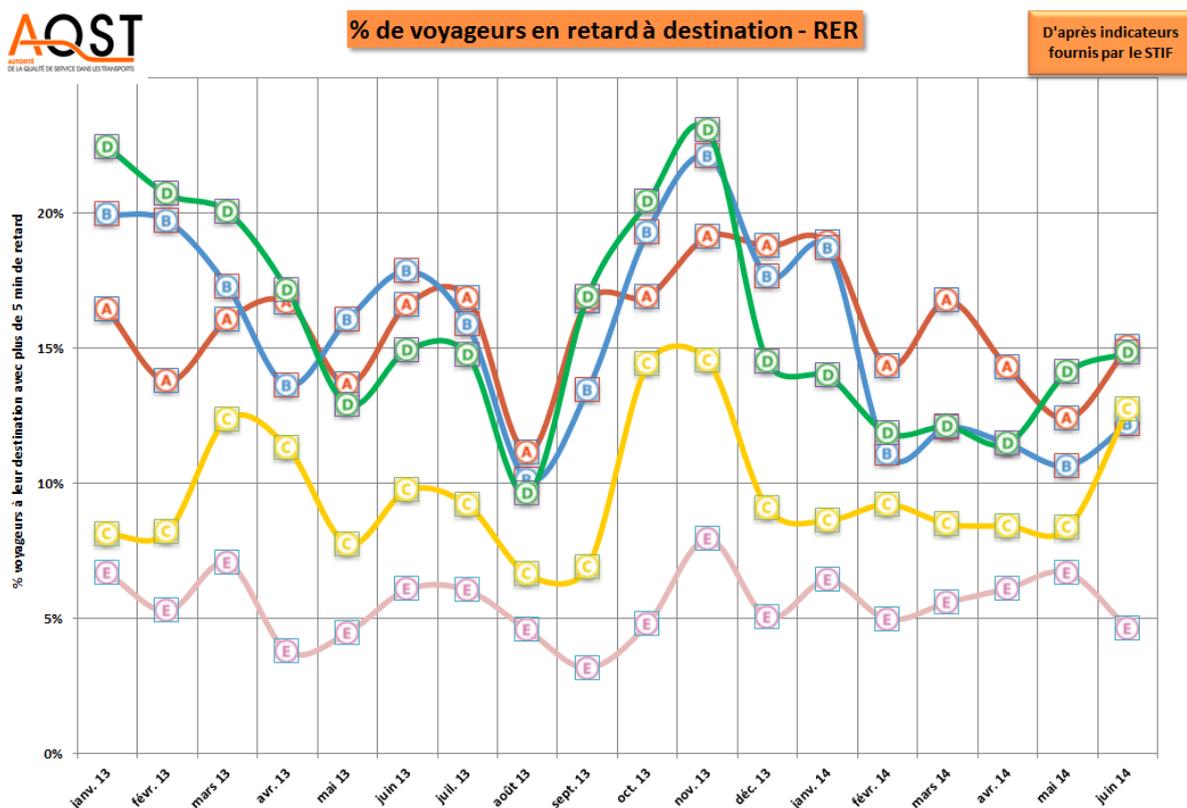
résultats. Les Lignes Transiliennes présentent elles aussi de meilleurs résultats, le réseau de Paris Saint Lazare s'améliorant tout en restant à des niveaux de retards supérieurs aux autres réseaux.

6.2.1. Des RER en difficulté, mais en progrès en 2014

Les RER A, B et D apparaissent comme les plus en difficulté. Au premier semestre 2014, les pires taux de retard sont de plus de 18% pour les RER A et B au mois de janvier et de 16% pour le RER A au mois de mars.

En 2013, les plus forts taux de retard étaient de plus de 20% des voyageurs pour les mois de novembre pour les lignes B et D, et de janvier pour la ligne D.

