

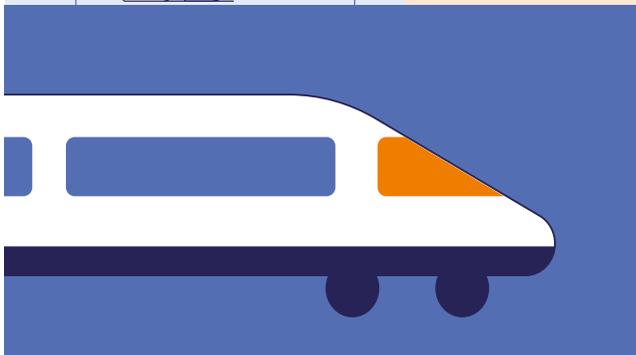
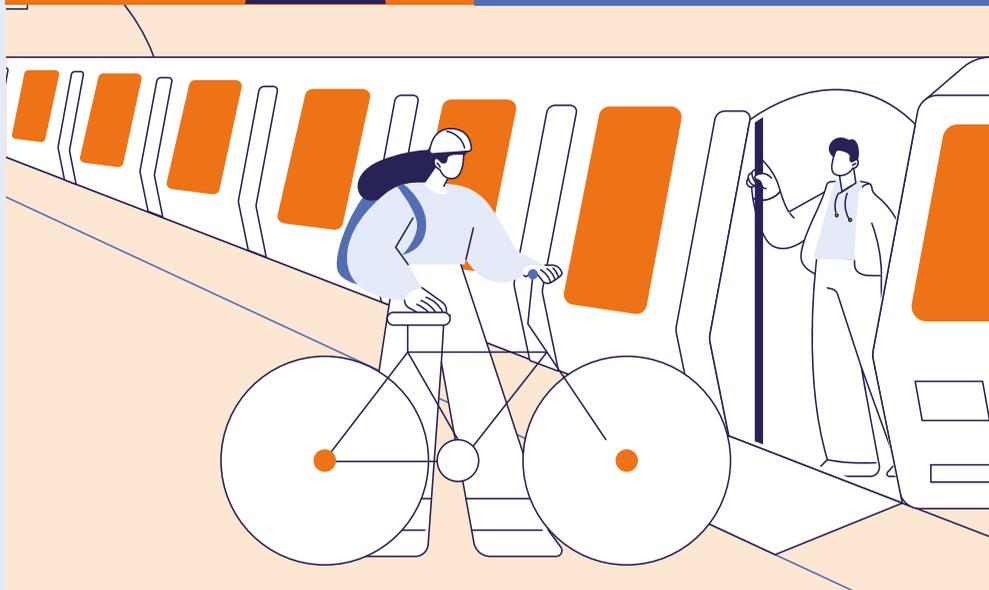
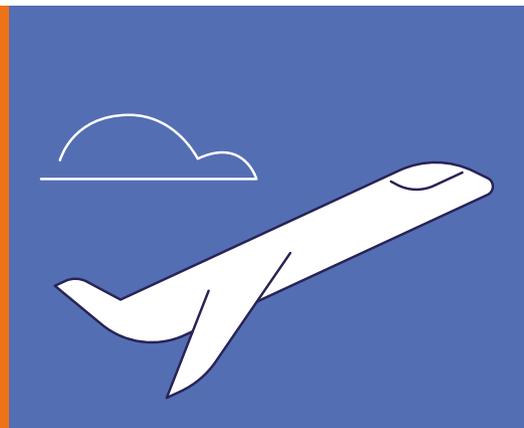
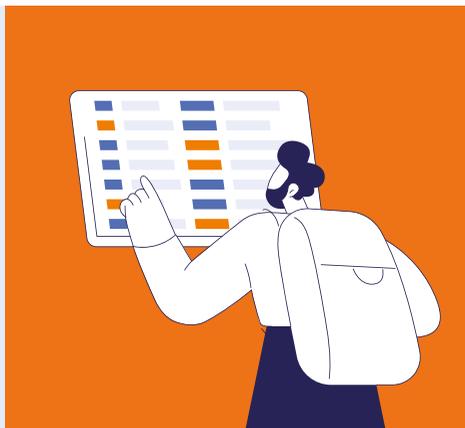


RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

AQST
AUTORITÉ
DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

2023



RAPPORT ANNUEL

Autorité de la **Q**ualité de **S**ervice dans les **T**ransports 2023

sommaire

6

Le mot du directeur

Le regard d'Alain Sauvart, directeur de l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST)

8

Présentation de l'AQST

Nos missions de l'AQST

Faits marquants 2023

En chiffres

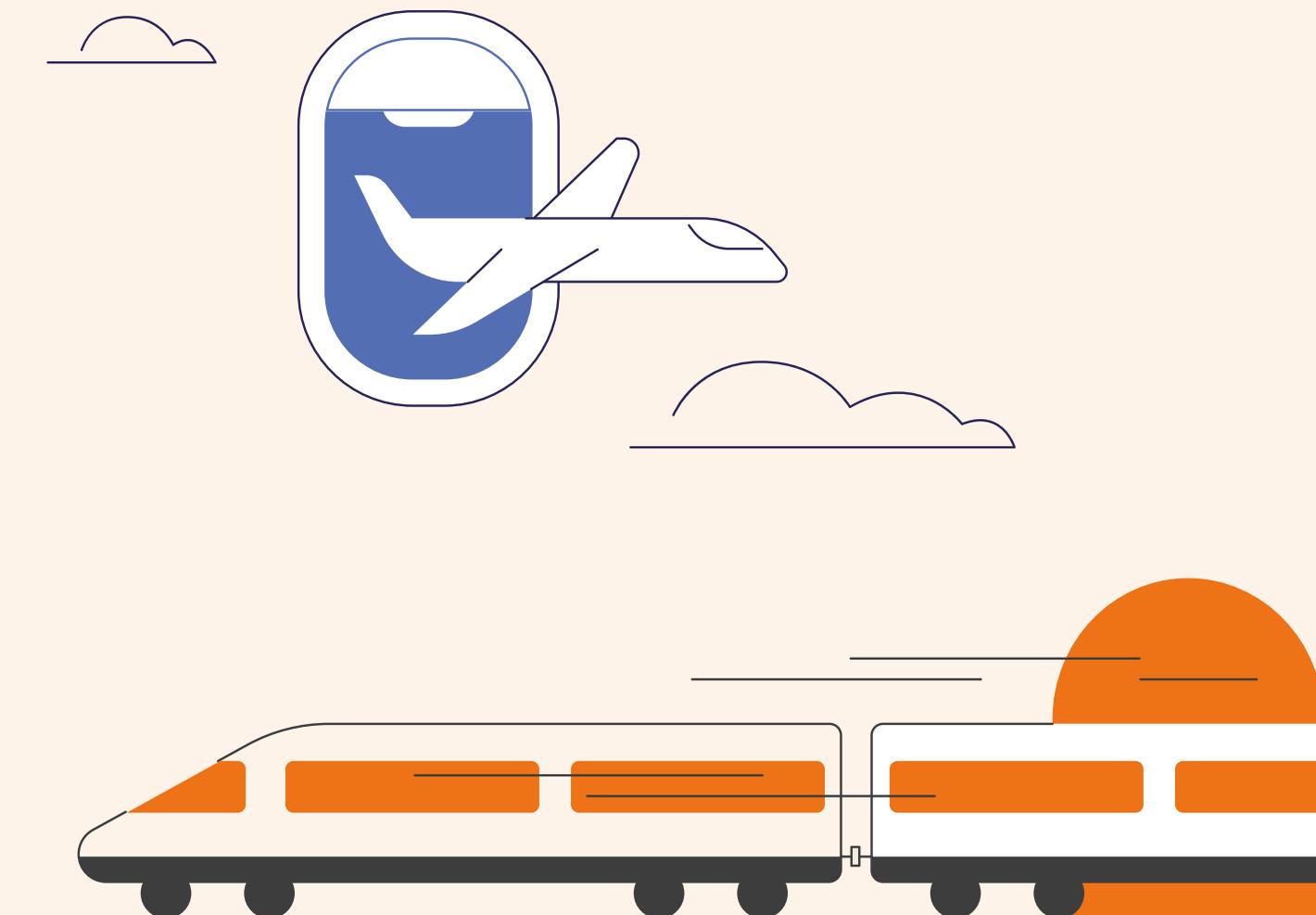
16

Les transports du quotidien

Les trains express transports régionaux

Les Transiliens et les RER

Point de vue de Gilles Laurent, président de la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT Hauts-de-France)



24

Les transports longue distance

Les transports aériens

Les TGV

Point de vue de Elsa Cohen, conseillère technique et juriste à l'association Familles rurales

Les trains Intercités

Point de vue Fabien Couly, directeur de l'Observatoire des marchés de l'Autorité de régulation des transports (ART).

42

Les études de l'AQST

Expérience des voyageur-euse-s lors des correspondances en transports collectifs interurbains

Les transports collectifs des fréquences évoluant à contre-courant de l'équité territoriale avec, depuis la crise sanitaire, de nombreux trous de dessertes du fait des pénuries de personnels

Une offre de transports collectifs urbains et ferroviaires souvent meilleure en Allemagne qu'en France

58

L'AQST sur Internet

Les chiffres clés de la consultation du site qualitetransports.gouv.fr

« L'adéquation de l'offre de transports collectifs aux besoins des voyageurs, dans toute la diversité des critères de la norme AFNOR NF EN 3816, **doit demeurer l'objet de l'attention permanente de l'ensemble des pouvoirs publics.**»



Alain
SAUVANT
DIRECTEUR DE L'AQST

Des problèmes de qualité devenus endémiques

Malheureusement, l'année 2023 a encore été une mauvaise année pour les usagers du point de vue de la ponctualité dans les trains et les avions.

Dans le transport aérien, la ponctualité a été la plus mauvaise depuis une dizaine d'années, et ce dans tous les secteurs. Pour le ferroviaire, les choses ne vont guère mieux, avec la pire année depuis cinq ans, que ce soit pour les TER, en Ile-de-France et les TGV. Pour les Intercités, il s'agit même de la plus mauvaise année depuis une décennie. Globalement, il s'agit même d'une des pires années depuis au moins 1954.

En 2022, on pouvait invoquer des circonstances atténuantes, comme l'adaptation du système de transports à la forte reprise du trafic après la crise sanitaire. Cette explication ne tient plus en 2023, et les problèmes demeurent encore aujourd'hui, en dehors de la trop brève parenthèse enchantée des Jeux.

Il faut donc malheureusement conclure que la mauvaise qualité des transports publics semble être devenue endémique.

Les facteurs structurels sont connus : vieillissement du réseau ferré, y compris pour des lignes très fréquentées, malgré des investissements conséquents, mais qui restent insuffisants ; engorgement des sections les plus denses, en général dans les grandes villes où le chemin de fer assure pourtant l'armature du transport public. L'engorgement est devenu aussi un problème structurel dans les grands aéroports.

Aux facteurs structurels, s'ajoutent chaque année un peu plus les premières conséquences du dérèglement climatique. Je pense particulièrement aux événements météorologiques

extrêmes (tempêtes, inondations, vagues de sécheresse, canicules) et à leur cortège de conséquences : des ralentissements ou des interruptions ponctuels, mais aussi parfois plus durables, comme la coupure prolongée des voies ferroviaires en vallée de la Maurienne. Durcifier le réseau ferroviaire au-delà du simple renouvellement devient une nécessité.

Conjoncturellement, la conflictualité sociale élevée de 2023, pour des motifs essentiellement nationaux, n'a pas aidé non plus.

Une des rares notes d'espoir réside dans la modification des procédures de gestion de certaines situations perturbées ferroviaires tout en préservant la sécurité. À titre d'exemple, les voyageurs ayant eu un malaise sont déplacés rapidement, ce qui permet la reprise de la marche du train, marche à vitesse limitée en cas de personnes sur les voies au lieu de l'arrêt complet. Prises dans le contexte des Jeux, ces mesures devraient bénéficier aux voyageurs au-delà de cette période.

La ponctualité n'est malheureusement pas le seul problème de qualité de service.

Beaucoup de fréquences en train longue distance ont évolué à la baisse, en général sur les liaisons dont l'intérêt économique n'était pas évident, menant à des contrastes renforcés pour les fréquences entre les habitants des plus grandes villes et les autres.

Enfin, notre situation souffre de la comparaison avec nos voisins d'Outre-Rhin en matière de déplacement en transports publics dans les banlieues des grandes villes, les villes moyennes ou l'espace rural, que ce soit en termes de temps de trajet, de fréquence ou d'amplitude. Les causes de ce retard ne semblent pas toujours

liées à la quantité de l'offre d'autobus, mais largement à une moins bonne organisation des correspondances et à une offre ferroviaire périurbaine moins bonne et moins bien connectée aux autres modes de transports. Parmi les causes, on peut aussi souligner l'urbanisation, tenant souvent peu compte des principaux axes des transports publics.

Nos voisins espagnols font aussi souvent mieux notamment grâce à une offre de bus et cars express abondante.

La prise de conscience de la nécessité de développer des services express régionaux métropolitains (SERM) est l'autre note d'espoir dans un tableau global malheureusement peu reluisant.

Par ailleurs, si la production de plusieurs bilans de ponctualité ferroviaire et aérienne par plusieurs entités justifie une rationalisation du dispositif sur ce point, la qualité de service est d'abord l'adéquation de l'offre de transports collectifs aux besoins des voyageurs, et ce dans toute la diversité des critères définis par l'Afnor dans la norme NF EN 13816 : offre de service, accessibilité, information, temps/durée, attention portée au client, confort, sécurité, impact environnemental.

Elle est l'objectif de la politique des transports et doit donc demeurer, quelle que soit la forme institutionnelle retenue, l'objet de l'attention permanente de l'ensemble des pouvoirs publics.

Tous les acteurs, qu'ils soient voyageurs, autorités publiques et transporteurs doivent donc revigorer leur alliance pour que notre pays bénéficie de la qualité de service dans les transports auquel il a droit.



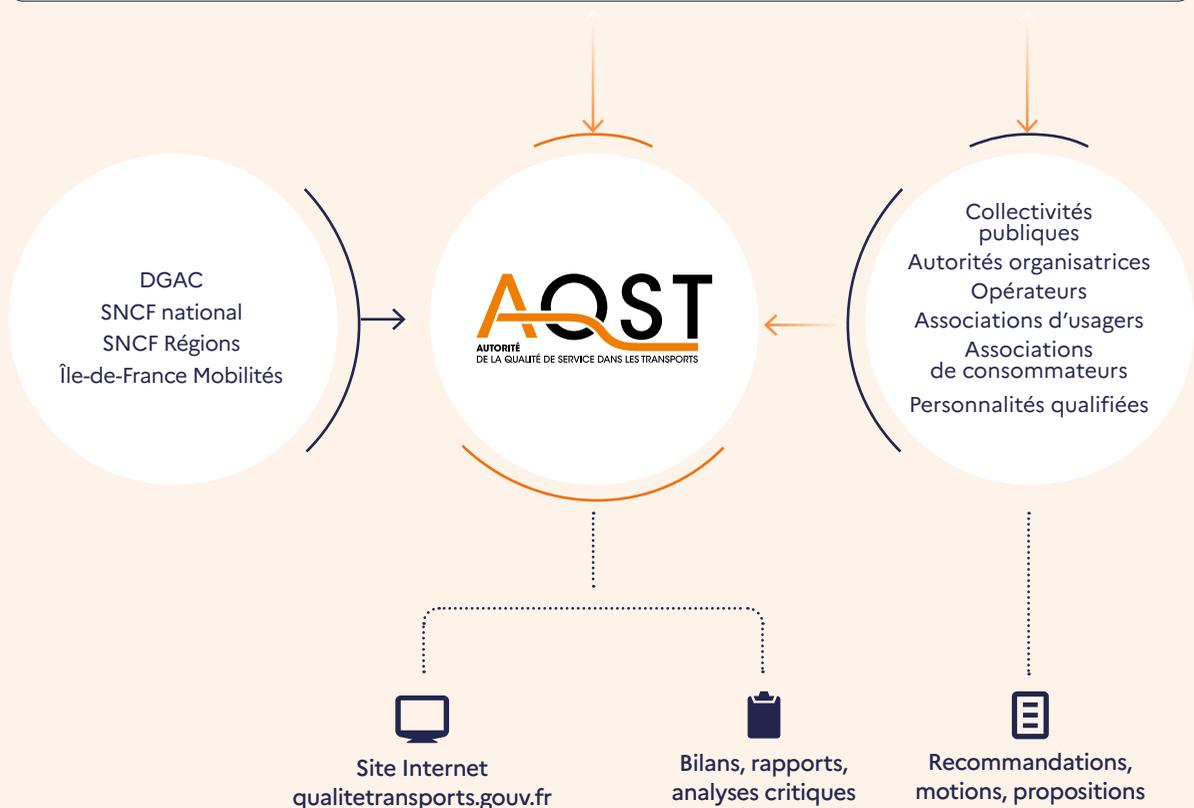
Présentation de
I'AQST



L'AQST, au cœur d'un réseau de transport

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE, DE L'ÉNERGIE,
DU CLIMAT ET DE LA PRÉVENTION DES RISQUES

MINISTÈRE DU PARTENARIAT AVEC LES TERRITOIRES
ET DE LA DÉCENTRALISATION



L'AQST met à la disposition du public son rapport annuel, ses bilans, l'ensemble de ses statistiques ainsi que des informations sur les droits des voyageurs et les démarches qu'ils peuvent entreprendre sur un site Internet dédié : www.qualitetransports.gouv.fr



Informer

L'AQST diffuse des données objectives sur la qualité de service réellement constatée dans les transports collectifs de voyageurs, sans minimiser les insuffisances avérées. Elle prend garde à ne pas se restreindre aux incidents les plus spectaculaires afin de ne pas déformer la situation générale.

Proposer

Parallèlement à l'information objective du grand public, l'AQST et la réunion du dialogue national sur la qualité de service dans les transports élaborent et proposent ensemble des mesures concrètes pour améliorer la qualité des transports publics en France dans toutes ses dimensions.

Analyser

L'AQST analyse les données collectées pour apprécier l'évolution de la qualité dans le temps, constate les améliorations ou les dégradations selon les types de lignes (internationales, nationales, régionales) et selon les modes (aérien, ferroviaire, urbain). Elle apporte un commentaire critique sur ces constats, en recherchant leurs causes. Elle propose des pistes d'amélioration.

Nos missions

Créée en 2012, l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) au sein de l'Inspection générale de l'environnement et du développement durable (IGEDD) a vocation à observer, à analyser, à susciter le débat, à formuler des propositions et non à sanctionner. L'AQST contribue à améliorer le service offert aux voyageurs dans tous les modes de transport public et régulier. Elle produit ainsi des indicateurs simples, lisibles et uniformes sur un site Internet dédié : www.qualitetransports.gouv.fr, pour mesurer la régularité et la ponctualité de l'ensemble des modes de transport public et les mettre à la disposition du plus grand nombre.

Sensibiliser

L'AQST mobilise les acteurs du transport de voyageurs (autorités organisatrices, opérateurs ou usagers) en animant la réunion du dialogue national sur la qualité de service dans les transports.



La réunion du dialogue national sur la qualité de service dans les transports

L'AQST assure le secrétariat de la réunion du dialogue national sur la qualité de service dans les transports, qui est placée à ses côtés et qui se réunit en moyenne une fois par trimestre, y compris en distanciel lors des années marquées par la crise sanitaire. Elle est composée de représentants de tous les modes de transport.

Elle comprend, outre des personnalités qualifiées, trois collèges :

- des représentants des collectivités publiques;
- des représentants des opérateurs de transport;
- des représentants des consommateurs et usagers des transports.



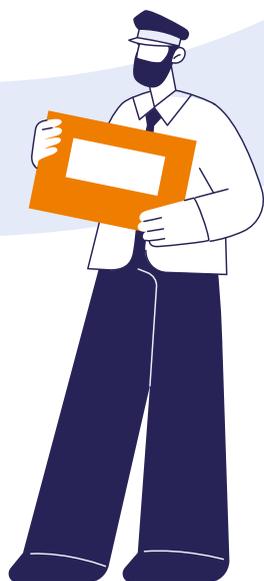
Des actions transparentes

Progressivement, l'AQST a mis en œuvre les actions prévues par son décret fondateur (n° 2012-211). Fidèle à l'exigence de transparence qui anime sa démarche, elle rend désormais publiques les causes explicatives de la ponctualité des TER.

Un lieu unique d'échanges

Cette instance est un lieu unique d'échanges qui permet d'aborder toutes les questions liées à la qualité de service : sécurité, accessibilité, médiation, impact du numérique sur les modes de déplacement, nouvelles mobilités. L'AQST présente chaque semestre un bilan de la qualité de service, accompagné d'une analyse critique des évolutions constatées à mi-parcours ainsi qu'en fin d'année. Ces bilans sont remis au ministre chargé des Transports et présentés lors de l'une des réunions du dialogue national sur la qualité de service dans les transports. Ces réunions sur la qualité de service sont également l'occasion de présenter les travaux des stagiaires que l'AQST accueille en son sein et les travaux d'experts de la mobilité ou de la ville.

Les faits marquants 2023



L'année 2023 a été la pire année de la décennie pour la ponctualité ferroviaire et aérienne. Ces mauvais résultats sont liés à des causes à la fois conjoncturelles et structurelles. Les conséquences du dérèglement climatique commencent notamment à se faire sentir sur l'ensemble des modes de transport.

L'année 2023 a été malheureusement encore pire que la précédente, déjà qualifiée de l'une des pires années parmi les dix dernières au niveau de la ponctualité aérienne et ferroviaire générale. La dégradation concerne aussi les RER ainsi que les Transiliens, sans être la pire de la décennie dans ce dernier secteur.

Les explications sont à la fois conjoncturelles et structurelles...

