



MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
MINISTÈRE CHARGÉ DES TRANSPORTS

Bilan 2017

de la qualité de service des transports de voyageurs en France

Synthèse



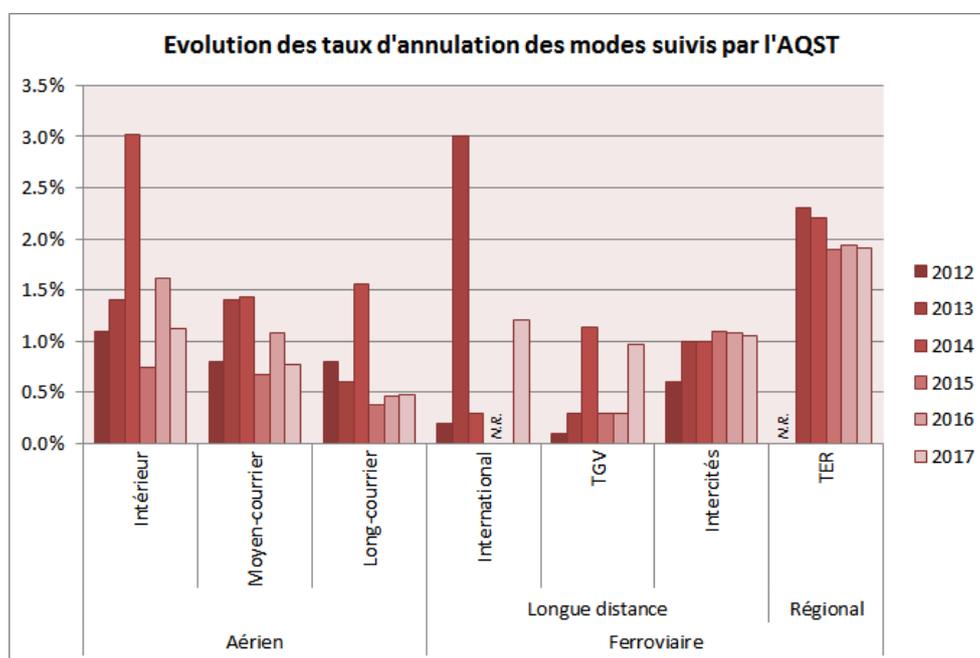
AQST
AUTORITÉ
DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

1 SYNTHÈSE NATIONALE ET ANALYSE CRITIQUE

1.1 Les chiffres de la ponctualité et de la régularité

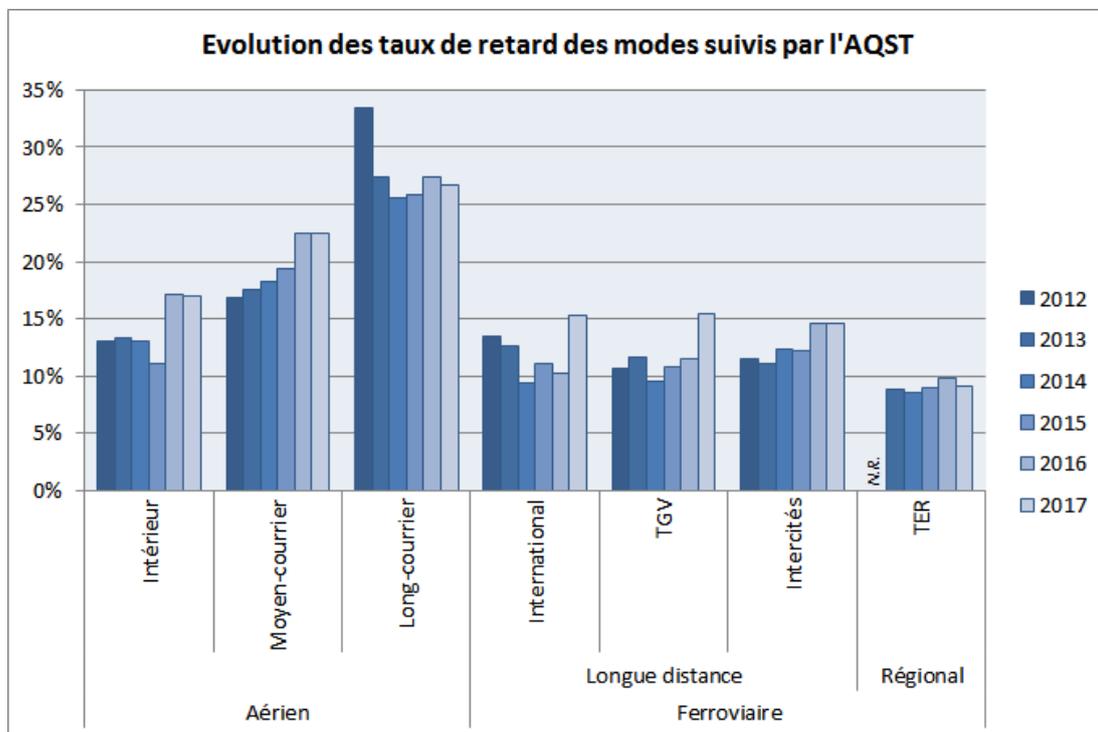
L'année 2017 a été marquée par divers événements qui ont perturbé la qualité de service de l'ensemble des modes de transport étudiés. En effet, les mois d'avril, de juin et les mois d'automne ont été marqués par d'importants mouvements sociaux aussi bien en aérien qu'en ferroviaire. La fin d'année a également été marquée par des épisodes météorologiques importants qui ont perturbé la circulation dans les transports.

