

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

**Autorité de la qualité de service dans les transports**

**Communiqué de presse**

Le 22 décembre 2016,

**L'Autorité de la qualité de service dans les transports produit  
des comparaisons relatives à la ponctualité des trains  
en Europe occidentale et au Japon**

L'Autorité de la qualité de service dans les transports a procédé à des comparaisons relatives à la ponctualité des trains en Europe occidentale et au Japon. Les réseaux ferroviaires des différents pays ont en effet publié pour 2014 (dernière année où les données complètes sont disponibles) des résultats de ponctualité, mais avec des seuils (par exemple 3 minutes, 5 minutes, 5 minutes 59 secondes, 9 minutes 59, 15 minutes 59,...) différents d'un pays à l'autre.

A partir d'une méthode figurant dans les résultats des programmes de recherche européens « BOB » (benchmarking of benchmarking), l'AQST a produit une estimation normative des taux de ponctualité au seuil commun de 5 minutes 0 secondes pour tous les pays et tous les types de trains. En France, la SNCF a communiqué à l'AQST les résultats à 5 minutes 0 secondes en 2014.

**Pour les trains à grande vitesse**, les résultats en matière de ponctualité à 5 minutes placent la France au 4<sup>e</sup> rang sur 6 pays qui en sont dotés. Toutefois, ce résultat doit être mis en perspective. En effet, les pays dont les trains à grande vitesse circulent exclusivement ou presque sur des lignes à grande vitesse – Japon (98%), Espagne (92,7%), Pays-Bas (88,6%) – présentent des meilleures performances estimées que ceux qui circulent aussi sur le réseau classique – France (80,3%), Allemagne (74,5%), Italie (74,1%) –, souvent plus générateur d'incidents. Dans ce dernier groupe, la France présente donc les meilleurs résultats en matière de ponctualité.

**Pour les trains Intercités** (longue distance hors grande vitesse), la comparaison n'est pertinente que dans l'ensemble des pays dont la taille est similaire à celle de la France. Avec 79,3% de ponctualité estimée à 5 minutes, la France se situe ainsi au 3<sup>e</sup> rang sur 7 pays étudiés.

**Pour les trains régionaux**, avec 90,3% de ponctualité à 5 minutes (Province et Ile-de-France), la France se situe au 12<sup>e</sup> rang sur 17 pays étudiés. Pour les banlieues des grandes villes, la performance de 91,4% de ponctualité estimée à 5 minutes des trains en Ile-de-France (RER et Transiliens) se situe au 9<sup>e</sup> rang sur 10 cas étudiés. Toutefois l'Ile-de-France semble présenter

une ponctualité similaire à celle de la région de Londres, seule autre agglomération mono-polaire de 10 millions d'habitants environ en Europe occidentale.

Ces résultats sont obtenus dans un contexte où les conditions climatiques difficiles (neige ou fortes chaleurs) sont souvent plus fréquentes à l'étranger que dans un pays tempéré comme la France.

Les comparaisons ont également mis en lumière des bonnes pratiques en matière de gestion de la ponctualité et de ses conséquences : indicateur de ponctualité comprenant les retards aux correspondances en Suisse, indemnisation large des voyageurs en cas de retard dans les TGV en Espagne et en France, services d'information innovants aux usagers en Suède, comparaison systématique de ponctualité demandée par l'Etat à l'opérateur ferroviaire national (NS) aux Pays-Bas dans son contrat de service public.

L'AQST diffuse ces résultats sur son site [qualitetransports.gouv.fr](http://qualitetransports.gouv.fr)

Ces résultats perfectibles en matière de ponctualité renforcent la nécessité de rechercher ensemble avec les opérateurs, les pouvoirs publics et les représentants des voyageurs les voies de l'amélioration de la ponctualité des trains en France, et plus particulièrement pour ce qui concerne les trains du quotidien. A cet effet, **l'AQST organise le 2 mars 2017 un colloque pour identifier les meilleures pratiques de gestion en faveur de la ponctualité ferroviaire en France et en Europe.**

*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.*

**Contacts presse :**

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