- Parmi les principales **causes conjoncturelles** de 2023 figurent les **mouvements sociaux nationaux** contre la réforme des retraites, qui ont perturbé tous les modes de transport. Concernant l'aérien, la mise en place du programme de modernisation de **la navigation aérienne 4-Flight**, sans doute souhaitable sur le fond, a entraîné de fortes réductions des plans de vol ainsi que des retards lors des mises en service successives par zones. Ces mises en service se poursuivront au-delà de 2023.
- En tête des **causes structurelles**, figure **l'âge avancé du réseau ferroviaire**, y compris le plus structurant. L'ancienneté du réseau reste significative, malgré les moyens financiers importants qui lui ont été attribués. Résultat : des pannes fréquentes, touchant jusqu'aux zones de trafic les plus denses. La seconde cause structurelle est **l'engorgement des nœuds et axes ferroviaires les plus denses**, avec des systèmes de signalisation souvent moins

capacitaires que l'état de l'art en Europe. Cette situation rend plus difficile le rattrapage des problèmes rencontrés.

La troisième cause provient de **la vétusté de certains matériels roulants ferroviaires**. Malgré les efforts importants consentis par plusieurs régions pour améliorer le réseau TER, ces défaillances concernent parfois les zones urbaines, avec des conséquences importantes sur la fluidité du trafic. La quatrième cause touche le secteur aérien, avec **l'engorgement des aéroports. La situation est particulièrement critique lors de la période estivale** où la demande est particulièrement forte. En revanche, les dysfonctionnements liés à l'arrivée récente des personnels de traitement des bagages en 2022 et à la reprise post-crise sanitaire ont été résolus.

De nouvelles causes en passe de devenir structurelles

- Le **dérèglement climatique pèse de manière croissante sur la ponctualité ferroviaire et aérienne**. Pour 2023, les conséquences ne sont pas tant liées à la canicule (qui provoque la dilatation du rail) qu'aux tempêtes exceptionnelles. Celles-ci devraient, malheureusement, à l'avenir, se multiplier, frappant un réseau encore peu adapté à ce nouveau contexte. La seconde est liée au **manque de personnels, notamment de conduite**. Au-delà des retards enregistrés pendant la crise sanitaire, les difficultés de recrutement sont structurelles

Tableau synthétique de la régularité et de la ponctualité en 2023

			% annulation 2023	% retard 2023
Aérien		Intérieur	N.R.	21,9 %
		Moyen-courrier	N.R.	30,4 %
		Long-courrier	N.R.	29,4 %
Ferroviaire	Longue distance	International	4,4 %*	15,2 %
		TGV	3,4 %*	14,6 %
		Intercités	1,5 %	19,3 %
	Régional	TER	2,6 %	9,3 %

* Au seuil de prévenance pour la prise en compte des annulations fixé à J-3.

et conduisent à des déprogrammations parfois très significatives, ou à des annulations de dernière minute. Le **manque de matériel roulant TGV**, du fait de retards de livraisons, explique également une partie des dysfonctionnements. Si ces retards n'impactent pas la ponctualité, ils rendent l'offre programmée insuffisante par rapport aux besoins raisonnables de la clientèle.

La ponctualité ferroviaire

Les mouvements sociaux du début d'année ainsi que les aléas météorologiques du quatrième trimestre ont lourdement impacté la circulation ferroviaire.

• **Liaisons TGV** : le taux de retard est en hausse par rapport à 2019 et 2022. Le taux de retard passe de 13,8 % en 2019 à 14,2 % en 2022. Il remonte à 14,6 % en 2023.

• **Liaisons internationales** : il s'agit du seul taux de retard qui enregistre une baisse. Il atteignait 14,6 % en 2019 et 16,1 % en 2022. Il passe à 15,2 % en 2023.

• **Intercités** : le taux de retard est en hausse, passant de 13,2 % en 2019 à 16,7 % en 2022. Il atteint 19,3 % en 2023.

• **Transports Express Régionaux (TER)** : le taux de retard est, lui aussi, en augmentation. Il atteignait 7,8 % en 2019 et 8 % en 2022. Il s'élève à 9,3 % en 2023.

Le suivi réalisé par l'AQST met en avant de fortes disparités géographiques : la région Bretagne connaît le taux de retard le plus bas avec 5,4 % (celui-ci était de 4,4 % en 2022) tandis que la région Sud-PACA avec 12,7 % (contre 9,9 % en 2022) enregistre le taux de retard le plus élevé.

RER et Transilien

L'AQST constate une dégradation de la « ponctualité voyageurs » suivie par Île-de-France Mobilités par rapport à 2022 et 2019. En effet, celle-ci est passée de 9,7 % en 2019 à 9 % en 2022 puis à 9,8 % en 2023. Par rapport à 2022, la ponctualité des lignes de RER A et RER C est celle ayant le plus diminué avec des baisses de 1,5 % et 2,5 %. En matière de Transilien, si l'on compare les données de 2023 avec celle de 2022, seule la ligne Transilien « L » voit sa ponctualité progresser.

La régularité ferroviaire

• **Liaisons TGV** : contrairement à l'année 2022, le taux d'annulation augmente entre 2022 et 2023. Ainsi, on est passé d'un taux d'annulation de 2,7 % en 2019 à 1,5 % en 2022 puis à 3,4 % en 2023.

• **Liaisons internationales** : le taux d'annulation enregistre une forte hausse entre 2022 et 2023. Ainsi, le taux d'annulation passe de 2 % en 2019 à 1,8 % en 2022 puis remonte à 4,4 % en 2023.

• **Intercités** : contrairement aux autres modes de transports ferroviaires, le taux d'annulation Intercités enregistre, en 2023, une légère baisse. Il est passé de 3,66 % en 2019 à 1,56 % en 2022 puis à 1,51 % en 2023.

• **Transports Express Régionaux (TER)** : le taux d'annulation enregistre une légère hausse de 2,3 % en 2019 à 2,59 % en 2022. Il remonte à 2,61 % en 2023.

À l'instar du taux de retard, on observe de fortes disparités territoriales en ce qui concerne le taux d'annulation. Tout comme la ponctualité, la meilleure régularité est mesurée en région Bretagne : celle-ci connaît un taux d'annulation de 1,3 % (le meilleur taux) contre 3,5 % pour la région Occitanie (le moins bon taux).

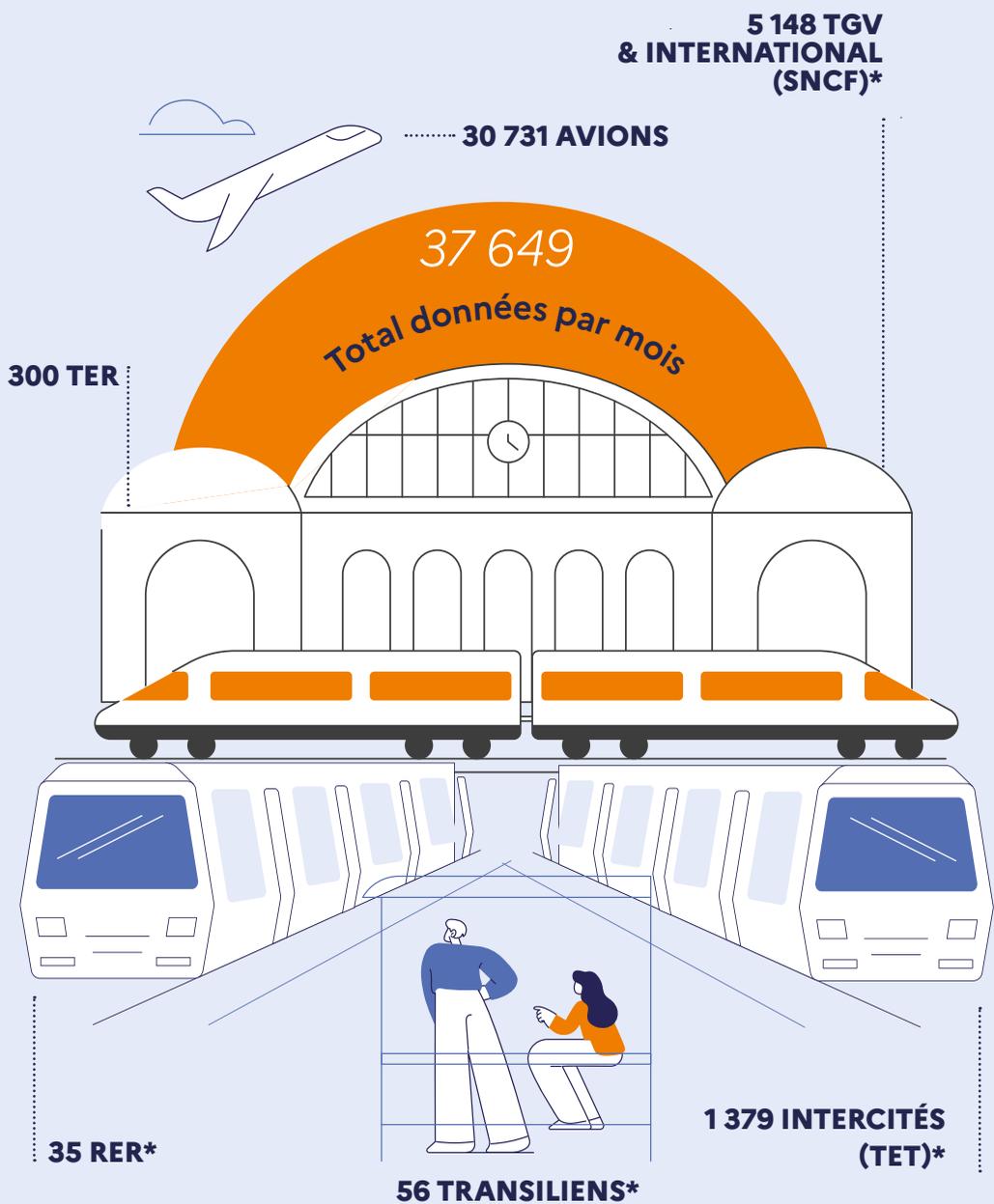
La ponctualité aérienne

Dans le détail des statistiques, pour :

• **Les vols intérieurs** : le taux de retard passe de 15,6 % en 2019 à 19,4 % en 2022 puis remonte à 21,9 % en 2023.

• **Les vols moyen-courriers** : Le taux de retard passe de 22,6 % en 2019 à 28,1 % en 2022 puis remonte à 30,4 % en 2023.

• **Les vols long-courriers** : le taux de retard passe de 23,6 % en 2019 à 28,4 % en 2022 puis remonte à 29,4 % en 2023.



Répartition par mode de transport
des données traitées par mois
Donc un total de **451 788** données
pour l'année 2023.

*estimation sur la base des chiffres 2022.

Nombre de liaisons** par mois

(ex: Nantes à Lyon est une liaison,
Lyon à Nantes est une autre liaison)

POUR LES VOLS

110 intérieur
424 international
14 outre-mer

POUR LES TRAINS

34 intercités
112 TGV*
14 international*

Nombre de compagnies

POUR LES VOLS

6 intérieur
74 international
5 outre-mer

POUR LES TRAINS

1 intercités
1 TGV*
5 international*



Nombre de pays concernés

48 pays
POUR LES VOLS

5 pays
POUR LES TRAINS

Nombre d'aéroports :

114

(hors double comptes)



19 intérieur

(-6) (Beauvais, Lyon, Paris CDG, Paris Orly, Marseille, Nice sont à la fois les aéroports intérieurs et internationaux)

98 international

(Beauvais, Lyon, Paris CDG, Paris Orly, Marseille, Nice sont pris en compte)

5 outre-mer

(-2) (Paris CDG, Paris Orly sont à la fois les aéroports intérieurs, internationaux et OM)



TRAINS RÉGIONAUX

11

régions (TER)
+ 1 TER national

TRANSILIEN

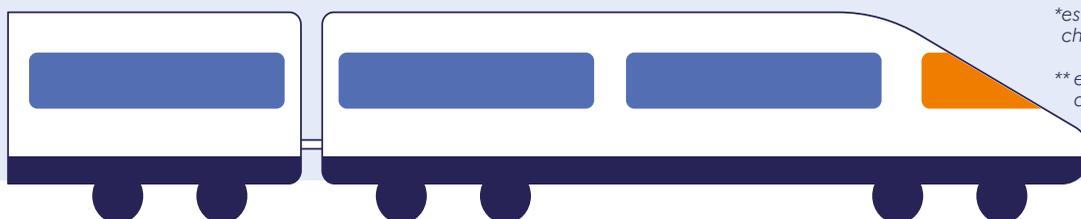
8

lignes

RER

5

lignes



*estimation sur la base des chiffres 2022.

** estimation sur la base des quantités par activité.

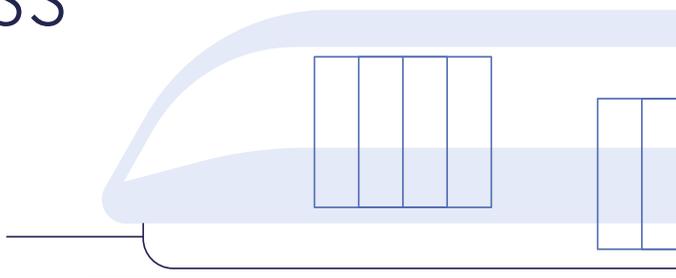


Les transports du **quotidien**

Depuis 2013, l'AQST collecte des indicateurs de suivi de la qualité des transports régionaux du quotidien sur tout le territoire grâce au soutien de l'Association des régions de France et en lien avec les services régionaux de SNCF. Elle approfondit les causes des retards avec l'aide de la plupart des Régions.

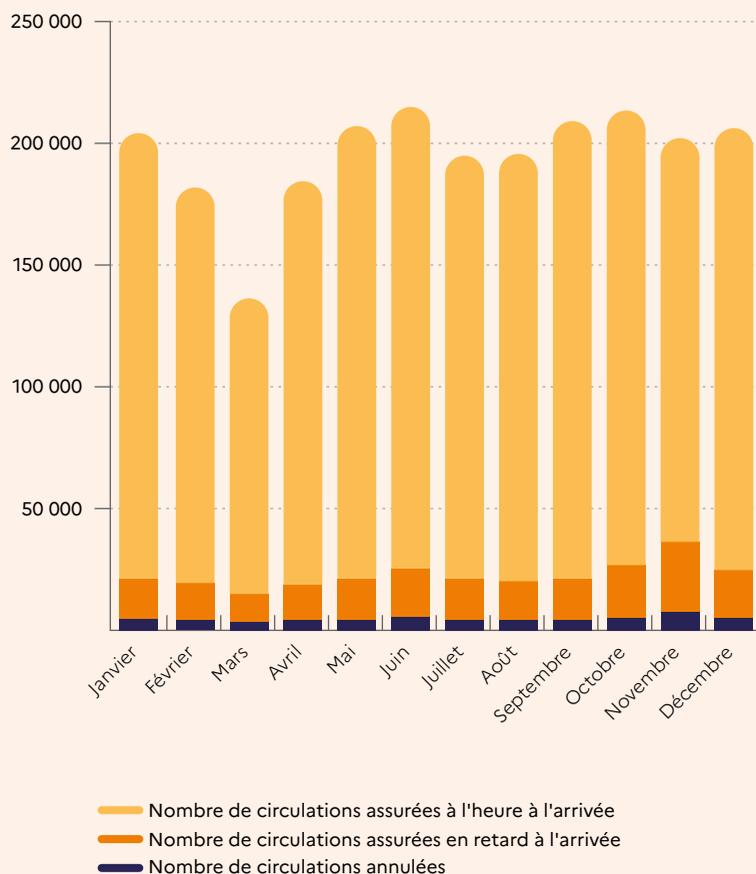
LES TRAINS EXPRESS

transports régionaux



Depuis la loi NOTRe (Nouvelle organisation territoriale de la République), le territoire métropolitain compte onze régions ayant compétence en matière d'organisation des transports ferroviaires. Ce dispositif ne concerne pas la collectivité territoriale de Corse qui ne comprend pas d'éléments du réseau ferré national. La région Île-de-France fait l'objet d'un suivi spécifique.

Évolution du nombre de circulations TER annulées (J-1 à 16 heures), assurées à l'heure et assurées en retard à l'arrivée en 2023



Les données clés

Les transports régionaux ont connu en 2023 une nouvelle phase de dégradation en matière de régularité et de ponctualité.

Les deux taux progressent par rapport à 2022 et à 2019 (année de référence avant la crise sanitaire), mais l'évolution la plus notable est celle du taux de retard. Passant de 8,0 % en 2022 à 9,3 % en 2023, le niveau du taux de retard se rapproche des paliers atteints en 2016 et en 2018. Côté annulations, et malgré une évolution minimale, le taux d'annulation des TER atteint les 2,7 %, qui est le taux le plus élevé depuis 2014.

On constate que le mois de mars est celui ayant observé le moins de circulation TER en 2023 (soit environ -30 % par rapport à la moyenne de l'année).

La première moitié de l'année a été marquée par les mouvements sociaux liés à la réforme des retraites, avant une seconde partie principalement éprouvée par des aléas météorologiques de la mi-octobre à la fin novembre.



Des disparités importantes selon les régions.

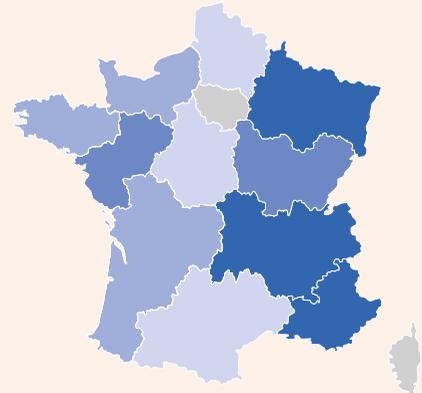
Les Hauts-de-France, l'Occitanie et la région Sud-PACA ressortent comme étant les plus touchées par les annulations avec des taux compris entre 2,9 % et 3,5 %.

Les taux de retard apparaissent comme les plus élevés dans les régions des Hauts-de-France (11,3 %), Occitanie (12,1 %) et Sud-PACA (12,7 %).

En matière de taux d'annulation, l'amélioration la plus notable à l'échelle nationale concerne les Hauts-de-France, territoire le plus touché par les annulations en 2022. Dans cette région, la baisse est de 1,64 point. En revanche, les taux d'annulation augmentent en Auvergne-Rhône-Alpes (+0,56 point), en région Sud-PACA (+0,54 point) ainsi qu'en région Grand Est (+0,36 point), où les résultats se détériorent encore, après une première baisse constatée en 2022.

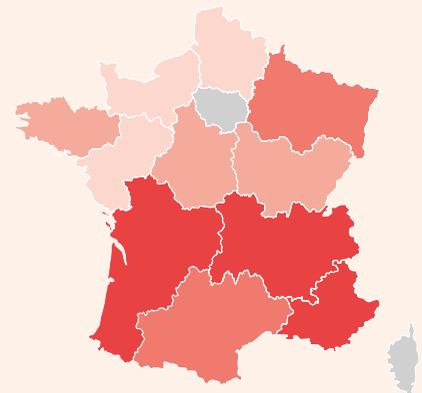
Les plus fortes hausses des retards de TER se concentrent essentiellement dans la moitié sud du pays : l'augmentation atteint 2,85 points en région Sud-PACA et 2,16 points en Nouvelle-Aquitaine. La région Auvergne-Rhône-Alpes est également touchée par cette forte augmentation.

Évolution 2022-2023 du taux d'annulation des TER



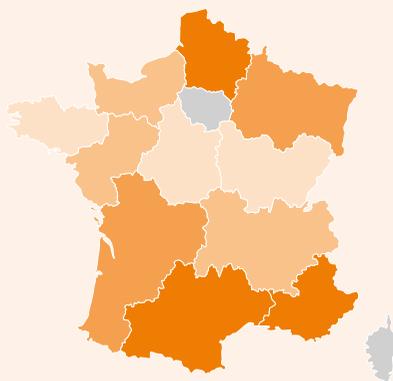
● Non applicable ● -0,14 % / 0,25 % ● 0,35 % / 0,56 %
● -1,64 % / -0,14 % ● 0,25 % / 0,35 %

Évolution 2022-2023 du taux de retard des TER



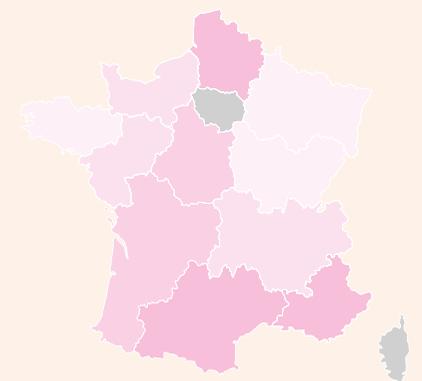
● Non applicable ● 0,94 % / 1,00 % ● 1,36 % / 2,85 %
● 0,39 % / 0,94 % ● 1,00 % / 1,36 %

Taux d'annulation des TER en 2023



● Non applicable ● 1,73 % / 2,61 % ● 2,91 % / 3,52 %
● 1,28 % / 1,73 % ● 2,61 % / 2,91 %

Taux de retard des TER en 2023



● Non applicable ● 7,3 % / 9,6 % ● 11,2 % / 12,7 %
● 5,4 % / 7,3 % ● 9,6 % / 11,2 %



L'analyse des causes des perturbations

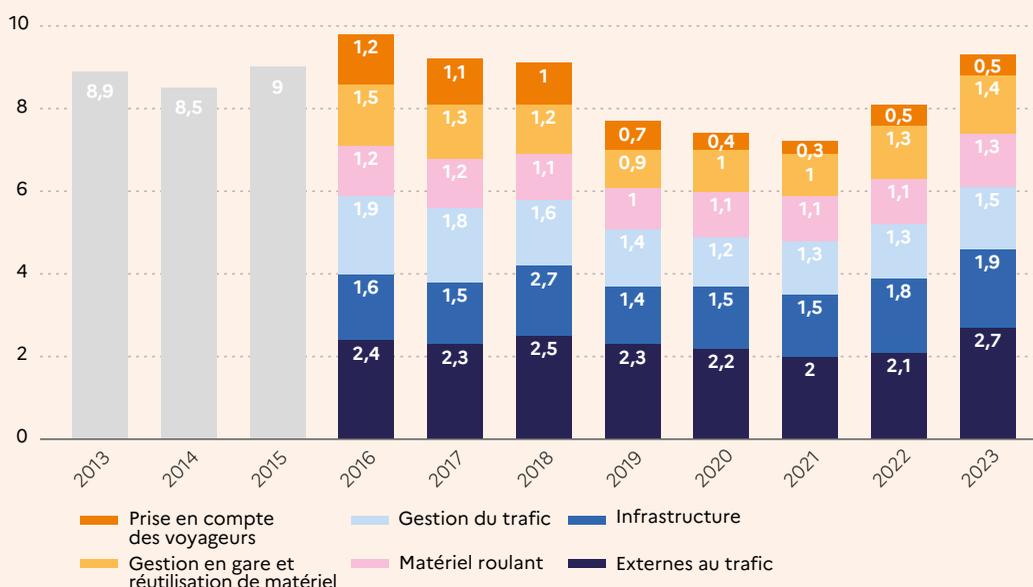
Évolution 2022-2023 du taux de retard des TER

Depuis l'année 2016, l'AQST recueille les causes des retards des TER grâce à l'appui des Conseils régionaux et de la SNCF.

