

Conseil général de l'Environnement et du Développement durable

AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

Communiqué de presse

Le 21 mars 2017,

L'AQST analyse pour la première fois les causes des retards des TER

Lors du Haut comité de la qualité de service dans les transports de mars 2017, l'AQST (Autorité de la qualité de service dans les transports), a rendu publique sur son site internet les statistiques de régularité et de ponctualité des TER. Pour la première fois, elle a approfondi les causes des retards grâce à l'appui de la plupart des conseils régionaux¹ et de la SNCF.

Cette analyse fait ainsi apparaître des différences géographiques fortes puisque les taux de retard en 2016 à plus de 5mn 59 s'échelonnent entre 5,1 % dans le Grand Est et 15,1 % en PACA.

De manière générale, ce sont les causes² dites « externes au transport » (incluant des causes externes au chemin de fer ainsi que les conséquences de mouvements sociaux) qui sont dominantes puisqu'elles représentent 24,9 % de l'ensemble des causes au niveau national. Elles sont suivies par les causes « gestion de trafic » (19,4%), « infrastructure » (16%), « gestion en gare et réutilisation de matériel (15%), « transporteur ou matériel roulant » (12,4%) et « prise en compte voyageurs » (12,4%).

Il est par ailleurs intéressant de noter que les meilleurs résultats (Grand Est, Normandie, Bretagne) sont obtenus lorsque toutes les causes de retard sont maîtrisées, et donc que le succès est conditionné par des efforts dans tous les domaines.

On notera également que le niveau de ponctualité TER ne semble que peu dépendre des intensités de trafic, à savoir le nombre de trains par heure.

Cette publication s'accompagne en outre de commentaires fournis par les directions régionales SNCF afin d'affiner les causes des retards. Par exemple : l'augmentation du nombre d'annulations et de retard mensuels liés aux mouvements sociaux ou encore l'augmentation des incidents due aux intempéries régionales.

¹ En dehors de PACA.

² Cf. ci-après la typologie des causes retenue.

L'objectif de cette publication est non seulement d'offrir une plus grande transparence, condition principale de la qualité de service qui est due aux voyageurs, mais aussi d'identifier les causes afin que l'ensemble des acteurs travaillent à leur amélioration et donc à leur résorption.

L'AQST remercie les conseils régionaux et la SNCF pour leur participation à cette opération de transparence.

L'ensemble des résultats et des analyses est à retrouver dans le rapport détaillé de l'AQST sur le site : www.qualitetransports.gouv.fr

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 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
Maud de Crépy : 01 40 81 68 11 maud.de-crepy@developpement-durable.gouv.fr