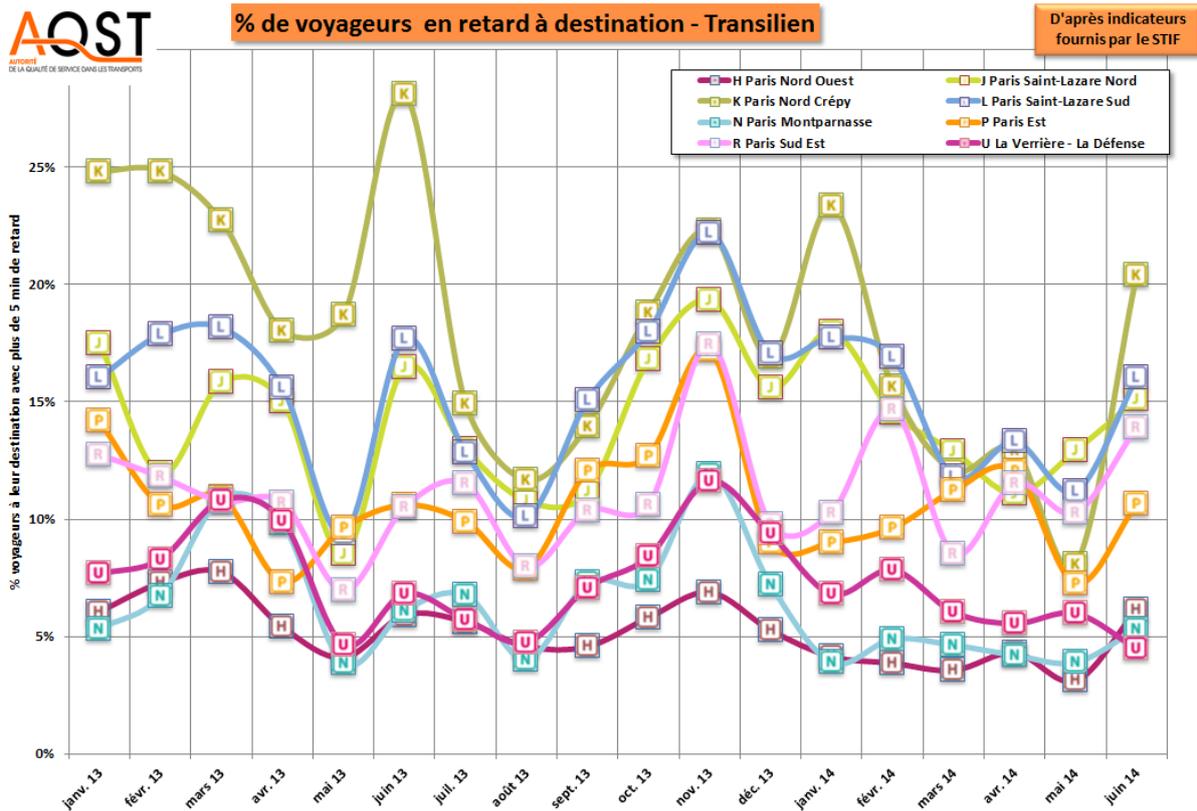
Seule la ligne E a maintenu un taux de retard inférieur à 8% depuis janvier 2013.



Les meilleurs taux de ponctualité ont été observés en août 2013, et cela pour toutes les lignes. Le mois de mai 2014 a également été un mois très ponctuel, notamment pour les lignes A, B et C (mois le plus ponctuel en 2014).

Sous réserve d'une analyse plus approfondie, l'amélioration observée en août 2013, lorsque la circulation sur le réseau est la plus faible, semble témoigner de l'importance de la tension du réseau RER le reste de l'année et les perturbations en cascade que cette tension peut provoquer.

6.2.1. Des forts écarts entre lignes Transiliennes



Pour les Transiliens, les lignes K, L et J sont clairement identifiées comme les lignes les plus en difficulté. La ligne K avait atteint un seuil record au mois de juin 2013, avec 28,1% des voyageurs arrivant en retard à leur destination. La ligne R apparaît comme la 4^{ème} ligne la plus en difficulté avec un taux de retard voyageurs avoisinant les 15% en février et juin 2014 (14,7 % et 13,9%).

Les lignes H, N et U présentent quant à elles les meilleures performances et oscillent autour de 5% de voyageurs en retard en 2014.

Les mois de janvier, particulièrement délicat pour la ligne K (23,4% de voyageurs en retard à leur destination) et de juin ont été les mois où la ponctualité a le plus souffert en 2014. Le mois de juin s'est notamment traduit par une dégradation générale de la ponctualité des lignes Transilien, à l'exception de la ligne U, qui a atteint un faible taux de retard de 4,5%, son chiffre record depuis janvier 2013.

7. SYNTHÈSE

Au cours du premier semestre 2014, la qualité générale des services de transports aériens et ferroviaire s'est globalement améliorée en France, mais certaines circonstances ont atténué cette embellie.