Même si la plupart des causes sont en hausse depuis 2022, c'est la cause « externe au transport » qui augmente le plus significativement. La cause « infrastructure » progresse de nouveau, ainsi que celle liée à la « gestion du trafic ».

Comme chaque année, les régions qui réussissent le mieux ont maîtrisé l'ensemble des causes de retard.

Répartition des causes des retards des ter nationaux par rapport au nombre de trains circulés



« Gestion du trafic » :

concerne la circulation sur les lignes ferroviaires et les interactions entre les réseaux.

« Gestions en gare et réutilisation de matériel » :

concerne les questions de personnel de bord et la réaffectation de matériel.

« Matériel roulant » :

concerne le matériel moteur et le matériel remorqué.

« Prise en compte des voyageurs » :

concerne la gestion des affluences, des personnes en situation de handicap, et des correspondances.

« Infrastructures ferroviaires » :

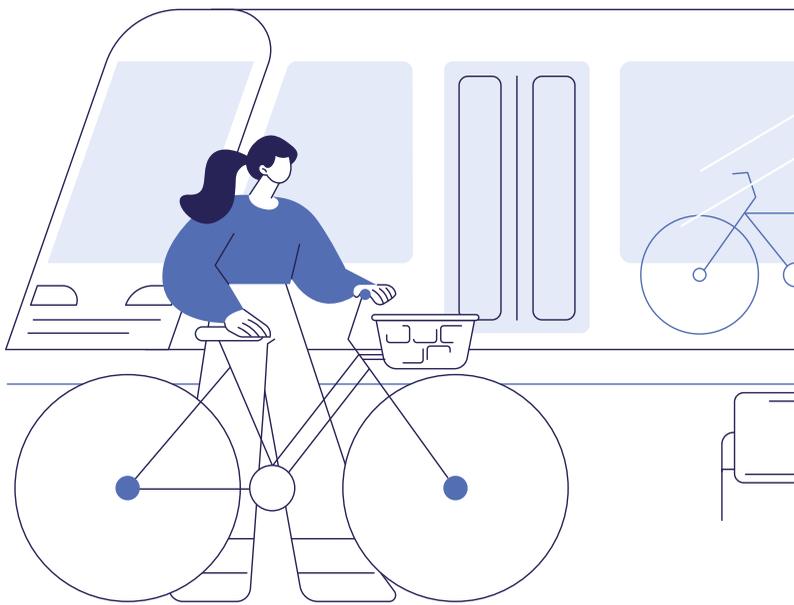
concerne la maintenance et les travaux.

« Externes au transport » :

concerne la météo, les obstacles sur la voie, les colis suspects, la malveillance, les mouvements sociaux, etc.



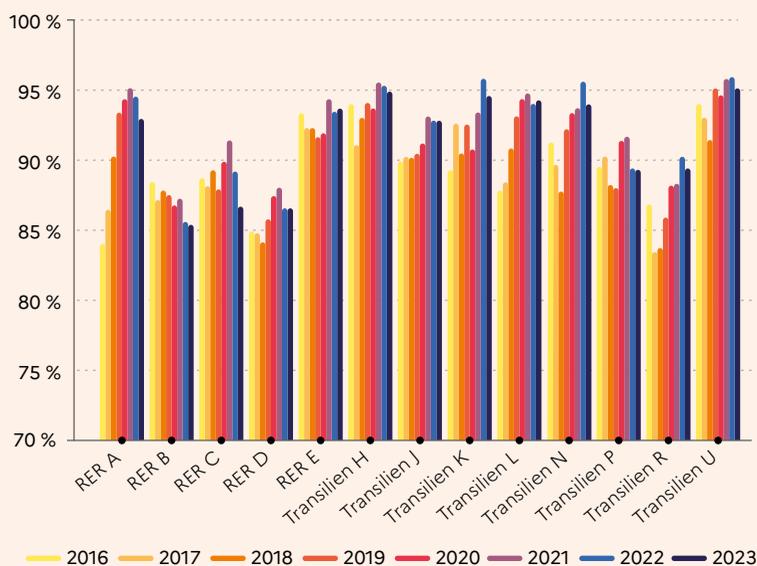
LES TRANSILIENS et les RER



Les RER

Les lignes B, C et D du RER voient leur ponctualité diminuer et s'approcher du seuil des 85 %. La ligne A voit également sa ponctualité reculer, mais tient les objectifs fixés par IDFM. La ligne E est donc la seule ligne de RER qui voit sa ponctualité s'améliorer très légèrement.

Ponctualité voyageurs
des lignes RER et transilien



Les données clés

La ponctualité « voyageurs » des lignes RER et Transilien s'est globalement détériorée par rapport à l'année 2022. Les lignes peinent à atteindre les objectifs moyens fixés par les contrats liant les opérateurs à Île-de-France Mobilités (IDFM).

Les Transiliens

Côté Transilien, les améliorations observées en 2022 pour les lignes K, N et R ne se sont pas poursuivies en 2023. Toutes les lignes, en dehors de la ligne L, ont connu une détérioration de la ponctualité au cours de l'année 2023.

Cependant, malgré cette baisse générale, six des huit lignes de Transilien restent dans l'objectif de ponctualité.

La ligne N connaît une chute importante de sa ponctualité, la ligne P peine à retrouver ses taux de 2020-2021. La ligne R quant à elle, chute après les résultats encourageants des années antérieures.



L'analyse des données

Le graphique ci-dessous permet d'associer aux résultats de ponctualité le trafic journalier moyen des lignes, à partir de comptages effectués au cours des six dernières années.

En effet, les lignes du réseau francilien n'ont pas les mêmes rythmes de fréquentation. Aussi le poids des perturbations ne saurait être comparable entre les lignes les plus fréquentées (comme le RER A et B), et les lignes qui le sont le moins (à l'image de la ligne K, R et U). Dans le cas des lignes les plus chargées (d'autant plus en heure de pointe), l'intervalle de passage entre deux trains peut être très court et un incident peut affecter un grand nombre de trains qui se succèdent. Auquel cas, il est plus difficile de « rattraper » le retard entraîné. Par

ailleurs, on peut observer que les lignes B, C et D enregistrent une forte fréquentation pour un faible taux de ponctualité.

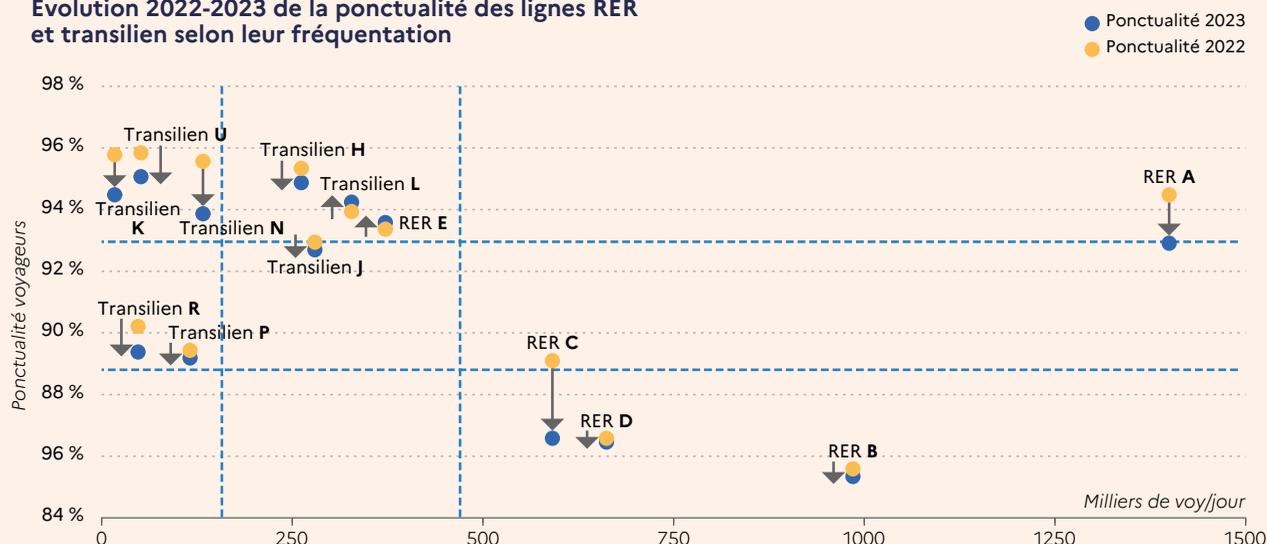
On observe sur ce graphique que la ligne de RER B poursuit sa baisse de ponctualité en 2023. Déjà dernière des liaisons d'Île-de-France en 2022, la ponctualité de cette ligne ne s'améliore pas et perd 0,3 point. Toutefois, ce mauvais résultat concerne toutes les lignes de RER, à l'exception du RER E dont la ponctualité progresse de 0,2 point.

La baisse la plus significative est celle de la ligne de RER C : alors que le taux de ponctualité dépassait les 91 % en 2021, il plafonne à 86,6 % en 2023, en diminution de 2,5 points.

Ces résultats des RER B, C et D sont

d'autant plus préoccupants du fait que ces baisses ne sont pas nouvelles. Contrairement à ce qui a pu être observé en 2022, les taux de ponctualité des Transiliens n'augmentent pas en 2023. À l'image des liaisons RER, les lignes perdent (dans l'ensemble) en ponctualité, à l'exception de la ligne de Transilien L (+0,4 point). Si pour la plupart, l'objectif moyen fixé dans les contrats liant les opérateurs à Île-de-France Mobilités (IDFM) est atteint, ce n'est plus le cas des lignes de Transilien R et P. Ces deux lignes voient leur ponctualité diminuer respectivement de -0,8 point et de -0,2 point. Elles se situent donc sous le niveau des 90 % de ponctualité.

Évolution 2022-2023 de la ponctualité des lignes RER et transilien selon leur fréquentation



1. Les données sont issues du « Comité de ligne » de juin 2019 pour le RER A et de la base de données SNCF Open Data pour les autres lignes.

« UNE DÉGRADATION depuis trois ans »



Gilles
LAURENT
PRÉSIDENT DE LA FNAUT
HAUTS-DE-FRANCE

Rassemblant quelque 160 associations implantées dans toutes les régions françaises, la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT) conseille et défend les usagers de tous les modes de transport et les représente auprès des pouvoirs publics et des entreprises de transport. Elle s'efforce d'infléchir la politique des transports et de l'aménagement du territoire. À l'appui des travaux de l'AQST, l'association livre ici son point de vue sur la qualité de service.

Ce bilan de la qualité dans les transports de l'année 2023 est une fois de plus l'occasion de mettre les projecteurs sur l'insuffisante qualité de service des transports collectifs, qui se révèle globalement en dégradation depuis trois ans. Les analyses de l'AQST, très détaillées par mode de transport et faisant même ressortir le palmarès des liaisons au « hit-parade » de la non-qualité, permettent de faire la lumière sur des données que les transporteurs aimeraient bien cacher... La nuance subtile des trains « déprogrammés » bien plus nombreux que ceux comptés comme « supprimés » est là pour le rappeler, de même que le seuil des retards comptabilisés à 5 min qui en fait est à 5 min 59 s... et encore, dans l'avant-gare et non au quai.

Les transporteurs sont très imaginatifs pour compliquer la vie des transportés : réservations, gestion des retards, droits des voyageurs, modalités d'échange et de remboursement, sont autant de tracasseries qui nécessitent des contre-pouvoirs, dont l'AQST fait partie.

La présentation d'études complémentaires réalisées par des cabinets extérieurs apporte également un éclairage bienvenu, source de partages entre les transporteurs et les usagers/clients.

Nul doute que 2024 apportera aussi son lot de découvertes et d'échanges enrichissants.







Les transports

longue distance

L'AQST collecte chaque mois les données de qualité de service des transports longue distance (aérien, ferroviaire) auprès de ses différents partenaires (DGAC, SNCF). Elle reprend également des indicateurs de qualité de service des autocars en service librement organisé (source : ART – Autorité de régulation des transports).

LES TRANSPORTS aériens

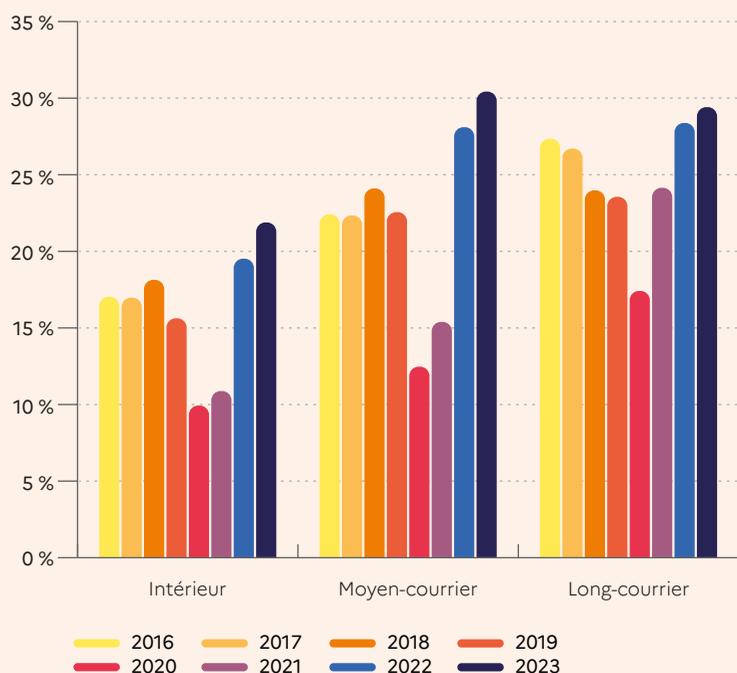


Selon l'indicateur mensuel du trafic aérien (tendanciel) communiqué par la Direction générale de l'aviation civile (DGAC), le trafic aérien (demande en nombre de passagers) au départ ou à destination de la France poursuit, à en 2023, sa progression annuelle. En augmentation de 13,9 % par rapport à 2022, il atteint aujourd'hui 94,5 % de sa production 2019, s'approchant du résultat d'avant la pandémie.

En outre, l'exercice 2023 se caractérise par un retournement de tendance : le trafic international se rapproche nettement des chiffres de 2019 (97 % de 2019), tandis que le trafic intérieur régresse (-0,3 % par rapport à 2022). Ces chiffres se raccordent donc à l'analyse du chapitre précédent, et au retour des voyageurs internationaux, notamment chinois.

Il est à noter que le trafic intérieur pourrait avoir été impacté par le décret publié le 23 mai 2023 sur la suppression des vols intérieurs les plus courts en France. Ce décret, pris en application de la loi Climat et résilience de 2021, pourrait avoir influencé le choix des usagers sur quelques lignes. Néanmoins, les lignes touchées représentaient moins de 5 % du trafic. Elles ne sauraient justifier à elles seules la baisse observée sur le trafic intérieur.

Évolution des taux de retard à l'arrivée du secteur aérien

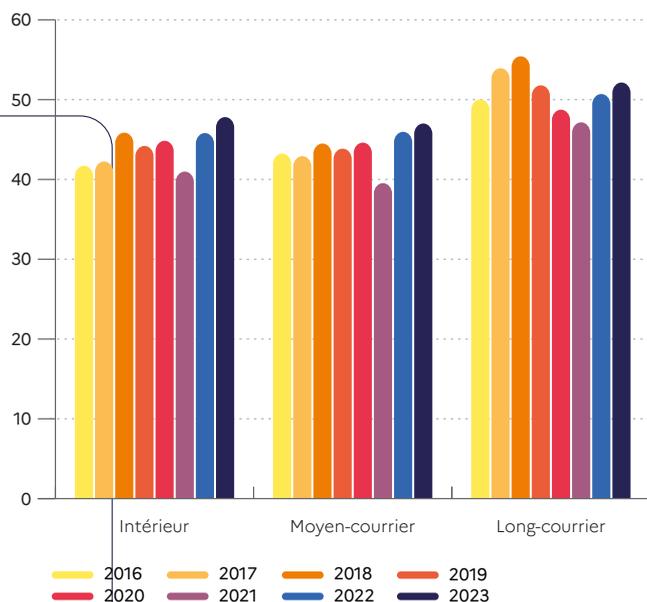


Les données clés

On observe, sur l'ensemble de l'exercice 2023, une hausse générale des taux de retard. Ce constat, visible dans les prochains graphiques, s'appuie sur des chiffres 2022 témoignant déjà d'une baisse de ponctualité, dépassant les seuils de 2019. Les taux de retard sont donc cette année encore supérieurs, et ce, pour chaque type de distance. Les chiffres atteignent 22 % pour l'intérieur, 31 % pour le moyen-courrier et 29 % pour le long-courrier. Il s'agirait donc des taux de retard les plus importants des dix dernières années. En outre, pour la première fois depuis 2018, les taux de retard des moyen-courriers sont plus élevés que ceux des long-courriers. Il faut ajouter les restrictions de vols liées aux conflits en Ukraine et au Proche-Orient. Le second ayant débuté en octobre, n'a affecté les résultats qu'à partir du quatrième trimestre et a limité les dessertes dans la péninsule arabique.

Les données clés

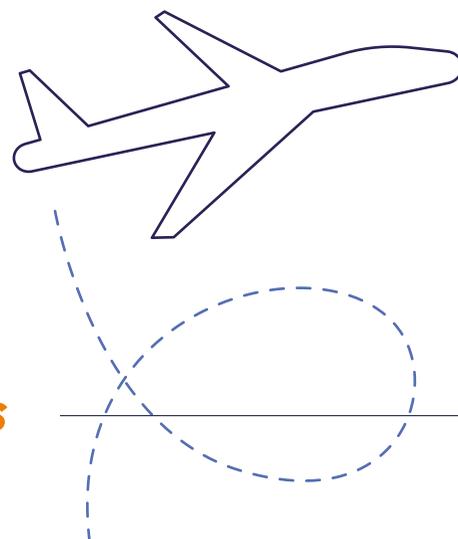
Évolution du retard moyen des vols retardés (min)



En 2023, on constate premièrement une augmentation générale des taux de retard et des taux de retard moyen, par rapport à 2022. Surtout visible sur les vols intérieurs et moyen-courriers, cette hausse commune s'illustre aussi par une croissance d'environ 2 min du retard moyen des vols long-courriers, par rapport à 2022.

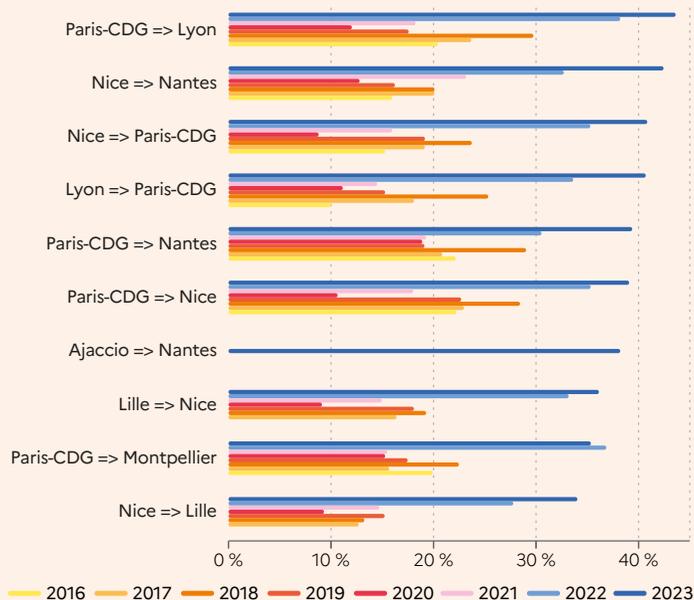


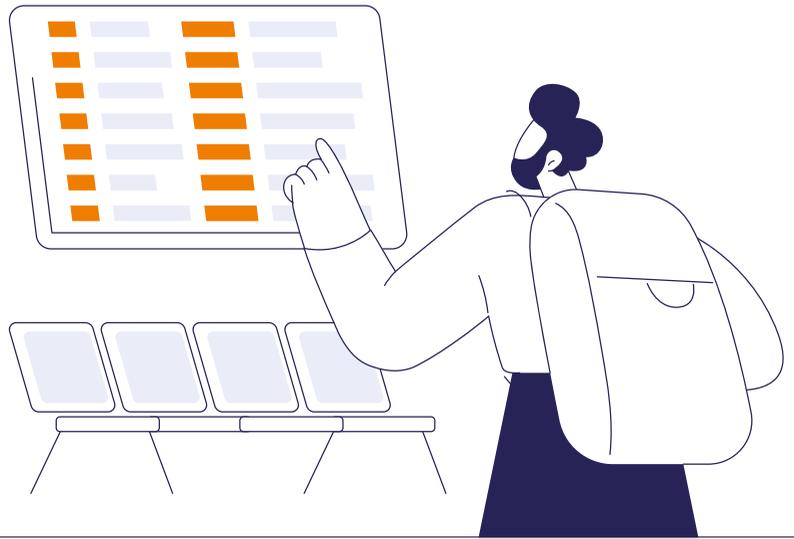
L'analyse des données



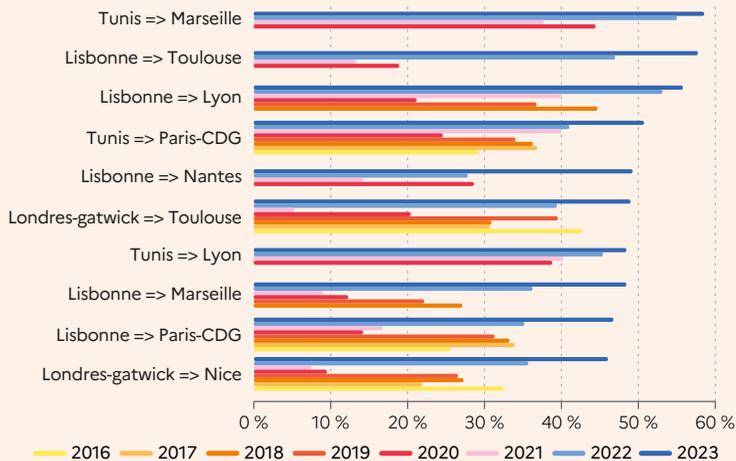
On constate de fortes similitudes entre les lignes intérieures qui ressortent des deux prochains classements en 2023 et celles qui y figureraient en 2022. Certaines liaisons se maintiennent, avec par exemple une grande quantité de liaisons radiales (ayant pour origine ou destination l'un des aéroports parisiens). À cet égard, les liaisons Paris CDG accusent les retards les plus importants. Les liaisons à l'aéroport de Nice se maintiennent au nombre de trois dans le classement des plus forts taux de retard, bien que la liaison Nice-Strasbourg, auparavant dernière, ait quitté le classement. Seule liaison à améliorer son résultat, Paris CDG-Montpellier passe de troisième plus fort taux de retard en 2022 à neuvième en 2023.

