

## BILAN 2014 DE LA QUALITÉ DE SERVICE DES TRANSPORTS DE VOYAGEURS EN FRANCE - SYNTHÈSE -

Pour son troisième bilan annuel, l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) approfondit son analyse de la régularité (annulations) et de la ponctualité (retards) des liaisons aériennes, ferroviaires nationales et régionales et y ajoute des premiers éléments sur les poids des principales causes dans ces perturbations.

Le traitement des 25.000 données chiffrées que l'AQST reçoit tous les mois de ses partenaires (SNCF, DGAC, STIF) aboutit au tableau récapitulatif suivant.

	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
<b>VOLS</b>	% vols annulés (< 3j préavis)			% vols en retard à l'arrivée (>15min arrêt)			durée moyenne de retard arrivée (vols en retard)		
long-courriers	0,8 %	0,6 %	1,6 %	33,5 %	27,4 %	25,6 %	48 min	50 min	50 min
moyen-courriers	0,8 %	1,4 %	1,5 %	16,8 %	17,6 %	18,3 %	40 min	42 min	40 min
intérieurs	1,1 %	1,4 %	3,0 %	13,1 %	13,3 %	13,1 %	39 min	41 min	40 min
<b>TRAINS</b>	% trains annulés (< 1j préavis)			% trains en retard à l'arrivée (> 5 ou 10 ou 15 min arrivée)			durée moyenne de retard arrivée (trains en retard)		
internationaux	0,2 %	3,0 %	0,3 %	13,5 %	12,6 %	9,4 %	34 min	36 min	33 min
grande vitesse	0,1 %	0,3 %	1,1 %	10,6 %	11,7 %	9,6 %	29 min	32 min	29 min
intercités	0,6 %	1,0 %	1,0 %	11,5 %	11,1 %	12,3 %			
express régionaux		2,3 %	2,4 %		8,9 %	8,5 %			

En termes d'annulations de vols ou de trains, l'année 2014 s'est révélée mauvaise, les taux ayant tous augmenté, essentiellement à cause des grèves chez les opérateurs aériens (Air France notamment en septembre) et ferroviaires (SNCF au niveau national en juin et au niveau régional).

En revanche, la ponctualité s'est globalement redressée par rapport à l'année 2013, mais avec des évolutions contrastées et des niveaux encore insatisfaisants.

Dans le secteur aérien, les vols long-courriers réduisent leur taux de retard à l'arrivée, qui demeure cependant important. Un vol sur quatre arrive avec plus de 15 minutes de retard, un vol sur sept accuse plus d'une demi-heure de décalage. Les informations, encore trop partielles, sur les causes semblent montrer une part forte de ces retards liée aux aéroports et à la sûreté.

La ponctualité des moyen-courriers continue de se dégrader, alors que plus de la moitié des retards de ces vols au départ semble imputée aux enchaînements des vols, c'est-à-dire au retard d'un autre vol ou au changement de matériel lié à des opérations de contrôle.

Le taux de retard à l'arrivée des vols intérieurs stagne à 13%. L'analyse des causes révèle qu'un retard sur 4 au départ de ces vols intérieurs serait dû au passager lui-même.

Dans le transport ferroviaire de passagers, après une année 2013 plutôt décevante, l'année 2014 avait débuté par un redressement sensible, favorisé par un hiver particulièrement clément. Mais la grève nationale de juin et les mouvements sociaux locaux qui lui ont succédé ont notamment obéré ces améliorations. Les déprogrammations et annulations de trains ont été importantes.

La ponctualité des TGV s'est cependant améliorée, descendant sous la barre des 10% de retard à l'arrivée. Les causes externes et celles liées à l'infrastructure expliquent plus d'un retard TGV sur deux.

Les problèmes liés à la circulation (gestion du trafic, matériel roulant, gestion en gare et prise en compte des voyageurs) sont plus prégnants pour les perturbations des trains d'équilibre du territoire, dont la ponctualité a empiré en 2014.

En régions, les TER ferroviaires sont globalement plus ponctuels que les trains nationaux et leurs performances se sont améliorées en 2014. Toutefois, cette moyenne nationale recouvre des disparités fortes entre régions où, hormis certaines précipitations exceptionnelles, les questions de matériel roulant et les mouvements sociaux locaux ont eu des impacts parfois très importants.

En Île-de-France, la tendance générale du Transilien et des RER a été à l'amélioration en 2014, exprimée en proportion moyenne annuelle de voyageurs arrivés à l'heure à leur destination. Les lignes les moins performantes (A,B, D, K) se sont sensiblement redressées, pendant que quatre autres lignes progressaient plus modérément (H, L, N, P) et que les quatre restantes ont vu leur ponctualité se détériorer (R, C, E, J).

Ce bilan général devrait pouvoir s'enrichir dans les exercices suivants, d'une part en approfondissant la connaissance des causes des perturbations, pour mieux orienter les pistes d'amélioration, d'autre part en incluant les transports collectifs urbains des villes de province, dont la qualité de service est essentielle au quotidien de très nombreux Français.