7.1. LES VOLS POURSUIVENT LEUR AMÉLIORATION

Type de liaison aérienne	% Vols annulés		% Vols en retard à l'arrivée (>15 min)	
	2013	1 ^{er} sem 2014	2013	1 ^{er} sem 2014
Long-courriers	1,3 %	0,6 %	27,4 %	23,4 %
Moyen-courriers	0,6 %	0,4 %	17,6 %	15,1 %
Intérieurs	1,3 %	1,5 %	13,1 %	12,0 %

Les **annulations** des vols long-courriers ont bien diminué, pour atteindre la proportion réduite de 6 vols sur 1000. Les moyen-courriers, relativement plus réguliers, améliorent leur fiabilité avec seulement 4 vols annulés sur 1000. En revanche les annulations des vols intérieurs restent plus fréquentes que les vols internationaux et se dégradent même un peu plus, à 1,5%.

Les vols les plus souvent annulés en cette première moitié de 2014 ont été Marseille – Lyon en intérieur, Cologne – Paris CDG en moyen-courrier et Washington – Paris CDG en long-courrier.

La **ponctualité** des vols long-courriers poursuit sa dynamique positive, avec 23,4% de vols en retard de plus de 15 min à l'arrivée au premier semestre 2014, contre 27,4% en 2013, et 33,5% en 2012. Pendant ces six premiers mois 2014, les vols moyen-courriers ont regagné 2,5% de ponctualité, ce qui est appréciable. Les vols intérieurs améliorent également leur ponctualité, qui descend à 12% sans revenir au niveau de 2012 qui était de 11,3%.

Les liaisons qui ont connu les retards les plus fréquents pour la période de janvier à juin 2014 sont Paris Orly – Lyon en intérieur, Alger – Paris Orly en moyen-courrier et Saint Denis de la Réunion – Paris CDG en long-courrier. Les vols les plus ponctuels pour cette même période sont Toulouse – Lyon en intérieur, Stuttgart – Paris en moyen-courrier, et Pékin – Paris en long-courrier.

Les vols long-courriers en retard de plus de 30 min sont proportionnellement moins fréquents qu'en 2013 (11,8% contre 15,6%). Cette amélioration est confirmée pour les retards de plus d'une heure (4,6% contre 5,7%). En revanche, le taux des long-courriers en retard de plus de 3 heures s'est légèrement dégradé et correspond tout de même à un vol sur 100.

La clémence de l'hiver a aidé ces meilleures performances globales. En février 2014, le taux de vols long-courriers en retard est même descendu sous la barre des 20% et en mars, celui des moyen-courriers sous la barre des 10%.

L'AQST ne dispose pas encore de données quantitatives sur les poids des causes de retards et d'annulations des liaisons aériennes. Cependant, l'on peut citer certaines causes externes qui ont certainement influé : les tempêtes de neige au Nord-Est des Etats-Unis les 4 et 22 janvier, les intempéries à

Nice le 4 janvier, la grève du contrôle aérien du 30 janvier, la grève de la fonction publique du 15 mai, les situations orageuses des 20, 21 et 22 mai et la grève du contrôle aérien des 24 et 25 juin.

7.2. LA QUALITE DES TRAINS DE GRANDES LIGNES SE REDRESSE, HORMIS EN JUIN

Type de liaison ferroviaire	% Trains annulés ¹		% Trains en retard à l'arrivée	
	2013	1 ^{er} sem 2014	2013	1 ^{er} sem 2014
Internationaux	0,1 %	0,5 %	12,6 %	8,0 %
TGV	0,3 %	2,2 %	11,7 %	8,9 %
Intercités	<i>Des anomalies concernant les taux d'annulation des trains Intercités ont été constatées. Ces anomalies seront prochainement corrigées.</i>		11,1 %	9,5 %

Les **annulations** des trains de grandes lignes ont fortement augmenté au premier semestre 2014 par rapport à l'année 2013. C'est notamment une conséquence de la grève de juin 2014, mois durant lequel 13,3% des TGV ont été annulés, ce qui est un record.