Les plus forts taux de retard des vols intérieurs



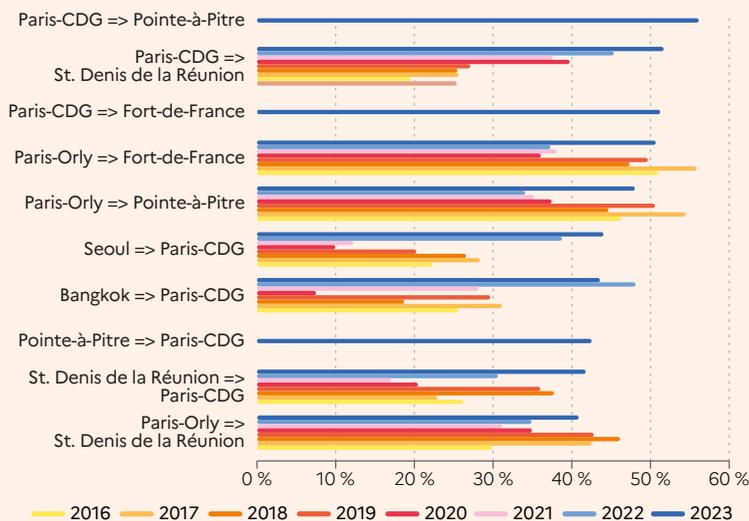


Les plus forts taux de retard des vols moyen-courriers



À l'image de 2022, les taux de retard des moyen-courriers les plus élevés concernent les liaisons avec Tunis et Lisbonne. Si les écarts se maintiennent côté Afrique du Nord, ils ont tendance à se creuser avec Lisbonne. Présentes par deux fois dans ce classement en 2022, les liaisons de l'aéroport de Lisbonne représentent 50 % des liaisons aux plus forts taux de retard des vols moyen-courriers. La liaison Lisbonne-Nantes voit son taux de retard augmenter de 20 %. Dans ce classement, on note toutefois la disparition des liaisons avec Tel-Aviv et l'arrivée de Londres-Gatwick vers les aéroports du sud de la France.

Les plus forts taux de retard des vols long-courriers



Ce ne sont plus deux mais huit liaisons provenant d'outre-mer qui figurent parmi les dix affichant le plus de retard. De surcroît, on note une arrivée dans ce classement de la liaison Paris CDG-Pointe-à-Pitre (dans les deux sens) avec un niveau préoccupant de plus de 55 % de retard en 2023.

Seules deux liaisons sur quatre desservant l'Asie subsistent au classement 2022 des liaisons long-courriers les plus en retard.

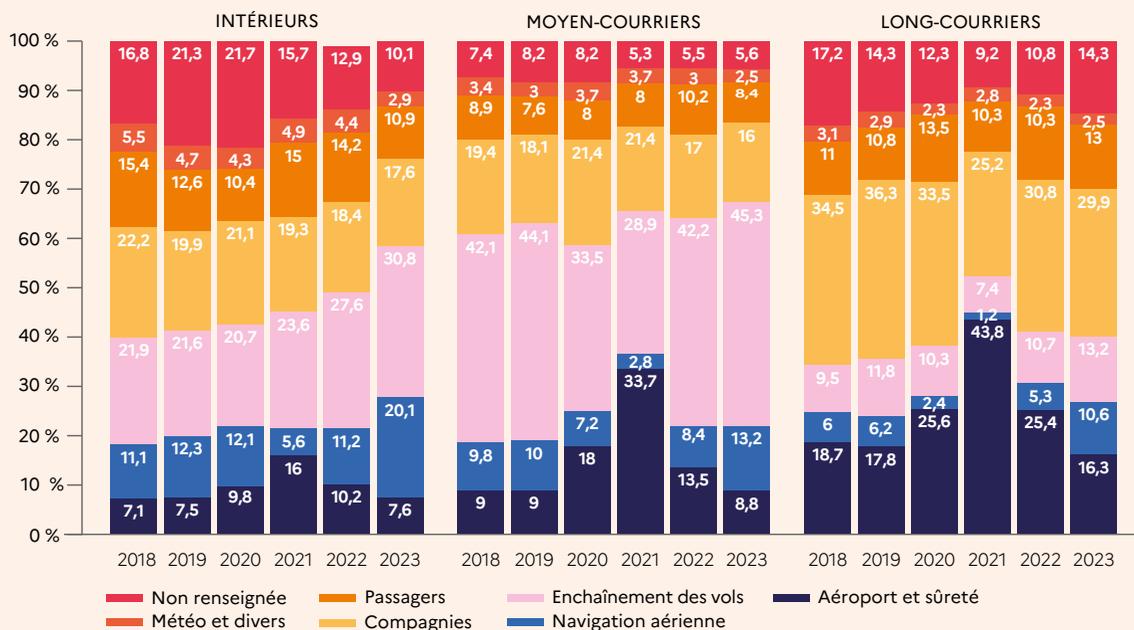
Le dépassement des seuils de retard devient de plus en plus alarmant. Là où en 2022 seules 5 liaisons dépassaient les 40 % de retard, ce sont désormais les 10 liaisons du classement qui subissent des taux de retard allant de 41 % à 56 % environ.

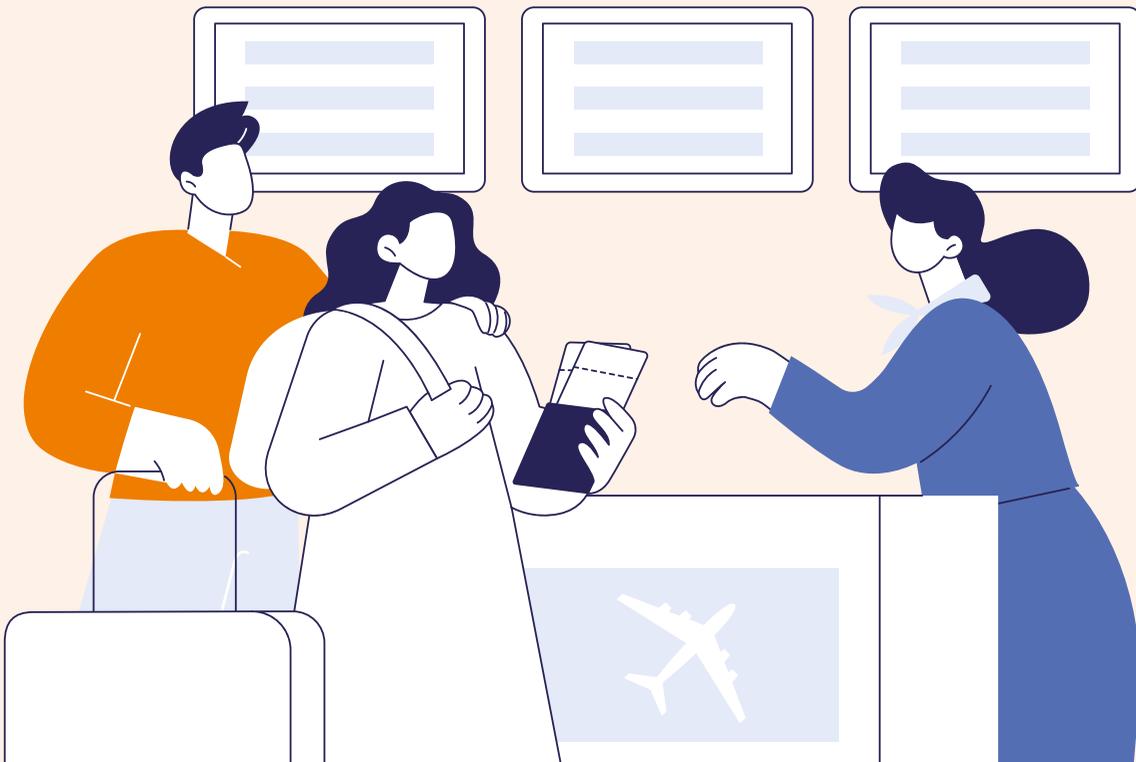


La cause « aéroport et sûreté » poursuit sa baisse entamée après le fort pic de 2021, qui était probablement associé à la pandémie. On constate en revanche une hausse significative de la cause « navigation aérienne ». Pour les vols intérieurs, la part des causes de navigation aérienne passe de 11,2 % à 20,1 % entre 2022 et 2023. Là encore, la forte reprise du trafic international semble être à l'origine de ce phénomène, et ce, jusqu'à dépasser son résultat établi en 2019.

La cause « enchaînement des vols » connaît également une progression plus significative pour les vols intérieurs que pour les autres catégories. Les hausses de ces deux dernières causes pourraient s'expliquer en partie par le rodage du nouveau système de gestion de l'espace aérien (4-Flight), qui a pu perturber la « navigation aérienne » ainsi que, par voie de conséquence, la cause « enchaînement des vols ».

Répartition des causes des retards au départ







LES TGV



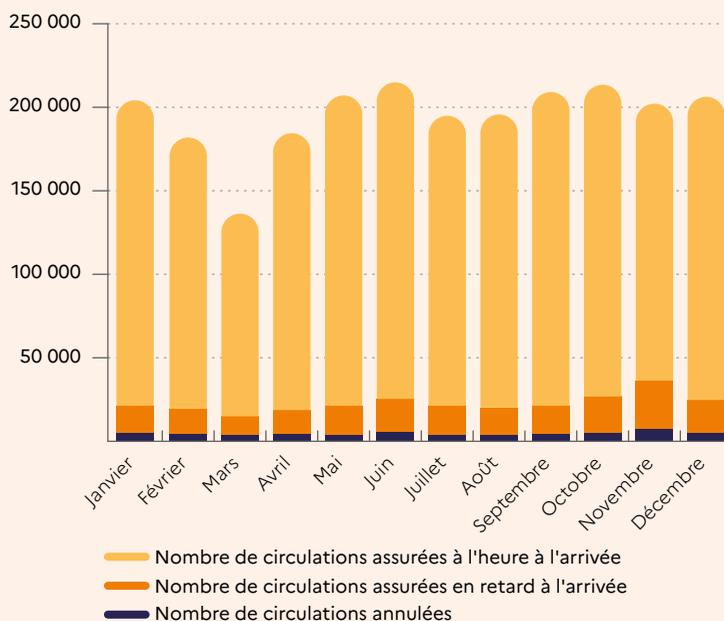
Par rapport à 2019, exercice de référence antérieur à la pandémie, le trafic TGV augmente de 15,8 % en 2023. Le trafic de 2023 a été cependant marqué par l'impact des mouvements sociaux contre la réforme des retraites et, à un degré moindre, par les mouvements sociaux en Allemagne. Le trafic a également subi les conséquences de plusieurs tempêtes majeures survenues en fin d'année.

Les données clés

L'année 2023 marque une perte de 0,4 point de ponctualité des TGV par rapport à l'exercice précédent et de 0,8 point vis-à-vis de 2019.

Pour les TGV, la période de janvier à avril 2023 apparaît comme la plus touchée par les annulations. Le mois de mars comptabilise ainsi 30,4 % de trains supprimés. Ces résultats peuvent être associés aux mouvements sociaux observés sur la période.

Évolution du nombre de circulations TGV annulées (J-3), assurées en retard à l'arrivée en 2023

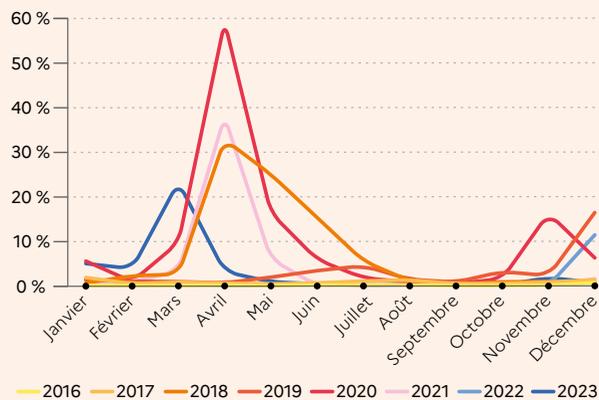


Évolution mensuelle du % d'annulation des TGV

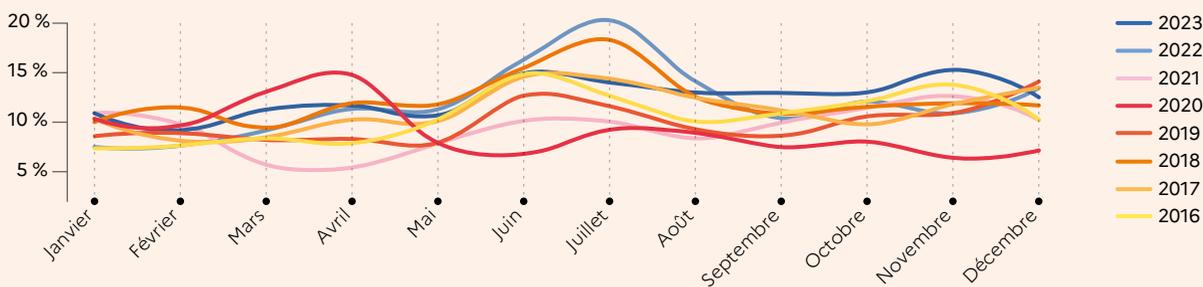
Le détail par évolution mensuelle du taux d'annulation permet de distinguer l'effet des mouvements sociaux du début d'année, des intempéries du quatrième trimestre.

La courbe de l'évolution mensuelle du taux de retard des TGV souligne les périodes les plus touchées par les mouvements sociaux et les intempéries. Seul au-dessus des 15 %, le sommet de la fin d'année marque le point haut des retards de l'exercice. Situé en période estivale comme en 2022, ce taux maximal se situe à 5 % en dessous de sa position de l'année dernière. Cette année présente aussi une réduction des variations annuelles et une courbe plus régulière que par le passé. Ce phénomène pourrait être lié à une météo stable jusqu'à la mi-octobre et une absence de long épisode de canicule en 2023, à la différence de 2022 notamment.

Évolution mensuelle du % d'annulation TGV

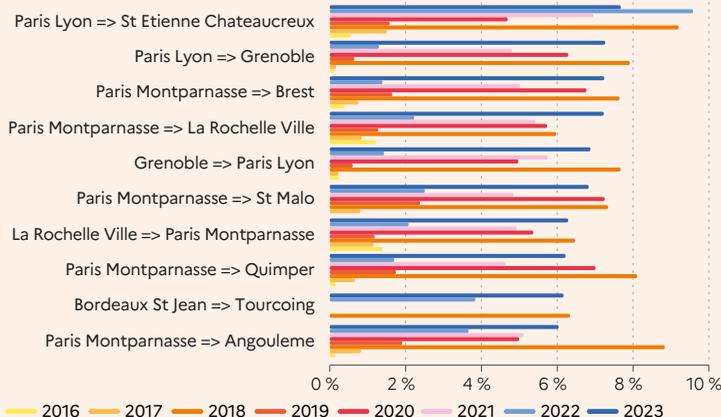


Évolution mensuelle du % de retard composite des TGV



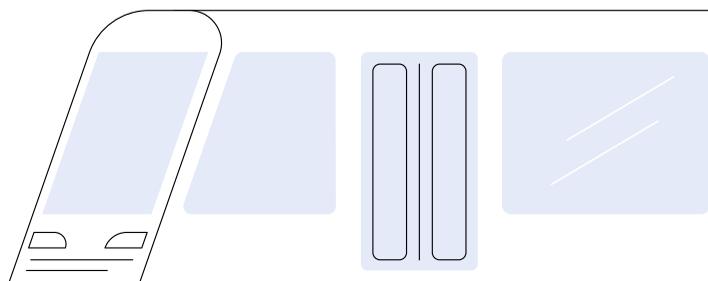
L'analyse des données

Les plus forts taux d'annulation des TGV

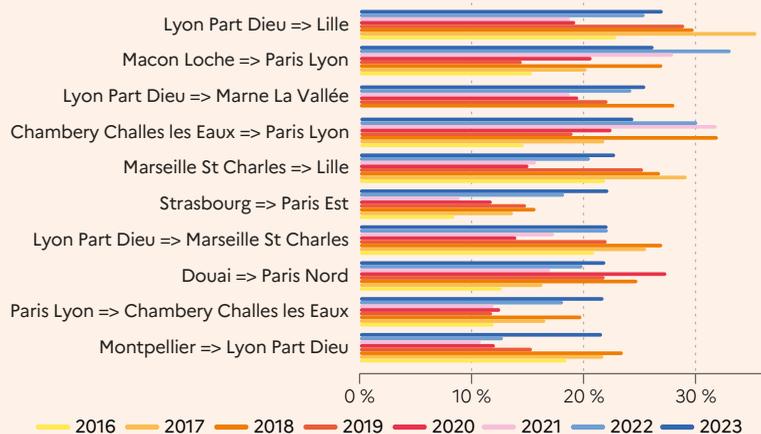


Les plus forts taux d'annulation des TGV

Contrairement à l'année dernière, où une seule liaison se situait au-dessus du seuil critique des 5 %, l'année 2023 en dénombre dix. Des résultats inquiétants qui regroupent cinq liaisons au départ de Paris-Montparnasse. Deux d'entre elles étaient déjà présentes en 2022, à savoir Saint-Malo et Angoulême. Les villes bretonnes et de la côte Atlantique sont donc fortement concernées par ces annulations, à l'image de la liaison avec La Rochelle – Paris Montparnasse. Cependant, la plus préoccupante reste la liaison Paris – Lyon – Grenoble, qui voit ses annulations augmenter de 5 à 6 % dans les deux sens.



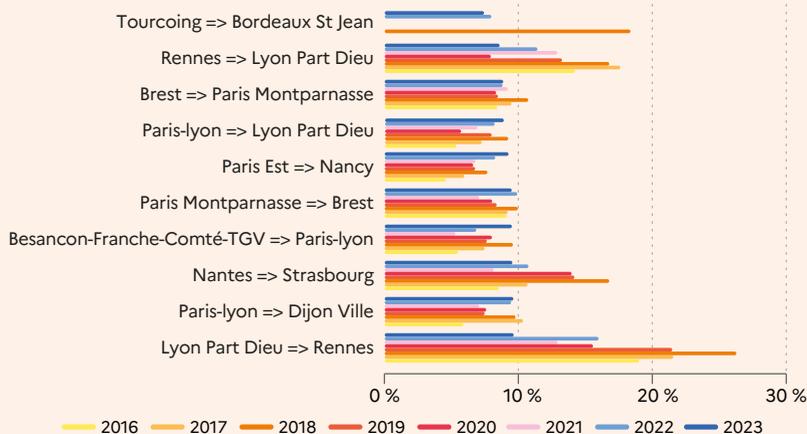
Les plus forts taux de retard des TGV



Les plus forts taux de retard des TGV

Ce classement 2023 marque aussi une diversification géographique des liaisons avec le plus de retard, par rapport à 2022. Auparavant concentré sur les liaisons Sud-Est, les plus forts taux de retard TGV sont cette année plus diversifiés, avec l'apparition de liaisons d'autres groupes comme Strasbourg-Paris-Est ou encore Douai-Paris Nord.

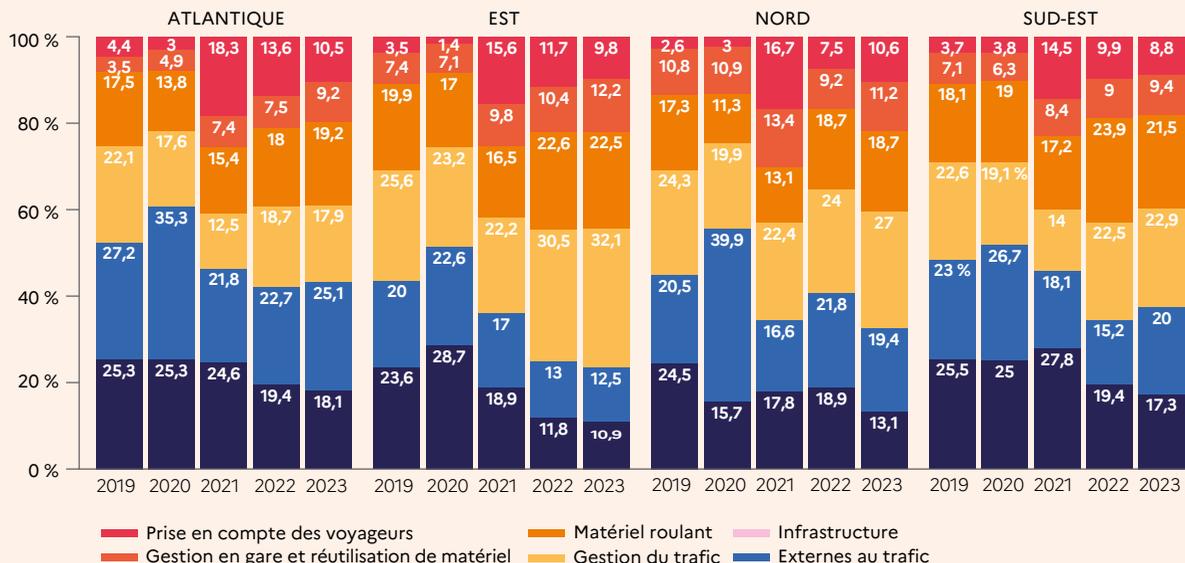
Les plus faibles taux de retard des TGV



Les plus faibles taux de retard des TGV

En 2023, le classement des liaisons les plus ponctuelles a nettement changé, à l'instar de l'apparition de la liaison Rennes-Lyon Part Dieu dans les deux sens. La liaison Lyon Part-Dieu – Rennes s'améliore d'environ 6 %. Les villes de l'Ouest et du Nord-Ouest sont une nouvelle fois bien représentées dans ce classement.