Ainsi, les résultats en matière d'annulations se sont globalement dégradés au cours de l'année pour le mode ferroviaire en international et en TGV et ont peu évolué pour les liaisons Intercités et TER. À l'inverse, dans le secteur aérien, les taux d'annulation des vols intérieurs et moyen-courriers ont diminué sensiblement mais cela n'a toutefois pas été le cas pour les vols long-courriers.



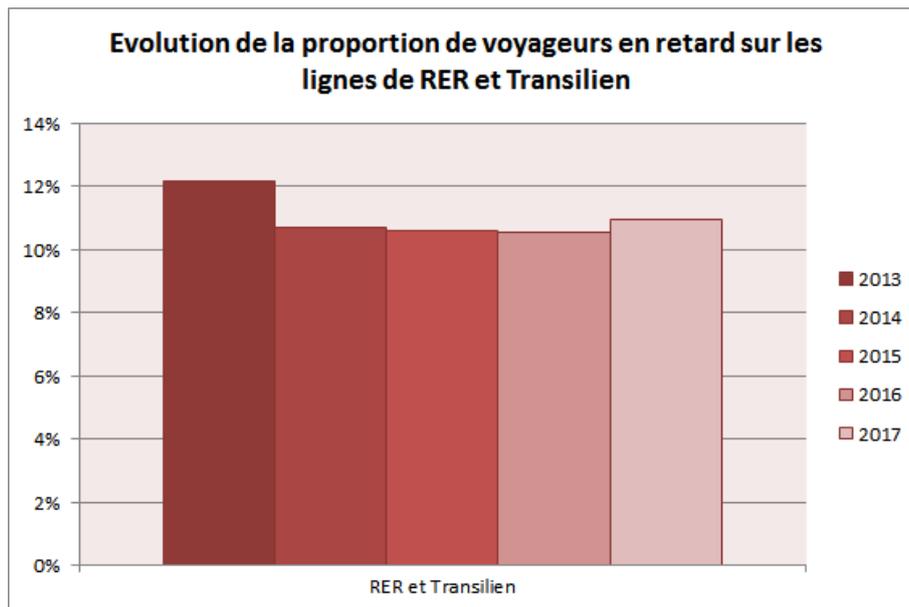
		% annulation						
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	
Aérien	Intérieur	1.1%	1.4%	3.0%	0.7%	1.6%	1.1%	
	Moyen-courrier	0.8%	1.4%	1.4%	0.7%	1.1%	0.8%	
	Long-courrier	0.8%	0.6%	1.6%	0.4%	0.5%	0.5%	
Ferroviaire	Longue distance	International	0.2%	3.0%	0.3%	N.R.	N.R.	1.2%
		TGV	0.1%	0.3%	1.1%	0.3%	0.3%	1.0%
		Intercités	0.6%	1.0%	1.0%	1.1%	1.1%	1.1%
	Régional	TER		2.3%	2.2%	1.9%	1.9%	1.9%

Les résultats de ponctualité en 2016 ont été globalement stables dans le secteur aérien avec même une légère amélioration pour les vols long-courriers. En revanche, dans le secteur ferroviaire, les taux de retard à l'arrivée ont augmenté et même dépassé les niveaux de 2012 en TGV et à l'international, à l'exception des TER qui se sont améliorés et des Intercités qui sont restés stables.



		% retard						
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	
Aérien	Intérieur	13.1%	13.3%	13.1%	11.1%	17.1%	17.0%	
	Moyen-courrier	16.8%	17.6%	18.3%	19.4%	22.4%	22.4%	
	Long-courrier	33.5%	27.4%	25.6%	25.8%	27.4%	26.6%	
Ferroviaire	Longue distance	International	13.5%	12.6%	9.4%	11.1%	10.3%	15.3%
		TGV	10.6%	11.7%	9.6%	10.8%	11.5%	15.4%
		Intercités	11.5%	11.1%	12.3%	12.2%	14.6%	14.6%
	Régional	TER		8.9%	8.5%	9.0%	9.8%	9.1%

En Île-de-France, la ponctualité voyageur de l'année 2017 s'est légèrement dégradée par rapport aux résultats de l'année précédente, avec toutefois des résultats contrastés selon les lignes.



	% de voyageurs en retard à destination					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
RER et Transilien		12.2%	10.7%	10.6%	10.6%	11.0%