En revanche, les taux de **retard** des trains internationaux et des TGV en moyenne sur les six premiers mois de 2014 se sont bien améliorés. Les trains internationaux, poursuivent leur progrès notable avec seulement 8,0% de trains en retard à l'arrivée en France au premier semestre, contre 12,6% en 2013, et 13,5% en 2012. Après une dégradation en 2013, la ponctualité des TGV s'est aussi nettement redressée avec 8,9% des trains en retards à mi-2014, contre 11,7% en 2013, et 10,6% en 2012. La progression des Intercités est moins sensible, avec 9,5% des trains en retard contre 11,1% en 2013.

Les axes TGV Nord et Sud-Est, qui regroupent les liaisons Lille – Paris, Lille – Lyon, et Paris – Lyon et Paris – Marseille, sont à nouveau les deux axes les moins ponctuels au premier semestre 2014, avec 10,6% et 10,2% de trains en retard. Ils sont cependant très nettement en progrès puisque les taux de retard étaient de 15,7% pour l'axe Nord et de 12,9% pour l'axe Sud-Est en 2013.

Les liaisons TGV les moins ponctuelles sont Marseille – Lille et Lyon – Lille, tandis que les liaisons internationales les plus fréquemment en retard sont Frankfurt – Paris Est et Stuttgart – Paris Est. Les liaisons TGV les plus ponctuelles depuis 2012 sont Paris – Lyon et Paris – Brest, alors que des taux de retard très bas (à peine plus de 3%) ont été constatés au 1^{er} semestre 2014 pour les liaisons Dunkerque – Paris, Paris – Saint Malo et Paris – Nancy. Enfin, la liaison Zurich – Paris reste la plus ponctuelle des liaisons internationales, avec moins de 5% de trains en retard au premier semestre 2014.

7.3. LES TRAINS REGIONAUX S'AMELIORENT EGALEMENT

En ce qui concerne les **TER** ferroviaires, la moyenne nationale des trains en retard (de plus de 5 min à l'arrivée) est de 7,9% à mi-2014, ce qui constitue un progrès d'un point par rapport à 2013 (8,9%). Le taux d'annulation resterait toutefois élevé à 2,4%, contre 2,3% en 2013.

Ces moyennes recouvrent de fortes disparités inter-régionales, avec des taux d'annulations variant de 0,8% à 5,4 % pour le 1^{er} semestre 2014, et des taux de ponctualité s'étalonnant entre 3,5% et 17,4%.

¹ Le taux d'annulations de trains n'est pas comparable avec le taux d'annulations de vols (voir section 2.2 « La définition des indicateurs »).

Enfin, seules 4 régions ont vu la régularité de leurs TER ferroviaires se dégrader par rapport à 2013, alors que la ponctualité globale n'a baissé que dans une seule région.

L'évolution de l'indicateur de ponctualité voyageurs des 8 lignes de **Transilien** et 5 lignes de **RER** va globalement dans le sens d'une amélioration pour les 6 premiers mois de 2014. Au premier semestre 2014, si l'on isole le mois de juin marqué par les grèves, les mois de janvier (pour les lignes Transilien K, L et J, et les RER A et B) et mars (pour le RER A) ont été les plus délicats.

7.4. APPROFONDIR L'ANALYSE

Après le bilan annuel 2013 paru en mai 2014, ce document est le premier bilan semestriel de l'AQST.

Son élaboration a montré la nécessité de **fiabiliser et homogénéiser les données** actuellement fournies à l'AQST, notamment entre services ferroviaires (Intercités, TGV) et entre modes (notions d'annulation vs déprogrammation entre le ferroviaire et l'aérien)

La présentation des données quantitatives globales (% d'annulations, % de retards et durées des retards) doit s'enrichir d'une analyse des principales **causes** de ces perturbations et de leur évolution dans le temps. Une catégorisation simple et si possible homogène entre les modes est en cours d'élaboration avec les principaux partenaires de l'AQST (SNCF, STIF, DGAC).

En outre, l'intérêt de suivre l'évolution de la qualité de service doit s'étendre aux **transports collectifs urbains**, dont la fréquentation est la plus importante et la non-qualité la plus prégnante pour le quotidien des français. Le STIF et le GART, ainsi que le CEREMA, sont appelés à collaborer pour que l'AQST puisse diffuser et analyser des indicateurs de ponctualité et de régularité des métros, tramways et autobus des villes et métropoles françaises.

Enfin, le champ des transports publics de voyageurs doit être complété par la prise en compte, selon des modalités à définir, des transports collectifs routiers (autocars de longue distance), fluviaux (navettes) et maritimes (dessertes régulières).