Répartition des causes des retards au départ



Les causes des retards des TGV

Pour les TGV, les causes « gestion en gare et réutilisation de matériel » et « infrastructure » ont connu une nette progression par rapport à l'exercice précédent. A contrario, la cause « externe au transport » se trouve quant à elle en diminution.

Le contexte de l'année 2023 peut principalement être défini par les trois phases suivantes. La première consti-

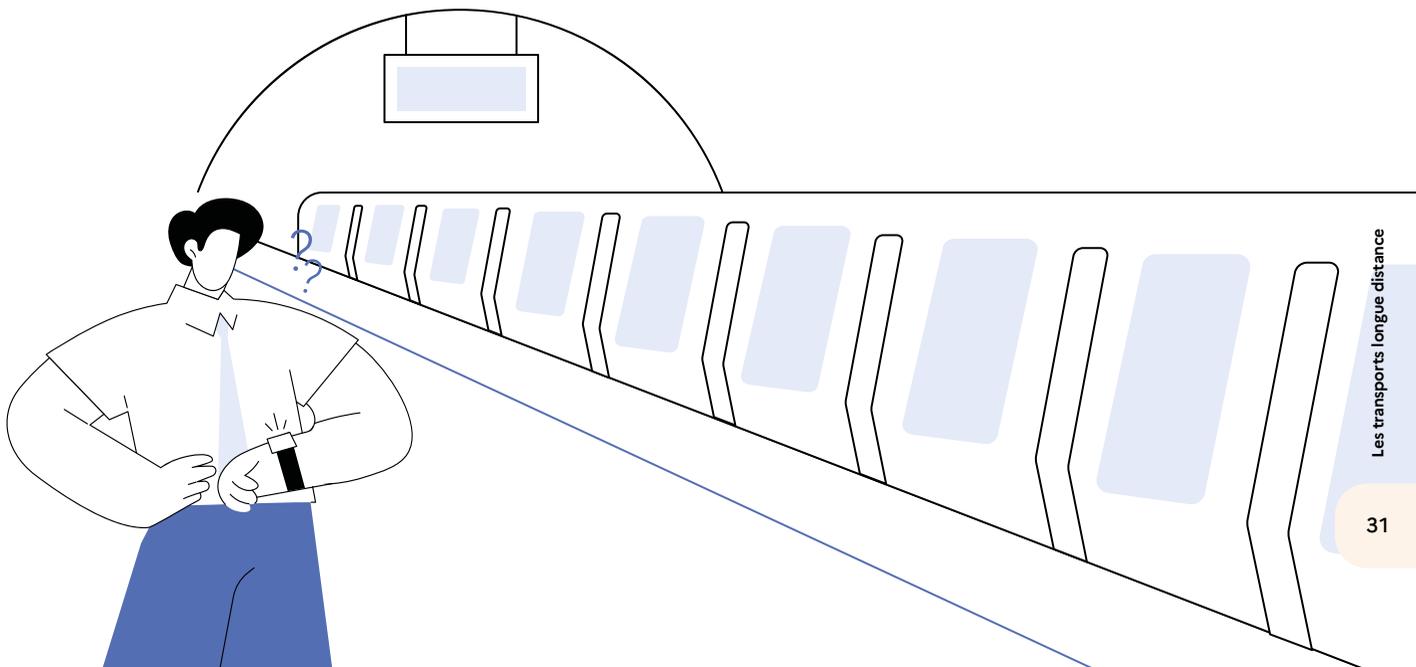
tue les mouvements sociaux qui ont suivi la réforme des retraites. La deuxième, plus étalée constitue la période estivale. Enfin, la troisième correspond à des inondations survenues dans le Nord en octobre et à l'enchaînement de tempêtes en novembre. Ce contexte peut justifier une part des causes de retard, et leurs évolutions par rapport à 2022.

L'axe Nord est celui qui a connu le plus de modifications par rapport à 2022. La cause « externe au transport » y

chute de 5,8 % alors que les causes « prise en compte des voyageurs » et « gestion du trafic » y augmentent respectivement de 3,1 % et de 3 %.

Parallèlement, la répartition des causes dans l'axe Est reste similaire à celle de 2022.

L'accroissement de la cause « infrastructure » n'est en 2023 commune qu'à l'axe Atlantique et Sud-Est. C'est d'ailleurs ce dernier qui rencontre l'évolution la plus importante avec +4,8 %.





« SE DONNER LES MOYENS DE LA TRANSPARENCE, du bilan et de l'analyse objective »



Elsa
COHEN

CONSEILLÈRE TECHNIQUE ET
JURISTE À LA FÉDÉRATION
NATIONALE FAMILLES RURALES

Familles Rurales, premier mouvement familial français et association de défense des consommateurs porte la voix de centaines de milliers de voyageurs sur le territoire, et notamment en zone rurale. À ce titre, le Mouvement est particulièrement attaché à la qualité de service due aux usagers des transports, notamment ferroviaires.

Malheureusement, incidents, retards, annulations, suppressions, déprogrammations de trains et manques d'informations ne semblent pas diminuer ces dernières années, bien au contraire. Les causes invoquées,

« Les bilans de retour de données d'organismes tels que ceux élaborés par l'AQST sont essentiels pour des associations de consommateurs telles que la nôtre »

lorsqu'elles parviennent jusqu'aux voyageurs, sont parfois difficilement compréhensibles et leurs qualifications peuvent donner matière à interprétations.

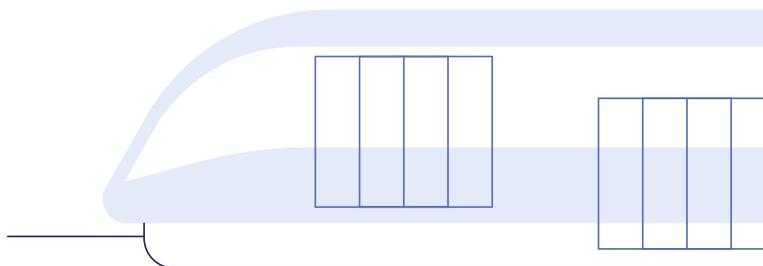
Or, au-delà des retours d'expérience des usagers, il est fondamental d'avoir, en complément, des données objectives sur le suivi de la qualité de service dans les transports ferroviaires; c'est pourquoi les bilans de retour de données d'organismes tels que ceux élaborés par l'AQST sont essentiels pour des associations de consommateurs telles que la nôtre. Car comment garantir une qualité de service satisfaisante aux usagers et réduire les dysfonctionnements récurrents si les autorités chargées de veiller au respect de leurs obligations par les

opérateurs de transport ne peuvent plus assurer le bilan et le retour des données de qualité de service? Le besoin d'économies peut-il tout justifier?

Familles Rurales, qui participe au dialogue national sur la qualité de service dans les transports au sein de l'AQST ainsi qu'aux réunions de concertation de l'ART s'interroge fortement; en effet, comment garantir un contrôle effectif de cette qualité si les entreprises de transport (tant ferroviaires qu'aériennes) rechignent à transmettre aux autorités chargées de veiller à la qualité de service et de réguler le marché des transports, les données visant à assurer un suivi et une lisibilité sur des éléments qui impactent, parfois quotidiennement, la vie des usagers de transports? Quid du rôle du régulateur et de son pouvoir de sanction lorsque les missions confiées à des autorités d'État et qui permettraient d'améliorer la diffusion objective de l'information et de réduire les dysfonctionnements et les mécontentements grandissants des usagers sont stoppées ou entravées? Quid de la prise en compte de l'intérêt général et de l'amélioration des conditions de transports des citoyens face aux intérêts particuliers des opérateurs de transport?

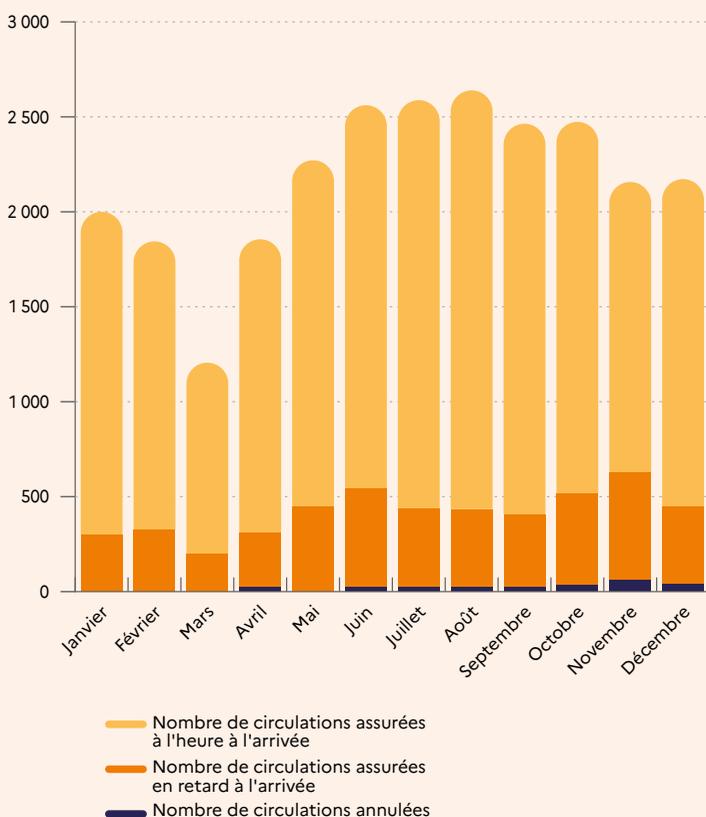
Se passer de ces données de bilan revient à casser le thermomètre pour éviter de constater le niveau de fièvre. Se donner les moyens de la transparence, du bilan et de l'analyse objective des difficultés est une nécessité pour améliorer la qualité de service, à laquelle a droit chaque usager des transports, sur tout le territoire.

LES TRAINS Intercités



En intercity, le trafic de 2023 a été marqué par les mouvements sociaux contre la réforme des retraites, et par les conséquences de plusieurs tempêtes et inondations majeures surtout en fin d'année.

Évolution du nombre de circulations Intercités annulées (J-3), assurées à l'heure et assurées en retard à l'arrivée en 2023



Les données clés

Auparavant isolés, les chiffres Intercités et TER sont depuis 2023 mêlés en une seule entité baptisée « trains hors grande vitesse ». Le transport via Intercités et TER progresse en 2023 de 7,4 % par rapport à 2022. Par rapport à 2019, l'évolution du trafic est de +17,7 % pour l'ensemble Intercités et TER (Trains hors grande vitesse).

Les irrégularités des trains Intercités se concentrent essentiellement au quatrième trimestre 2023, qui a été marqué par une succession de tempêtes. Les chutes d'arbres et les coupures d'électricité ont provoqué d'importants ralentissements, en particulier au mois de novembre, qui enregistre 27 % de trains retardés.

Le détail par évolution mensuelle du taux d'annulation permet de distinguer l'effet des mouvements sociaux du début d'année et des intempéries au quatrième trimestre.

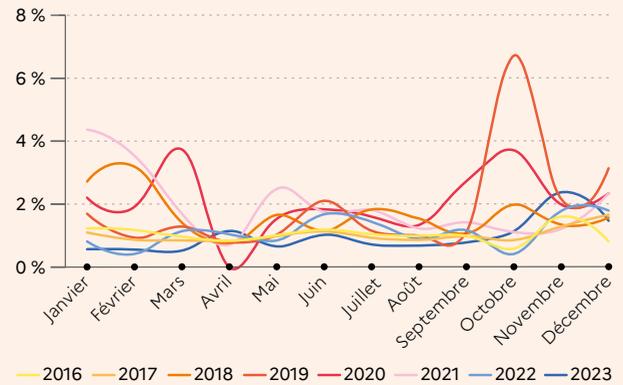
Évolution mensuelle du % d'annulation des lignes Intercités

Concernant les liaisons Intercités de jour, on observe deux premières ondulations en avril puis en juin, pouvant être attribuées à différents facteurs comme la tempête « Mathis » le 31 mars.

Le pic d'annulations le plus marqué, en octobre et en novembre, est lié aux tempêtes « Ciaran », « Domingos » et « Frederico », du 2 au 16 novembre. Des inondations sont survenues également dès octobre dans le Nord et l'Est de la France. À un moindre degré, la tempête Mathis de mars 2023 a également engendré des annulations.

L'écart observé sur les liaisons Intercités de nuit paraît encore plus préoccupant. Celui-ci se rapproche en effet des 10% de retard en plus à l'arrivée par rapport à 2019.

Évolution mensuelle du % d'annulation des lignes Intercités

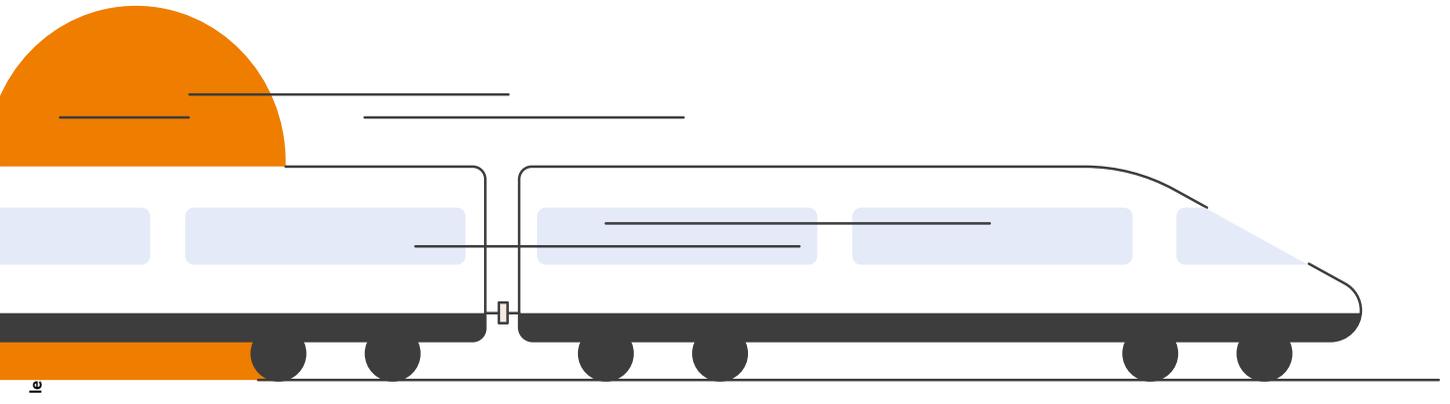
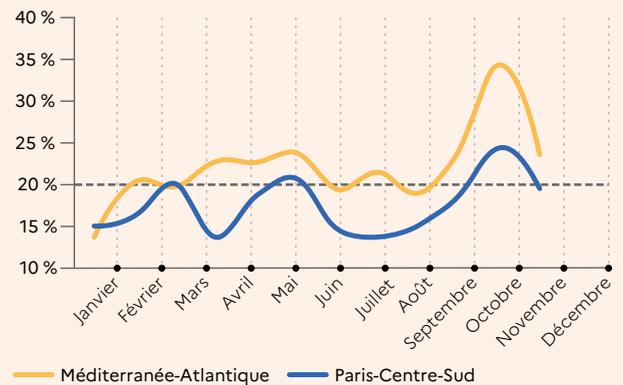


Évolution du % du retard des lignes Intercités par axe

Les pics de retard entre mars et mi-juin peuvent avoir été causés par les mouvements sociaux du 23 mars 2023 et, dans une moindre mesure, du 6 juin, ainsi que par les nombreux d'orages ayant eu lieu en Aquitaine.

Concernant le dernier trimestre, les tempêtes qui se sont succédé du 2 au 16 novembre ont durement affecté la côte Atlantique. Les vents forts et les inondations n'ont pas épargné le reste du pays.

Évolution du % du retard des lignes Intercités par axe



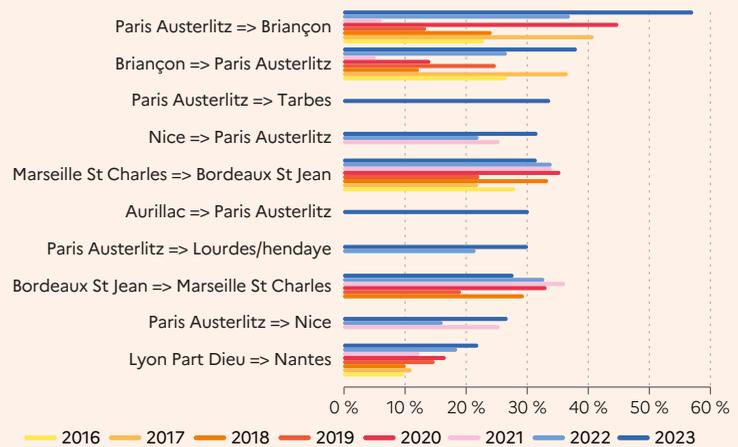


L'analyse des données

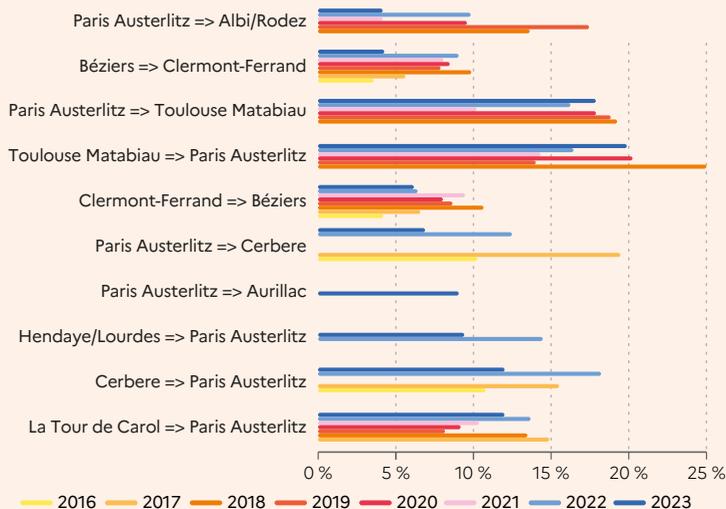
En 2023, les plus forts taux de retard sur les lignes Intercités concernent essentiellement les liaisons radiales (ayant pour origine ou destination l'une des gares parisiennes). On observe une nouvelle augmentation des taux de retard des liaisons les plus en retard. La liaison Intercités de nuit Paris Austerlitz – Briançon creuse encore son retard, et dépasse le seuil très élevé de 50 %. Cette même liaison, mais dans le sens inverse, a connu une augmentation du taux de retards et la place seconde avec une croissance d'approximativement 10 %.

Les liaisons Paris Austerlitz-Tarbes et Paris Austerlitz-Aurillac sont, à relativiser, puisque le résultat est biaisé par leur introduction tardive dans l'année.

Les plus forts taux de retard des lignes Intercités



Les plus faibles taux de retard des lignes Intercités

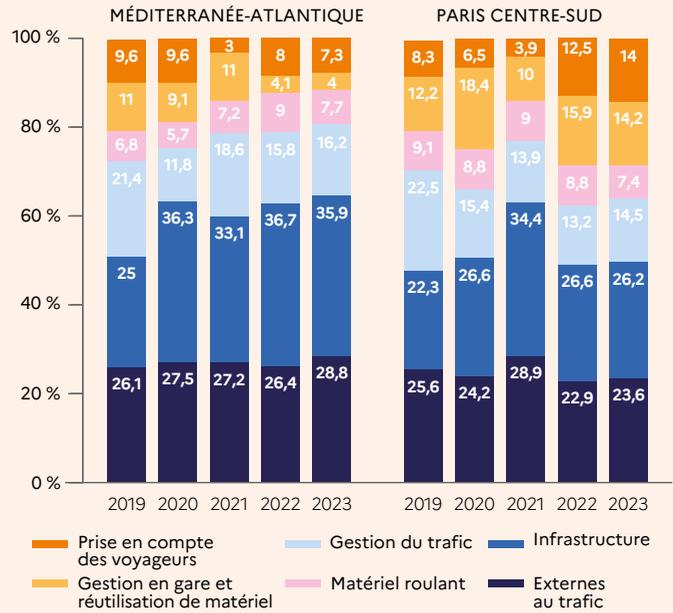


Du côté des liaisons les plus ponctuelles, on constate une amélioration générale des taux de retard par rapport à l'exercice précédent. Il faut également souligner que très peu de liaisons sont étudiées. La plupart se retrouvent logiquement dans l'une des deux catégories (les plus forts ou les plus faibles taux de retard). À cela s'ajoutent les nouvelles liaisons Paris Austerlitz-Tarbes et Paris Austerlitz-Aurillac.

Globalement, on constate pour les Intercités une diminution des causes « infrastructure » et « externes au transport » mais une hausse des causes « gestion du trafic » et « gestion en gare et réutilisation de matériel ».

La répartition des causes des retards des lignes Intercités en 2023 apparaît moins différenciée que par le passé, et relativement proche du profil constaté en 2022. Cette stabilisation s'observe sur les deux axes, mais est encore plus nette pour l'axe Paris Centre Sud. De son côté, l'axe Méditerranée Atlantique a connu une croissance de 2,4 % des causes « externes au transport », probablement du fait des épisodes météorologiques ayant impacté la côte Atlantique. On notera finalement la nette différence vis-à-vis de la cause « infrastructure » entre les deux axes, et ce, depuis 2022.

Répartition des causes des retards au départ



Les éclairages de l'ART sur la qualité de service dans les transports



Fabien
COULY

**DIRECTEUR DE L'OBSERVATOIRE
DES MARCHÉS DE L'AUTORITÉ
DE RÉGULATION DES
TRANSPORTS (ART)**

L'Autorité de régulation des transports apporte, au travers de ses rapports, un éclairage complémentaire aux études de l'AQST sur la qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs, en observant l'offre ferroviaire (fréquence, sièges commercialisés), sa fiabilité (déprogrammations ou annulations tardives de trains) et sa ponctualité (retards à différents seuils, passagers retardés, indemnisations, etc.). Depuis 2022, ces éclairages sont complétés cette année par des analyses de la ponctualité des autocars en service librement organisé (SLO).

LE TRANSPORT ferroviaire



Les dernières publications de l'ART, traitant notamment de la qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs, ont ainsi porté :

- sur des bilans du marché du transport ferroviaire en 2022, en France et en Europe ;
- sur les premiers chiffres du marché du transport ferroviaire en 2023, parmi lesquels des indicateurs relatifs à l'offre, la fréquentation et la ponctualité des services voyageurs.

S'agissant de l'offre disponible, après avoir quasiment retrouvé, en 2022, un niveau proche de celui de 2019 (+2 % en trains.km), elle recule légèrement en 2023 (-1 % en trains.km). La fréquentation ferroviaire atteinte, quant à elle, un niveau record de 108 Mds de voyageurs.km (+6 % par rapport à 2022), et ce quasiment pour tous les services ferroviaires. S'agissant du taux de réalisation de l'offre et de la ponctualité en 2023 :

- 91 % des trains de voyageurs programmés ont effectivement circulé, un ratio stable depuis 2022 ;
- 88 % des trains de voyageurs sont arrivés à leur terminus à l'heure ou en retard de moins de 5 min, un taux en baisse d'un point de pourcentage par rapport à 2022 (89 %) et de trois points de pourcentage par rapport à 2021.

La ponctualité s'est dégradée pour l'ensemble des services, et s'agissant des services conventionnés, les taux de retards sont en hausse par rapport à 2019, notamment en ce qui concerne les services conventionnés de longue distance. En adoptant une approche plus globale, consistant à regarder l'offre de transports effectuée et ponctuelle dont dispose réellement un usager par rapport à l'offre programmée dont il dispose théoriquement, il apparaît ainsi, s'agissant de ces derniers, que seuls 62 % des trains Intercités programmés ont effec-

Point de vue

tivement circulé et sont arrivés à leur terminus avec moins de 5 min de retard en 2023. Ce taux est en baisse de deux points par rapport à 2022.

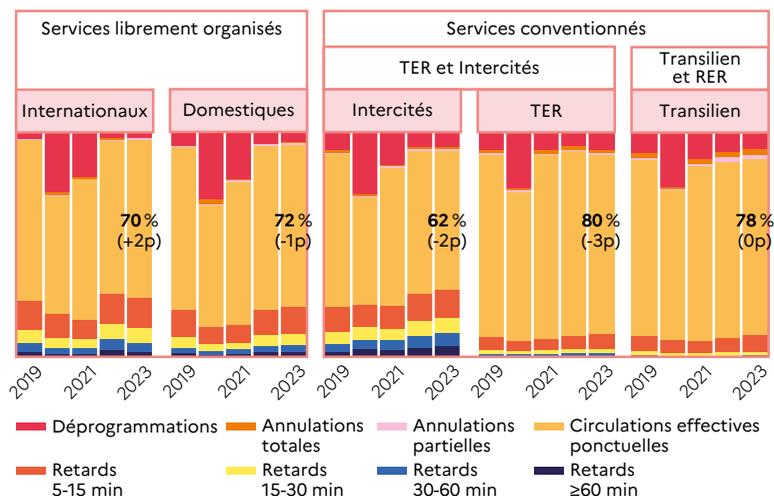
S'agissant des taux d'indemnisation des passagers en retard pour les services librement organisés, les données collectées par l'Autorité au titre de l'année 2022 font état de :

- 26 % de passagers concernés par un retard des services librement organisés (TAGV domestiques hors Ouigo et trains

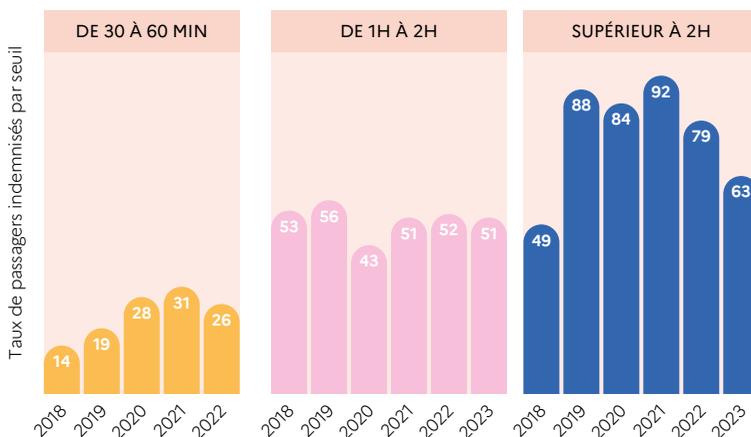
internationaux) supérieur à 30 min, ouvrant ainsi droit à une indemnisation (en hausse d'un point de pourcentage par rapport à 2021);

- une indemnisation effective de seulement la moitié des passagers pour un retard allant de 1 à 2 heures et de 63 % des passagers pour un retard de plus de 2 h, ce dernier taux étant en baisse de 16 points de pourcentage par rapport à 2021.

Taux de circulations effectives et ponctuelles à leur terminus



Taux de passagers indemnisés suivant la durée du retard et par année pour les TAGV domestiques (hors Ouigo et Oslo) et les trains internationaux



AUTOCARS SLO : un trafic en progression

La loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques (dite « loi Macron ») a autorisé, à compter du 15 octobre 2015, la circulation d'autocars longue distance dits en « services librement organisés » (SLO).

La loi a confié à l'Autorité de régulation des transports (ART) la mission d'observer le fonctionnement de ce marché (au travers de collecte de données). La qualité de service offerte par les autocars SLO est l'une des composantes de cette observation. Elle est appréciée au travers de (i) la qualité de l'offre (nombre de trajets quotidiens, de liaisons exploitées, de villes desservies) (ii) sa fiabilité (taux d'annulation) et (iii) la ponctualité des services.

Le trafic des autocars SLO continue de progresser en 2023 mais la reprise par rapport à la situation avant-crise sanitaire reste partielle. D'une part, le nombre de circulations a augmenté de 18 % sur un an, atteignant près de 760 trajets quotidiens en 2023, mais il reste inférieur de 8 % à celui de 2019. Ce faisant, les opérateurs ont exploité 1413 liaisons et desservi 200 villes françaises en 2023. D'autre part, la fréquentation domestique stagne par rapport à 2019, mais la fréquentation internationale est en forte hausse (de plus de 50 %).

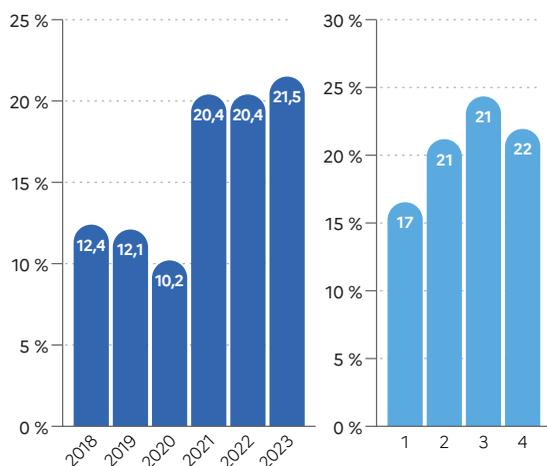
En 2023, le taux d'annulation des lignes d'autocars

SLO s'établit à 0,8 %, un niveau identique à celui de 2022. Comme les années précédentes, à l'exception des années de crise sanitaire, les lignes internationales sont un peu plus concernées par la suppression de services, avec un taux d'annulation de 0,9 % contre 0,7 % pour les lignes domestiques.

La ponctualité des autocars SLO en 2023 a connu une légère dégradation par rapport à 2022. Le taux de retard à 15 min passe ainsi de 20,4 % en 2022 à 21,9 % en 2023. La ponctualité apparaît ainsi comme plus dégradée que les années précédant la crise sanitaire. Les retards des lignes internationales et domestiques apparaissent comme comparables (autour de 21 % des autocars ayant effectivement circulé). Ce taux de retard à 15 min est proche de ce qui est constaté pour les services ferroviaires comparables (trains Intercités, 19 %), mais est deux fois plus important que celui des trains aptes à la grande vitesse (10,5 %).

Comme en 2022, le deuxième semestre apparaît plus dégradé que le premier. Alors que le taux de retard se situe autour de 19 % au premier semestre, il atteint 23 % environ au second semestre, probablement sous l'effet de la croissance du trafic (+29 % de circulations) et de la fréquentation (+31 % de passagers) entre les deux semestres.

Taux de retard à 15 min entre 2018 et 2023
(à gauche) et par trimestre en 2023 (à droite)



Taux d'annulation entre 2018 et 2023





Les études de **l'AQST**

Au-delà de ses travaux d'analyse de la qualité de service dans les transports, l'AQST collecte et pilote des études sur des thématiques ciblées.

Expérience des voyageur·euse·s lors des correspondances en transports collectifs interurbains*

Les correspondances, un enjeu crucial de qualité de service

-
Combiner plusieurs modes collectifs interurbains permet d'en augmenter la portée et d'enrichir l'offre de dessertes proposées, offrant ainsi des alternatives à la voiture personnelle sur davantage d'origines/destinations. L'existence de correspondances sur les voyages interurbains en modes collectifs, si elle constitue parfois la seule manière d'emprunter ces modes sur un itinéraire donné, est cependant associée à une perte en qualité de service. Les correspondances impliquent une rupture dans le voyage, nécessitant parfois de changer d'espace de transit, ajoutant parfois un temps d'attente rallongeant la durée totale du déplacement. Elles ajoutent une incertitude supplémentaire quant à la bonne réalisation du voyage.

Les correspondances viennent donc complexifier les voyages interurbains en transports collectifs, et cette complexité se décline, de manière plus ou moins forte, dans chacun des aspects de l'expérience des usager·e·s. Voyager avec des bagages encombrants constitue, par exemple, un facteur de difficulté, renforcée dans le cas de voyages avec correspondances. De même, si les perturbations affectent négativement l'expérience des voyageur·euse·s, elles sont d'autant plus contraignantes qu'il s'agit de voyages avec correspondances. Les correspondances ont aussi un effet multiplicateur sur les difficultés existantes.

L'enjeu de qualité de service est donc fort concernant l'offre collective interurbaine avec correspondances. Il s'agit de faciliter l'expérience des voyageur·euse·s concerné·e·s et de renforcer l'attractivité de cette offre, notamment en regard des avantages perçus de la voiture personnelle.

Une méthodologie qualitative pour comprendre l'expérience et le ressenti des voyageur·euse·s

-
L'objectif de l'AQST est d'appréhender finement l'expérience et le ressenti des voyageur·euse·s lors des correspondances en transports collectifs. Pour cela, 6t-bureau de recherche a accompagné l'AQST par une approche qualitative, permettant d'étudier en profondeur les perceptions, les représentations et les expériences subjectives vécues par les individus. Une série de vingt entretiens semi-directifs auprès

d'usager·e·s des transports collectifs interurbains aux profils diversifiés (en termes de genre, âge, lieu de résidence, activité et CSP, modes utilisés) a été menée. Considérant l'expérience des voyages en transports collectifs interurbains dans son intégralité, les enquêté·e·s ont été interrogé·e·s sur l'ensemble de cette dernière, de la recherche d'information et réservation à l'après-vente, en passant bien sûr par le voyage lui-même.

Préparation des voyages avec correspondances

-
Les voyages en modes collectifs interurbains avec correspondances sont associés à une perte de qualité : plus longs, impliquant une plus forte incertitude, moins pratiques et confortables, mais pas nécessairement moins chers. Il s'agit donc d'un choix par défaut pour les voyageur·euse·s, qui privilégient les trajets directs, et peuvent également se tourner vers la voiture personnelle. Outre la disponibilité aux horaires souhaités, le principal levier d'attractivité des voyages en modes collectifs interurbains avec correspondances serait une tarification avantageuse, compensant la perte en qualité. L'étape de recherche et de réservation est marquée par une forte utilisation des outils numériques, avec des agences de voyages en ligne comme SNCF Connect, proposant des offres intégrées avec correspondances. Ainsi, les correspondances sont presque invisibilisées aux yeux des voyageur·euse·s, qui bénéficient d'une expérience fluide. Plus rarement, les voyageur·euse·s peuvent organiser eux-mêmes leurs correspondances, en réservant séparément les différents titres de transport. Pour faciliter encore plus la réservation de voyages avec correspondances, les agences de voyages en ligne pourraient intégrer davantage d'offres, en proposant par exemple à la fois des options de trajet en train et en car.

Si une satisfaction globale vis-à-vis des canaux numériques peut-être observée pour la préparation des voyages avec correspondances, certains cas complexes demeurent mal pris en compte par ces derniers, qui peuvent aussi être difficiles à maîtriser pour certains publics peu à l'aise avec le numérique. En complément, il s'agit donc de maintenir des canaux d'information et de réservation humanisés, utiles pour tous types de voyages, mais plus encore en cas de correspondances.

*Etude réalisée par le bureau 6t pour l'AQST

Réalisation des voyages avec correspondances

La réalisation de la correspondance soulève tout d'abord une question d'espace et d'orientation. L'affichage et la signalétique jouent un rôle majeur. Les voyageur-euse-s s'en montrent satisfait-e-s dans les grandes gares ferroviaires et les aéroports, mais relèvent des manques en ce qui concerne les plus petites gares ferroviaires et les gares routières. Un manque de signalétique est également noté pour l'orientation en dehors des espaces de transit, que ce soit par la rue/route ou en transports en commun. Il s'agit donc d'améliorer l'information visuelle pour aider les voyageur-euse-s à s'orienter dans et vers ces espaces de transit. La présence de personnel constitue également un complément apprécié, surtout en cas de difficulté et pour les voyageur-euse-s disposant de peu d'expérience. Enfin, les outils numériques, notamment via les applications des opérateurs, fournissent des informations précieuses pour s'orienter lors des correspondances. Celles-ci pourraient également intégrer un guidage GPS sur l'itinéraire du transfert entre les modes utilisés en correspondance.

L'expérience des correspondances soulève ensuite une question de temps. La majorité des voyageur-euse-s se disent soucieux-euses d'assurer leur correspondance, sans stress. Ces dernier-e-s préfèrent se ménager une marge de manœuvre temporelle, permettant même pour certain-e-s d'anticiper et d'absorber d'éventuels retards sur le premier segment. Les offres de voyages avec des correspondances d'une durée jugée confortable par ces voyageur-euse-s pourraient être systématisées (>15 min par ex). Une minorité de voyageur-euse-s privilégie en revanche les correspondances les plus courtes, dans une logique d'efficacité. Plus encore que dans le cas des trajets directs, les voyages avec correspondances impliquent une fréquentation et une attente renforcées dans les espaces de transit, dont la qualité est primordiale. Les voyageur-euse-s sont sensibles aux commerces et services présents dans ces espaces, permettant de se restaurer, ainsi qu'aux aménagements permettant une attente confortable, avec un nombre suffisant de places assises, et offrant un sentiment de sécurité. Là encore, la qualité des espaces d'attente est à améliorer pour les gares routières et les plus petites gares ferroviaires. Notons enfin que le temps d'attente dans les espaces de transit, plutôt que d'être considéré comme un temps perdu ou chargé négativement, peut aussi être approprié comme un temps de voyage, selon une logique d'évasion, notamment dans le cas des déplacements pour motif loisirs. Des campagnes d'affichage ou des aménagements spécifiques pourraient renforcer ce sentiment d'être « déjà dans l'espace-temps des vacances ou des loisirs ». Plus encore, le temps de correspondance, s'il est suffisant, pourrait être une occasion pour découvrir et profiter des aménités locales : patrimoine historique ou architectural, offre locale de restauration et de commerces,

voire cinémas ou musées. La correspondance pourrait ainsi se révéler une opportunité. Les opérateurs pourraient proposer aux voyageur-euse-s des activités spécifiques, en lien avec le tissu local (partenariat avec les offices de tourisme ou les restaurateurs pour proposer des offres exclusives aux voyageur-euse-s en correspondance).

Perturbations et après-vente sur les voyages avec correspondances

L'impact négatif des perturbations sur l'expérience de voyage interurbain en modes collectifs se trouve renforcé en cas de correspondances. Si elles surviennent sur le premier segment de trajet, elles peuvent remettre en cause la réalisation de la suite du voyage, avec des effets en chaîne jusque sur les derniers kilomètres. Si elles surviennent sur le dernier segment du voyage, l'impact est moindre et elles peuvent s'apparenter, pour ce qui est du déplacement lui-même, aux perturbations sur les trajets directs. Elles peuvent cependant complexifier le processus d'indemnisation : une difficulté d'indemnisation sur un segment du trajet peut parfois rendre impossible l'indemnisation des autres segments. L'interopérabilité des processus d'indemnisation est à améliorer, notamment dans les cas de correspondances entre TGV et offres régionales.

En cas de perturbation sur le premier segment des voyages avec correspondances, l'information fournie aux voyageur-euse-s se révèle cruciale et leur permet de s'adapter. Les voyageur-euse-s témoignent de degrés de satisfaction variables sur l'information concernant les perturbations et les correspondances, avec une insatisfaction à noter dans le cas des cars SLO. L'information gagnerait donc à être améliorée et harmonisée, en mobilisant l'ensemble des canaux disponibles (notifications via les applications, annonces sonores à bord des véhicules), et en étant communiquée suffisamment tôt, en temps réel, avec précision et transparence sur les retombées sur les correspondances. Les mesures d'adaptation mises en place par les opérateurs, comme le décalage du départ d'un train accueillant de nombreux voyageur-euse-s en correspondance retardé-es par une perturbation, sont appréciées lorsqu'elles sont présentes, et connues des voyageur-euse-s. En plus de systématiser ce type de mesures, les opérateurs pourraient davantage communiquer à leur sujet, lorsque les perturbations surviennent, mais aussi de manière générale, afin de rassurer les voyageur-euse-s sur la fiabilité des voyages avec correspondances. Les possibilités de prise en charge d'un hébergement restent largement méconnues et pourraient aussi être mises en avant. Le schéma ci-dessous présente les principaux déterminants de l'expérience des voyages en modes collectifs interurbains avec correspondances, ainsi que les leviers d'amélioration de l'expérience des voyageur-euse-s à chaque étape.



RÉALISATION DU VOYAGE



- > Satisfaction globale sur la signalétique en gare -> *maintenir et renforcer*
- > Manques concernant la signalétique dans les gares routières, petites gares ferroviaires et les trajets entre espaces de transit (TC par ex) -> *à améliorer*
- > Personnel apprécié dans les espaces de transit -> *maintenir et renforcer dans les petites gares notamment*
- > Outils numériques appréciés pour l'orientation -> *développer les fonctionnalités des applications des opérateurs, intégrer un guidage GPS*
- > Voyageur-euse-s soucieux-euses d'assurer leurs correspondances sans stress -> *éviter de proposer des correspondances trop courtes (<15 min. par ex)*
- > Faciliter l'appropriation du temps d'attente aux correspondances par des aménités, aménagements et offres -> *renforcer l'offre de places assises, maintenir un sentiment de sécurité, améliorer les espaces des petites gares ferroviaires et gares routières, faire des espaces de transit déjà des espaces de voyages, proposer des offres en lien avec le tissu local*

APRÈS-VENTE



- > Méconnaissance des processus ou canaux d'après-vente chez certain-e-s voyageur-euse-s -> *renforcer la communication et la lisibilité de l'information sur ce sujet*
- > Démarches d'indemnisation amorcées par l'opérateur appréciées -> *limiter les efforts à fournir par les voyageur-euse-s*
- > Problèmes d'indemnisation liés à la présence de correspondances -> *améliorer l'interopérabilité des processus d'après-vente*
- > Existence de difficultés dans les processus d'après-vente, notamment pour les offres régionales -> *améliorer la lisibilité et la fluidité des processus, proposer une assistance humanisée*

PRÉPARATION DU VOYAGE

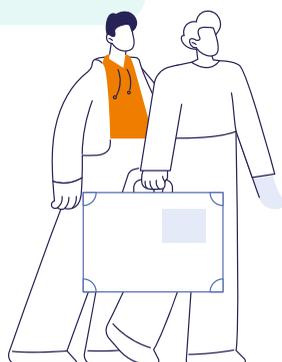


- > Voyager avec correspondances : un choix par défaut, associé à une perte de qualité + concurrence renforcée de la voiture face aux TCU en cas de correspondances -> *améliorer l'attractivité économique des voyages avec correspondances*
- > Réservation intégrée via des agences de voyage en ligne -> *expérience fluide pour les voyageur-euses-s à maintenir et renforcer + proposer davantage d'offres en correspondances intermodales*
- > Certain-e-s OD complexes parfois difficiles à réserver en ligne -> *maintenir des canaux d'information et de réservation humanisés*
- > Satisfaction globale sur les étapes amont -> *correspondances presque invisibilisées au moment de la réservation*

PERTURBATIONS



- > Satisfaction variable sur les informations reçues en temps réel -> *informer systématiquement sur les perturbations, le plus tôt possible, avec transparence et précision, améliorer l'information pour les cars SLO*
- > Décalage du départ du 2nd mode en correspondance apprécié -> *maintenir et renforcer, et communiquer sur cette mesure pour rassurer les voyageur-euse-s*
- > Méconnaissance des possibilités d'indemnisation ou de prise en charge d'hébergement -> *communiquer davantage sur ces mesures pour rassurer les voyageur-euse-s*
- > En cas d'attente prolongée -> *offrir davantage de confort*





Les transports collectifs des fréquences évoluant à contre-courant de l'équité territoriale, avec depuis la crise sanitaire, de nombreux trous de dessertes du fait des pénuries de personnels*

La fréquence des transports en commun constitue un pilier essentiel de la qualité de service perçue par les voyageurs. En effet, un réseau de transport efficace et bien synchronisé améliore considérablement l'expérience des usagers, en réduisant les temps d'attente et en offrant une flexibilité accrue pour les déplacements.

Une fréquence adéquate permet non seulement de mieux répondre à la demande croissante de mobilité urbaine et interurbaine, mais aussi de garantir une meilleure régularité et ponctualité des services. Cela est particuliè-



rement crucial dans les zones à forte densité de population, où les conditions de transport (places assises, confort debout) dépendent largement de l'adéquation de l'offre de transport à la demande. En somme, une fréquence adéquate et bien gérée contribue directement à l'attractivité des transports en commun, en rendant les voyages plus confortables, rapides, et fiables. Dans le même temps, elles jouent un rôle clé dans la réduction de la congestion urbaine et des émissions de gaz à effet de serre.

L'AQST a analysé l'évolution de la fréquence de différents modes de transport, notamment les lignes ferroviaires, avec une attention particulière pour les liaisons à grande vitesse, ainsi que les lignes aériennes intérieures.

L'étude de l'AQST aborde également les transports collectifs urbains, mais les données disponibles, notamment en province, sont malheureusement très lacunaires.

L'objectif est d'identifier les secteurs où la fréquence a été en croissance et ceux où elle a reculé sur la base des données disponibles.

1- Le transport ferroviaire : une offre stable malgré la hausse de la demande, et qui se renforce plutôt là où elle était déjà forte

A) TER et Intercités : une stabilité globale de la fréquence malgré la hausse de la demande voyageurs

Le graphique ci-contre montre l'évolution de l'offre kilométrique des TER et des Intercités entre 2015 et 2022.

On observe, sur la période étudiée, une augmentation des fréquences des TER, mais un déclin de celle des Intercités. Lorsqu'on additionne les deux modes de transport, le niveau des fréquences reste globalement stable.

Il y a donc eu un report progressif des Intercités vers les TER sans hausse des fréquences, alors que la demande voyageurs a globalement progressé. L'absence de données géographisées ne permet pas une analyse des évolutions à une maille infra-régionale.

B) TGV (Ouigo inclus) : des renforcements de fréquence de 2012 à 2023 là où elles étaient déjà élevées, à l'inverse de l'équité territoriale

Des données géographisées sont disponibles pour la plupart des liaisons de grande vitesse. Pour en

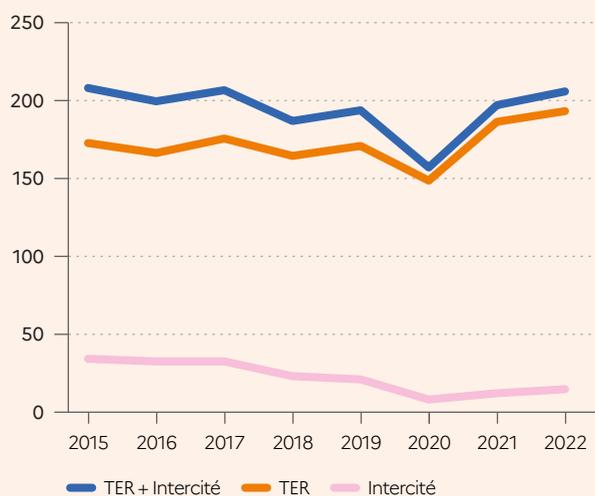
analyser les évolutions, l'AQST a réparti les lignes comme suit par classe de fréquence et de distance.

COURTES DISTANCES	MOYENNES DISTANCES	LONGUE DISTANCES
Trajet le plus court inférieur à 1h30	Trajet le plus court compris entre 1h30 et 3h	Trajet le plus court supérieur à 3h

BASSES FRÉQUENCES	MOYENNES FRÉQUENCES	HAUTES FRÉQUENCES
Moins de 200 trajets réalisés par mois par sens	Entre 200 et 400 trajets réalisés par mois par sens	Plus de 400 trajets réalisés par mois par sens

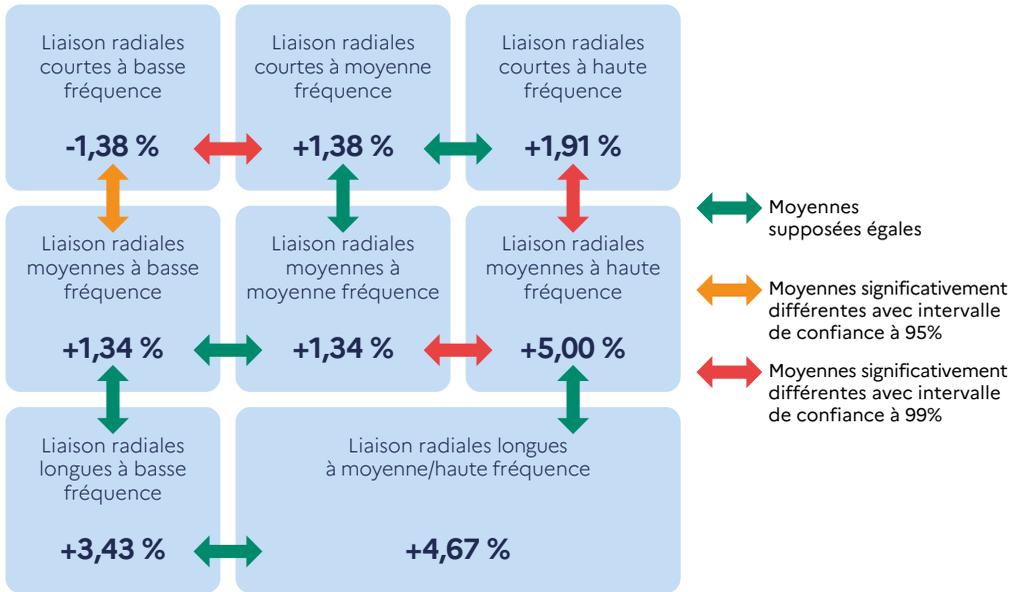
Pour chacune des catégories a été calculée la moyenne des taux de croissance annuels moyens (TCAM) de 2012 à 2023 des fréquences figurant dans chaque paquet de liaisons.

Évolution de l'offre kilométrique réalisée des TER et intercités par an (en millions de km)



* Etude réalisée par Raphaël Reichman, étudiant à l'université Polytech Tours pour l'AQST

Synthèse des évolutions constatées



Le schéma ci-dessus présente la synthèse des évolutions constatées. Les fréquences augmentent le plus dans les liaisons à haute fréquence, ainsi que celles à moyenne et a fortiori à longue distance.

Autrement dit, de 2012 à 2023, les fréquences se sont renforcées là où elles étaient déjà élevées, donc en sens contraire avec une évolution qui aurait favorisé l'équité territoriale.

Les différences constatées qui sont statistiquement significatives au seuil de 95 % figurent en Orange et au seuil de 99 % en rouge.

2- Le transport aérien intérieur : un report vers Roissy CDG aux dépens des liaisons vers Orly et une baisse des fréquences province-province

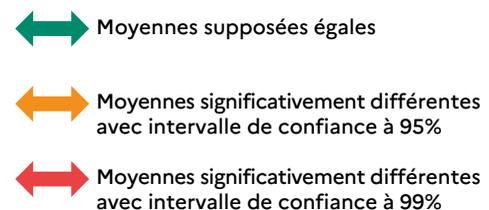
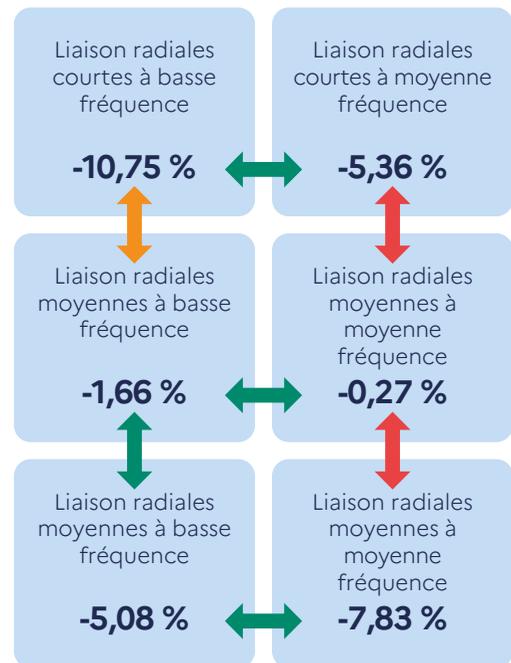
Les fréquences du transport aérien intérieur ont été regroupées pour l'analyse selon les fréquences et le type de liaison (Orly vs Roissy pour les radiales, et province-province) : les basses fréquences en deçà de 200 dessertes par mois dans chaque sens, et les hautes fréquences au-delà.

Les taux de croissance annuels moyens (TCAM) obtenus par paquet de 2018 à 2022 sont les suivants :

Le taux de croissance annuel moyen des fréquences des lignes au départ ou à l'arrivée de l'aéroport Roissy Charles de Gaulle est significativement plus haut que celui au départ d'Orly, reflétant le regroupement des vols d'Air France vers le hub de Roissy CDG.

Les fréquences province - province se situent en nette baisse sur la période.

Taux d'annulation entre 2018 et 2023



3- Le transport collectif urbain (TCU) : de nombreuses suppressions de fréquences programmées depuis la crise sanitaire

A) En Île-de-France, de nombreuses suppressions de fréquences programmées dans tous les modes alors que la crise sanitaire est finie

La courbe ci-contre illustre l'évolution de la fréquence du métro d'Île-de-France. Cette évolution est similaire à celle des autres modes de transports de la région tels que les bus, les tramways ou les RER. On peut constater une légère augmentation sur la période.

L'offre réalisée reste, depuis après la crise sanitaire, bien en deçà de l'offre programmée (années 2022 et 2023). Ainsi, dans un rapport de 2022, la RATP note qu'« Il est indéniable que nous avons rencontré des difficultés à réaliser l'offre de transport en raison de tensions élevées sur le marché du travail, en France mais également à l'étranger, et cette situation affecte fortement nos résultats. »

Ces pénuries de personnels essentiels, notamment de conduite, malgré les efforts des opérateurs en termes de recrutement, semblent toucher la plupart des opérateurs. Ils se traduisent souvent par des « trous de desserte » dans les différents modes, avec en conséquence de longues attentes, souvent peu prévisibles, pour les voyageurs.

B) Les transports collectifs urbains de Province : très peu de données disponibles

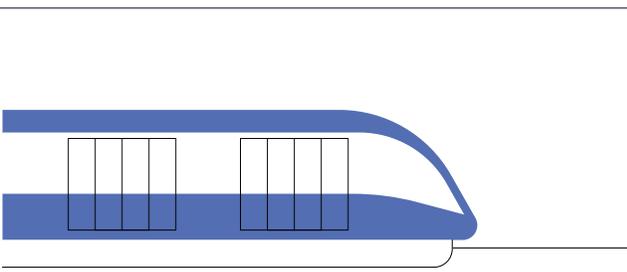
Les TCU en province connaissent une légère hausse avec un TCAM de 0,85 % de 2016 à 2022.

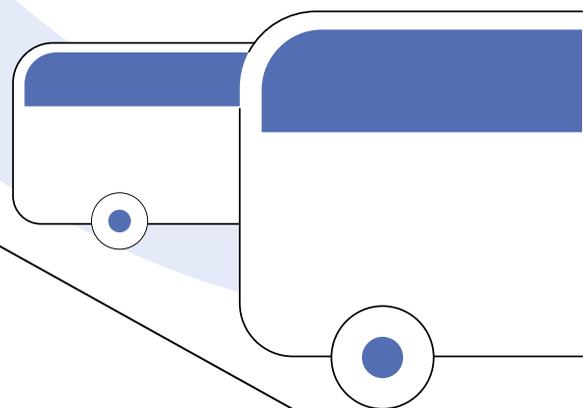
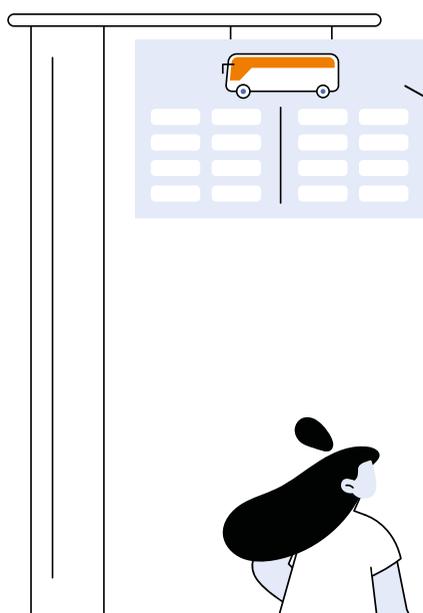
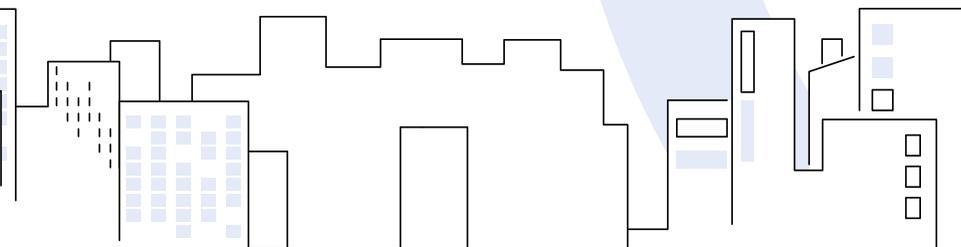
Les données publiques disponibles ne le sont qu'à l'échelle nationale et ne permettent donc pas d'analyse géographisée. Cependant, comme en Île-de-France, les remontées des usagers font également état d'offres réalisées souvent nettement inférieures aux horaires annoncés, avec comme conséquence souvent pour les usagers de longues attentes souvent peu prévisibles.

Évolution de l'offre kilométrique du métro d'Île de France par an (en millions de km)



Évolution de l'offre kilométrique réalisée des transports collectifs urbains en province par an (en millions de km)





Une offre de transports collectifs urbains et ferroviaires souvent meilleure en Allemagne qu'en France

LAQST a procédé à une comparaison internationale de la facilité pour se déplacer d'un point à un autre en transports collectifs urbains et ferroviaires dans des agglomérations de différentes tailles.

Ont été retenues à cet effet plusieurs aires urbaines de population et de densité comparables, en France, en Allemagne et en Espagne.

Deux types de territoires contrastés ont été analysés : les banlieues des grandes métropoles (1 à 3 millions d'habitants environ) et les agglomérations de l'ordre de 150 000 habitants.

1- Dans les banlieues des grandes métropoles de 1 à 3 millions d'habitants

La première comparaison internationale de la qualité de desserte en transports collectifs et ferroviaires concerne les périphéries de grandes aires urbaines de l'ordre de 2 millions d'habitants, dans 3 pays : France, Allemagne, Espagne.

Ont été retenues à cet effet, par tirage au sort au sein de la base des zones urbaines fonctionnelles (FUA) de l'OCDE dans cette tranche, les villes suivantes :

AIRE URBAINE	POPULATION FUA (HAB)	DENSITÉ FUA (HAB/KM2)
Lyon	1 951 000	532
Marseille	1 751 000	413
Munich	2 849 000	519
Malaga	849 000	557

Ces 4 aires urbaines présentent des caractéristiques de population et de densité assez similaires. Malaga est un peu plus petite du fait de l'absence d'aire urbaine espagnole autour de 2 millions d'habitants.

Pour se rapprocher le plus possible du vécu des voyageurs, l'AQST a retenu pour chaque aire urbaine un échantillon tiré au sort de liaisons origines-destinations avec un panel de :

- 10 trajets depuis le cœur de l'aire urbaine vers la périphérie ;
- 10 trajets de la périphérie à la périphérie.

Les définitions du cœur et de la périphérie de chaque aire urbaine sont reprises de la base de l'OCDE. Un contrôle de similarité de densité a été effectué par ailleurs.

L'AQST s'est attachée à comparer principalement l'offre de service, la durée, le nombre de trajets, l'amplitude avec une attention particulière pour les correspondances, telles que mentionnées notamment dans la norme Afnor NF 13816 définissant la qualité de service dans les transports, dans son pilier 1 « offre de service ».

Les différences ressortent, en général, en défaveur de la moyenne des deux villes françaises.

Les durées moyennes de trajets (incluant la marche à pied aux deux bouts) sont plus courtes dans les villes étrangères, que ce soit pour des trajets cœur à périphérie que périphérie à périphérie.

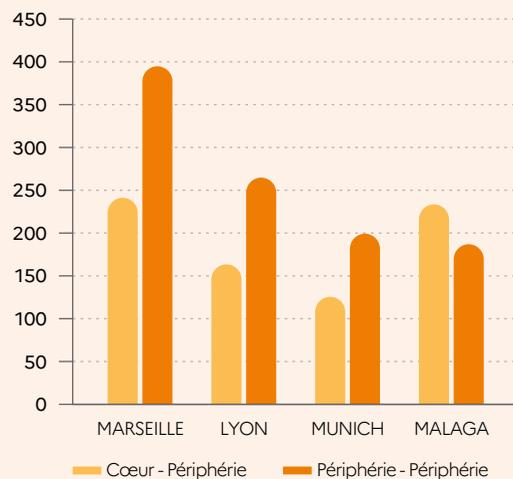
Ainsi, de cœur à périphérie, le temps de trajet moyen en transports collectifs n'est que de 127 min (2h07) à Munich, contre 163 (2h43) à Lyon et 242 (4h02) à Marseille. Malaga se situe à 234 min (3h54).

Dans l'ensemble des quatre villes, il n'est pas compétitif avec le temps en voiture, autour de 40 min pour 47 km.

De périphérie à périphérie, le temps de trajet moyen en transports collectifs n'est que de 187 min (3h07) à Malaga et 200 min (3h20) à Munich, contre 265 min (4h25) à Lyon et 398 min (6h38) à Marseille.

Dans l'ensemble des quatre villes, il n'est pas compétitif avec le temps en voiture, autour de 48 min pour 58 km.

Des temps de trajet plus courts dans les villes étrangères (en minutes)



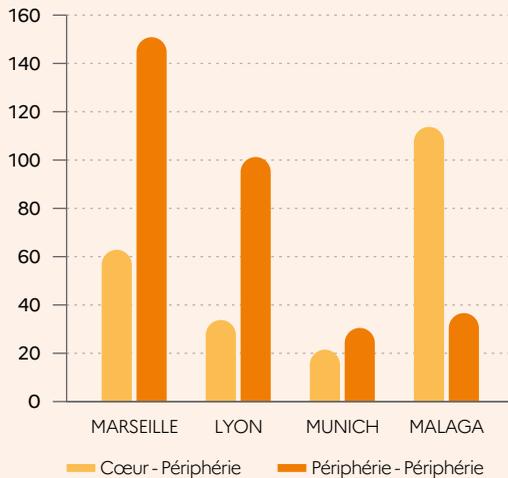
C'est dans une large mesure sur les temps de correspondance que se fait la différence.

Ils sont en effet de cœur à périphérie de seulement 22 min à Munich contre 34 min à Lyon et 63 min (1h03) à Marseille. Malaga est pire avec 114 min (1h54).

Etudes réalisées par Lena le Goff, étudiante à l'université Paris 1 (banlieues des grandes métropoles) et Ambre Bellamy, étudiante à l'université Polytech Tours (villes moyennes) pour l'AQST

De périphérie à périphérie, ils sont de seulement 31 min à Munich et 37 min à Malaga, contre 102 min (1h42) à Lyon et 151 min (2h31) à Marseille.

Des temps de correspondance plus courts à Munich (en minutes)

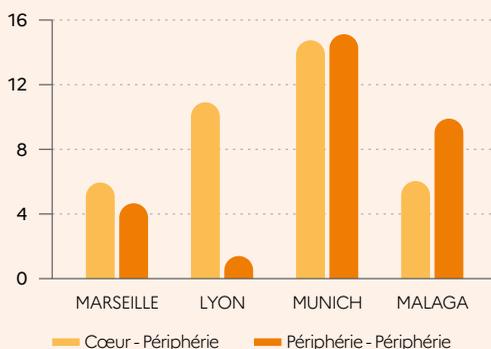


L'amplitude, définie comme l'écart entre le premier trajet en transport collectif programmé et le dernier trajet en transport collectif programmé, est également meilleure à Munich.

De cœur à périphérie, l'amplitude à Munich est de près de 15 heures, contre 11 à Lyon et 6 à Marseille et Malaga.

De périphérie à périphérie, elle est de 15 heures à Munich, 10 heures à Malaga, contre moins de 2 heures à Lyon et 4 heures à Marseille.

Une meilleure amplitude journalière à Munich (en heures)



Par ailleurs, le nombre de trajets possibles par jour est plus élevé à Munich.

Ainsi, de cœur à périphérie, le nombre de trajets possibles par jour à Munich est voisin de 15, contre près de 11 à Lyon et 6 à Marseille. Malaga se situe à 6 trajets également.

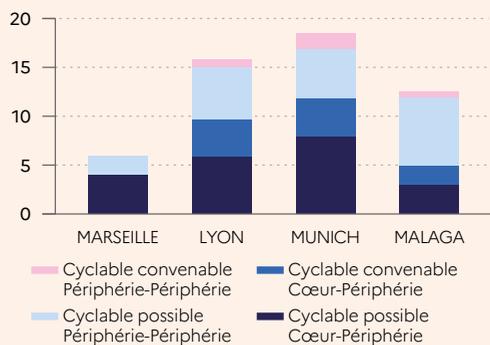
De périphérie à périphérie, le nombre de trajets possibles par jour à Munich est voisin de 15, contre 10 à Malaga et près de 2 à Lyon et 4 à Marseille.

Un critère additionnel a été d'examiner si les trajets terminaux étaient faisables en vélo. Deux indicateurs ont été définis pour apprécier cet élément :

- le trajet est dit faisable en vélo si le temps de trajet total des deux bouts est de moins de 30 min ;
- le trajet est dit convenable si en plus d'être faisable, il comporte plus de 10 % de linéaire aménagé (voies dédiées, double sens cyclables, voies partagées, zones apaisées ou aménagements temporaires).

Munich présente le maximum de trajets terminaux cyclables (19 sur 20 possibles), avec le plus fort nombre de trajets convenablement aménagés (6). Lyon n'est cependant pas loin derrière, avec 16 trajets terminaux cyclables, dont 5 convenablement aménagés. Malaga vient ensuite (13 trajets cyclables, dont 3 convenablement aménagés), puis enfin Marseille avec 6 trajets cyclables, dont aucun n'est convenablement aménagé.

Une meilleure desserte terminale en vélo à Munich (nombre de trajets terminaux cyclables)



Une autre manière de regarder le sujet est de décompter les trajets en transports collectifs selon les normes suivantes :

- avec une qualité au moins égale à une norme « de qualité minimale » (au moins 5 trajets par jour, au moins 12 heures d'amplitude, durée en TC moindre que 3 fois la durée en voiture) (en rouge)

- faisable avec les trajets terminaux à pied (moins de 3 km pour la somme des deux bouts) (en jaune clair);
- faisable mais avec les trajets terminaux en voiture (moins de 20 km pour la somme des deux bouts) (en orange clair);
- sans proposition en TC (en orange).

Là aussi, les meilleurs résultats sont obtenus par Munich, avec dans l'ensemble des tests effectués, sur 20 trajets, 9 trajets conformes à la norme de qualité minimale (en vert), contre 4 à Lyon, 2 à Malaga et aucun à Marseille.

En conclusion, il ressort de cette étude qu'au vu des critères retenus, les deux aires urbaines retenues de Lyon et Marseille présentent, sur les trajets de cœur à périphérie et de périphérie à périphérie, une qualité de l'offre programmée de transports collectifs nettement moins bonne que Munich, que ce soit en temps

de trajet moyens, en nombre de trajets par jour et en amplitude.

Des tests statistiques ont été effectués, montrant que les différences constatées entre Munich et chacune des deux villes françaises ressortent comme significatives au seuil de 99 %, pour les trajets périphérie-périphérie. Pour les trajets cœur-périphérie, les différences entre Marseille et Munich ressortent comme significatives à 99 % également, mais pas celles entre Lyon et Munich. Celles entre les deux villes françaises et la ville espagnole de Malaga ne sont en général pas significatives.

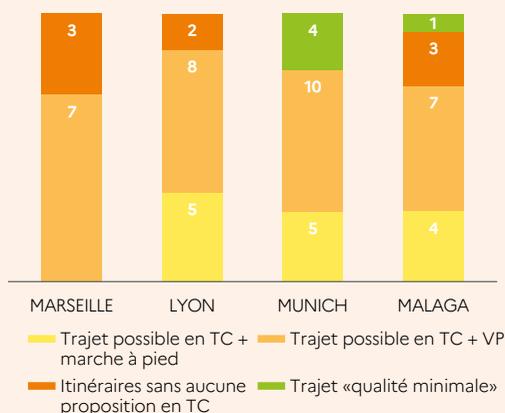
Les causes de ces différences ressortent pour partie d'une meilleure offre intrinsèque à Munich, notamment hors pointe, avec un service express régional métropolitain (S-Bahn) cadencé et alimenté avec des correspondances bien étudiées avec les trams et bus.

Les normes de qualité minimale présentées ci-dessus pourraient servir de guide d'évaluation des offres de TC dans de grandes villes.

Trajets courts périphéries



Trajets périphéries-périphéries



2- Dans les aires urbaines de 150 000 habitants environ

La seconde comparaison internationale de la qualité de desserte en transports collectifs urbains et ferroviaires concerne les aires urbaines de l'ordre de 150 000 habitants, dans trois pays : France, Allemagne, Espagne.

Ont été retenues par tirage au sort au sein de la base des zones urbaines fonctionnelles (FUA) de l'OCDE dans cette tranche, les villes suivantes :

	Population FUA (hab)	Densité FUA (hab/km ²)	Densité ville centre (hab/km ²)	Superficie FUA (km ²)
Quimper	180 000	150	751	1 196
Brive-la-Gaillarde	130 000	100	967	1 356
Ourense	140 000	215	1 238	652
Weimar	140 000	145	763	970

Ces quatre aires urbaines présentent donc des caractéristiques de population et de densité assez similaires.

Pour se rapprocher le plus possible du vécu des voyageurs, l'AQST a retenu pour chaque aire urbaine un échantillon tiré au sort de 15 liaisons origines-destinations avec un panel de :

- 5 trajets à l'intérieur du cœur de l'aire urbaine,
- 5 depuis le cœur de l'aire urbaine vers la périphérie,
- 5 à l'intérieur de la périphérie.

Les définitions du cœur et de la périphérie de chaque aire urbaine sont reprises de la base FUA de l'OCDE.

L'AQST s'est attachée à comparer principalement l'offre de service, la durée, le nombre de trajets, l'amplitude avec une attention particulière pour les correspondances, telles que mentionnées notamment dans la norme Afnor NF 13816 définissant la qualité de service dans les transports, dans son pilier 1 « offre de service ».

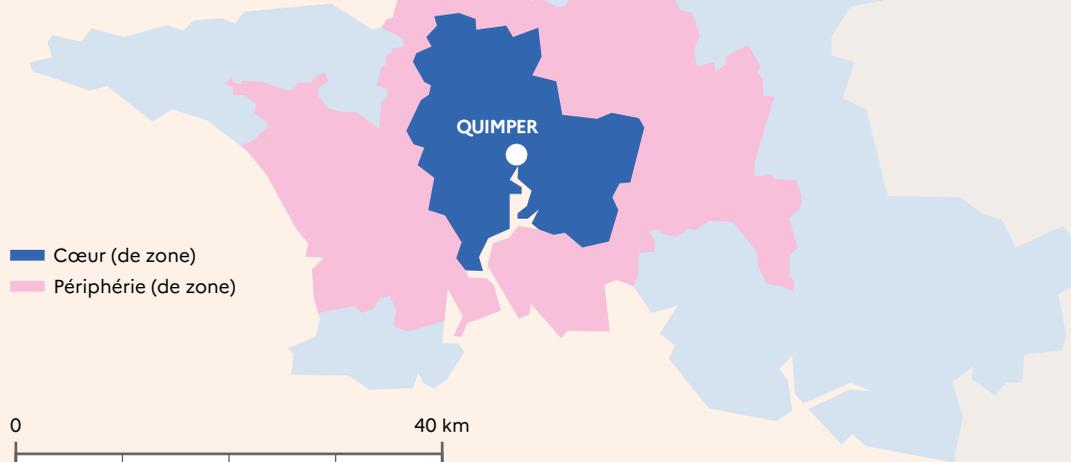
Dans ses résultats, l'AQST a présenté la moyenne des deux villes françaises de l'échantillon (Brive-la-Gaillarde et Quimper).

Les différences ressortent, en général en défaveur de la moyenne française (Brive-la-Gaillarde et Quimper), d'Ourense face à Weimar, dans la mesure où les données sont meilleures pour chaque indicateur.

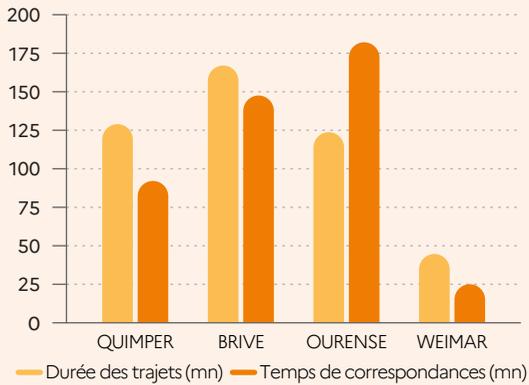
Les durées de trajets (incluant le temps aux deux trajets terminaux amont et aval) sont bien plus courtes à Weimar, puisqu'elles s'étalent de 149 min (2h29) pour la moyenne de Brive-la-Gaillarde et Quimper, et de 125 min (2h05) pour Ourense à seulement 45 min pour Weimar.

C'est essentiellement sur les temps de correspondance que Weimar fait la différence. Ils sont en effet de 121 min (2h01) pour la moyenne de Brive-la-Gaillarde et Quimper, 183 min pour Ourense (3h03) contre 25 min seulement pour Weimar.

EXEMPLE DE ZONAGE CŒUR ET PÉRIPHÉRIE DANS LA ZONE URBAINE FONCTIONNELLE (FUA) DE QUIMPER



De meilleurs temps de trajet et de correspondance à Weimar (en minutes)

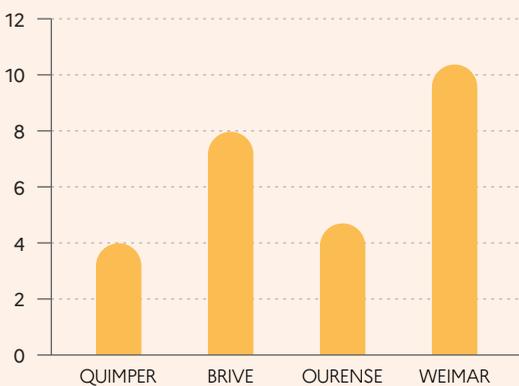


L'amplitude, définie comme l'écart entre le premier trajet en transport collectif programmé et le dernier trajet en transport collectif programmé, est également meilleure à Weimar.

Ainsi cette amplitude est de plus importante avec 628 min (10h28) à Weimar contre 359 min (5h59) en moyenne de Quimper et Brive-la-Gaillarde et 282 min (4h42) pour Ourense.

Par ailleurs, le nombre de trajets possibles par jour est également en faveur de Weimar puisque celle-ci offre 14 trajets possibles par jour, soit trois fois plus que la moyenne Quimper et Brive-la-Gaillarde (4 trajets par jour) en transports collectifs tous modes.

De meilleures amplitudes journalières à Weimar (en heure)



Weimar compte enfin dans les échantillons retenus un taux plus élevé de trajets directs (53 %) que la moyenne de Quimper et Brive-la-Gaillarde (27 %).

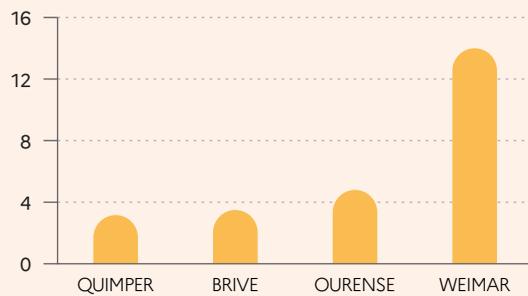
En conclusion, il ressort de cette étude qu'au vu des critères retenus, les deux aires urbaines retenues de Quimper et de Brive-la-Gaillarde présentent une qualité de l'offre programmée de transports collectifs

nettement moins bonne que Weimar, que ce soit en nombre de trajets, en temps de trajet et en amplitude.

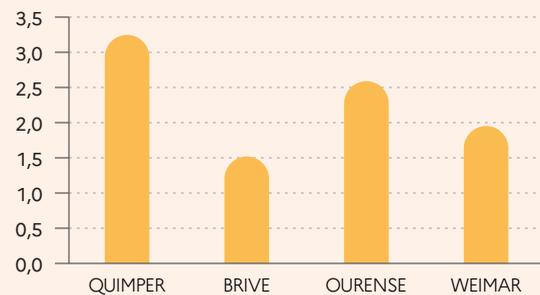
Des tests statistiques ont été effectués, montrant que les différences constatées entre Weimar et la moyenne des deux villes françaises ressortent en général comme significatives au seuil de 99 %. Celles entre la moyenne des deux villes françaises et la ville espagnole d'Ourense ne le sont pas ou rarement en revanche.

Les causes de ces différences ressortent peu d'une différence d'offre bus, puisque le nombre de bus-km ressort à 1,53 million par an à Brive-la-Gaillarde, 3,27 millions à Quimper contre 1,97 million à Weimar et 2,6 millions à Ourense. On retrouve cette similarité dans les nombres de véhicules qui ne sont pas très différents en dehors du haut niveau de Quimper (31 à Brive-la-Gaillarde, 89 à Quimper, 37 à Weimar et 40 à Ourense).

Davantage de trajets possibles par jour à Weimar (en nombre de jours)



Davantage de bus-km à Quimper (en millions de bus-km par an)



La différence semble se faire surtout par le meilleur soin accordé à la planification des horaires en correspondance à un unique point central, connecté à la gare centrale, avec la présence d'une offre ferroviaire régionale métropolitaine, permettant ainsi une offre de transports collectifs allant bien au-delà du seul bus direct.



3- Conclusion

- Dans les deux échantillons analysés, la possibilité de se déplacer d'un point à l'autre d'une agglomération en transports collectifs urbains et ferroviaires semble nettement meilleure en Allemagne qu'en France, le résultat de la comparaison avec l'Espagne est moins net.

Dans les métropoles, la différence se fait avec l'Allemagne grâce à l'armature ferroviaire de ses RER (S-Bahn) avec des fréquences cadencées toute la journée, sur lesquelles sont articulées les liaisons bus avec des correspondances bien étudiées.

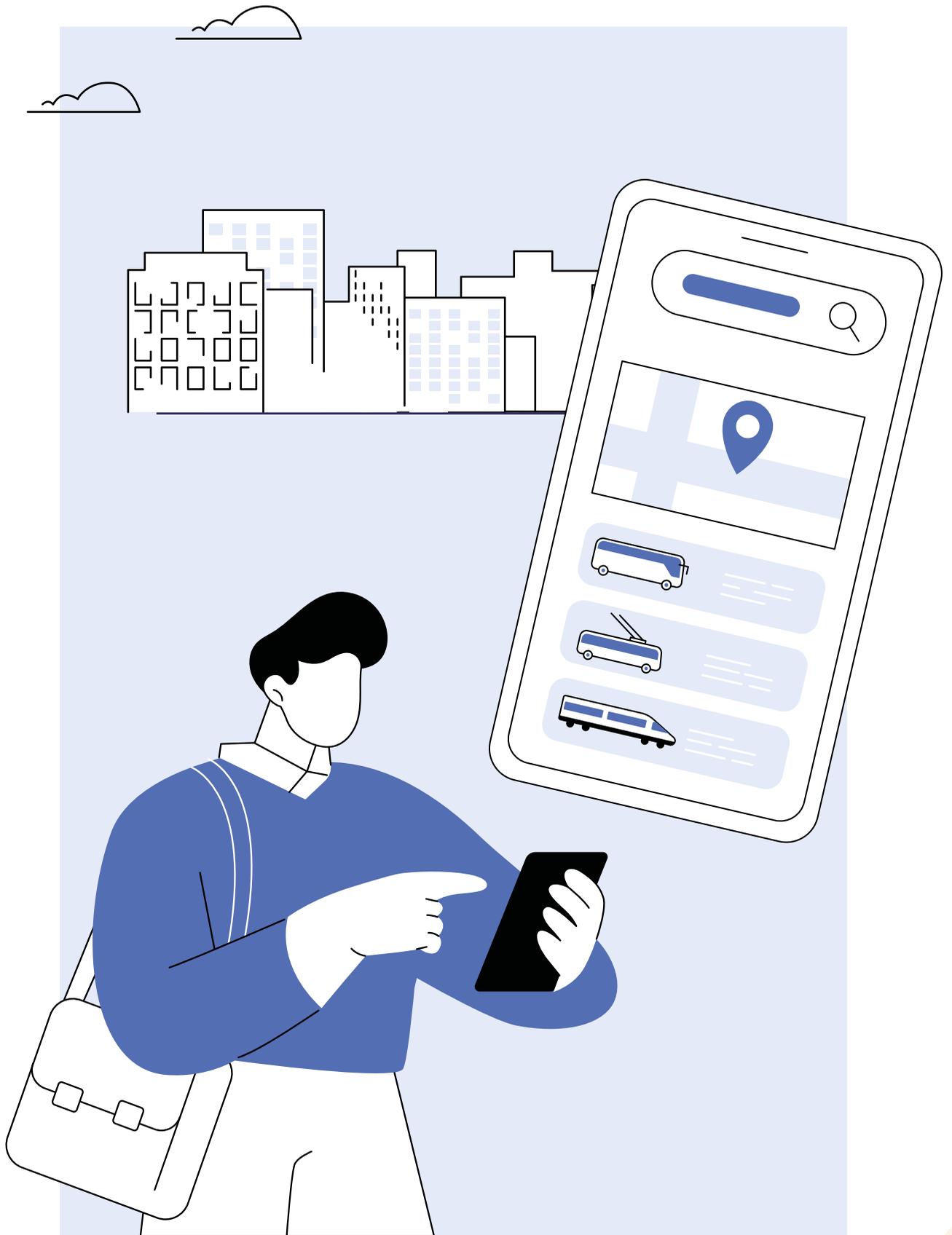
Dans les villes moyennes, l'Allemagne l'emporte aussi avec une offre qui n'est pas forcément plus étendue en nombre total de bus, mais où les correspondances sont nettement mieux organisées, avec un point de correspondance central unique relié au réseau ferré,

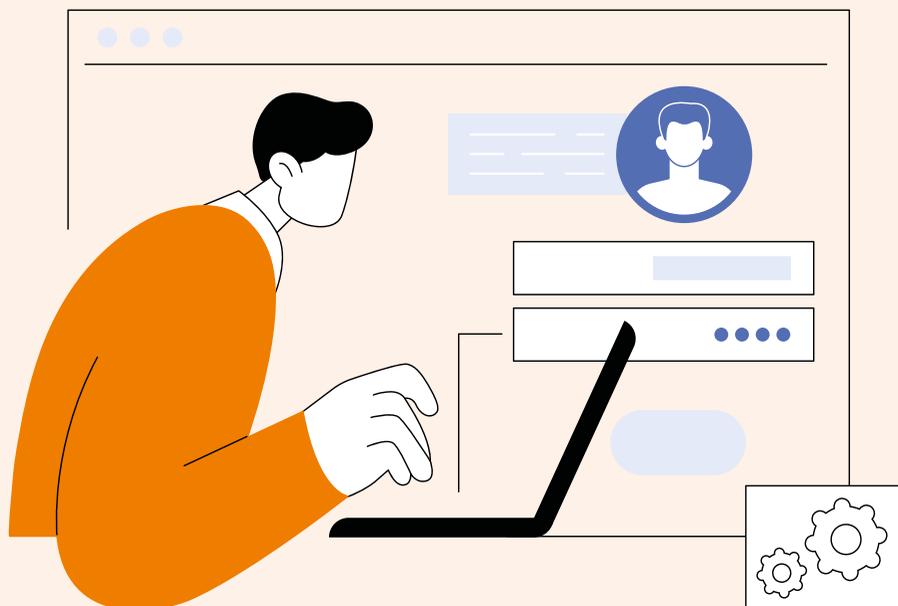
une meilleure planification des horaires en réseau, qui restent lisibles même aux heures creuses du matin, du milieu de journée et du soir.

En Espagne, même si le réseau ferroviaire est moins développé, l'offre reste de qualité grâce à une offre en bus et cars express abondante et bien structurée.

Dans les deux cas, tant en Allemagne qu'en Espagne, les modèles économiques de ces offres y sont favorisés par une meilleure planification de l'urbanisme qui favorise l'aménagement près des axes lourds de transports collectifs.

Gageons qu'il s'agit d'enseignements utiles pour les futurs services express régionaux métropolitains (SERM) en France.





Quelques chiffres



164 850
visiteurs

(soit +24,7 % par rapport à 2022)



172 229
visites

(soit +14,9 % par rapport à 2022)



214 304
pages vues

(soit +12,5 % par rapport à 2022)

Les internautes consultent **qualitetransports.gouv.fr** sur



66 %
sur smartphone



31,5 %
sur ordinateur



1,5 %
sur tablette

Qui sont les internautes ?

Les 5 premiers pays



Par région



Les 5 pièces jointes les plus téléchargées



Language du navigateur



Moteur de recherche



Les 10 pages les plus visitées (en nombre de pages vues)

Intitulés des pages	Vues
Vous voyagez en TGV, iDTGV ou INTERCITÉS. Que faire si : Votre train est annulé	47 163
Vous voyagez en avion. Que faire si : Vous transportez des liquides,... Les médicaments liquides sont-ils autorisés ?	19 895
Vous voyagez en avion. Que faire si : Votre enfant voyage seul	17 836
Vous voyagez en avion. Que faire si : Votre vol est en retard au départ ou à l'arrivée	14 047
Vous voyagez en avion. Que faire si : Votre compagnie aérienne vous refuse l'embarquement	10 849
Vous voyagez en avion. Que faire si : Vos bagages sont perdus, volés, retardés ou détériorés au cours du voyage	7 770
Le monde des transports > Les différents types de transport	6 506
Le monde des transports > Les acteurs de transports	5 147
Vous voyagez en avion. Que faire si : Vous êtes ou vous voyagez avec une personne handicapée ou à mobilité réduite	4 990
Vous voyagez en TGV, iDTGV ou INTERCITÉS. Que faire si : À quoi avez-vous droit en cas de retard de votre train TGV ou INTERCITÉS ?	3 679



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023
AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE
DANS LES TRANSPORTS (AQST)
Novembre 2024

Tour Séquoia
92055 La Défense Cedex,
www.qualitetransports.gouv.fr

Directeur de la publication : Alain Sauvant
Rédactrice en chef : Karine Gal
Secrétariat de rédaction : Romy Cortes
Conception-réalisation : **CITIZENPRESS**
www.citizen-press.fr
Tél. : 01 77 45 86 86



Illustrations : Gettyimages - Visual Generation.
Impression : Frazier, Paris.

