

Rapport annuel 2024

de l'Autorité de la Qualité de Service dans les Transports

AQST

Décembre 2025

La montée en puissance des chapitres des bilans de l'Autorité de régulation des transports (ART) dans les champs du ferroviaire de l'aéroportuaire et des autocars en service librement organisé (SLO) a mené l'AQST à s'interroger sur l'utilité de produire un bilan de qualité de service exploitant les données de base des transporteurs, dans un contexte de rationalisation des moyens publics.

On notera toutefois qu'en l'état la nature des bilans présente quelques différences : l'AQST présentait dans le passé au-delà des données une analyse contextuelle, essentiellement sur la base de sources presse, des incidents ayant occasionné des perturbations significatives. Par ailleurs, compte tenu de son mandat, l'ART analyse la qualité de service aéroportuaire sur les principaux aéroports, ce qui n'est pas identique à la qualité du transport aérien, même si les éléments clé en matière de ponctualité que sont les éventuels retards au décollage et l'atterrissage (ou le fait que le vol ne soit pas effectué) sont à la fois des événements de la qualité du transport aérien mais aussi de la qualité de service aéroportuaire.

On notera aussi, que pour des raisons de protection du secret des affaires, dans un contexte où les données publiées sont issues d'une enquête obligatoire, l'ART ne publie pas de données à une maille géographique fine comme pouvait le faire l'AQST dont les données sont issues d'une convention avec certains acteurs. Pour les données issues de la SNCF, qui reste encore le premier transporteur ferroviaire de voyageurs en France, l'impact de cette différence est cependant à relativiser dans la mesure où ce transporteur publie des données détaillées sur son propre site, mais le suivi des données de qualité dans le contexte de plus en plus concurrentiel constituera un enjeu croissant à l'avenir.

Pour ce qui concerne les autocars en service librement organisé (SLO), les données disponibles sont celles issues de l'enquête obligatoire que réalise l'ART.

On trouvera en annexe le bilan de qualité de service dans les transports en 2024, réalisé par l'AQST en exploitant des sources secondaires (bilans effectués par l'ART pour le ferroviaire, les aéroports et les autocars SLO, sources professionnelles diverses, presse,). Leur format est donc complémentaire de celui utilisé par l'AQST lors des années précédentes.

Ce bilan basé sur des sources secondaires s'est efforcé pour la première fois cette année de renseigner tous les modes dans le champ de l'AQST. Pour certains modes comme les transports collectifs urbains, les transports par autocars conventionnés, et les transports maritimes et fluviaux réguliers de voyageurs, le rapport constate l'absence ou la quasi absence d'informations structurées même basiques sur la qualité de ces derniers. Tout au plus trouve-t-on parfois des informations intéressantes contextuelles liées par exemple aux remontées des réseaux sociaux.

Dans le domaine de l'information des voyageurs sur leurs droits et obligations, l'AQST a produit des commentaires sur les principaux textes et jurisprudences. Elle n'est pas la seule, et des organismes comme le Centre européen des consommateurs par exemple présentent également aux voyageurs leurs droits et obligations.

Enfin, une des actions de l'AQST consiste à réaliser des études pour analyser telles ou telle dimension de la qualité de service dans les transports, en analysant en général des sources publiques. Ces analyses fournissent un support aux parties prenantes pour échanger sur les moyens de progrès en qualité de service dans les transports. Mais l'AQST ne dispose là aussi d'aucun monopole à ce sujet, et l'ensemble des entités sont donc invitées à poursuivre ces analyses et ces échanges.

Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST)

Bilan de la qualité de service dans les transports publics réguliers de voyageurs en France

Année 2024

Partie A : Transports ferroviaires de voyageurs

Partie B : Transports aériens de voyageurs

Partie C : Transports collectifs urbains de voyageurs

**Partie D : Transports de voyageurs par autocars en service
librement organisé**

**Partie E : Transports de voyageurs par autocars
conventionnés réguliers**

**Partie F : Transports maritimes et fluviaux de voyageurs
réguliers**

AQST

Partie A

**Bilan de la Qualité de Service des
Transports Ferroviaires de voyageurs**

Année 2024

*Analyse des performances opérationnelles,
de la ponctualité, de la satisfaction des usagers, et des contextes sous-jacents*

Sommaire

1. Contexte général et méthodologie
 - 1.1. Présentation du système ferroviaire français
 - 1.2. Sources et méthodologie d'analyse
 2. Performance globale du système ferroviaire en 2024
 - 2.1. Évolution du trafic et de la fréquentation
 - 2.2. Taux de réalisation de l'offre ferroviaire
 3. Analyse détaillée de la ponctualité par type de service
 - 3.1. Services à grande vitesse
 - 3.2. Services Intercités et trains de nuit
 - 3.3. Trains express régionaux
 - 3.4. Services franciliens
 4. Qualité de service et satisfaction des usagers
 - 4.1. Indemnisations pour retard
 - 4.2. Information des voyageurs
 5. État des infrastructures et investissements
 - 5.1. Vieillessement du réseau
 - 5.2. Investissements et modernisation
 6. Impact de la concurrence sur la qualité de service
 7. Comparaison européenne
 8. Défis et perspectives
 9. Conclusion
- Annexe sur les événements marquants de l'année
- Annexe bibliographique

1. Contexte général et méthodologie

1.1. Présentation du système ferroviaire français

Le système ferroviaire français représente l'un des plus vastes et des plus complexes d'Europe, avec un réseau ferré national de près de 27110 kilomètres de lignes exploitées au 31 décembre 2024.

Ce réseau, géré principalement par SNCF Réseau, constitue l'épine dorsale du transport collectif en France, transportant quotidiennement plusieurs millions de voyageurs et assurant une part significative du transport de marchandises. L'année 2024 marque une étape importante dans l'évolution de ce système, caractérisée par une dynamique de reprise forte après les perturbations des années précédentes, mais également par des défis structurels persistants qui nécessitent une attention soutenue de l'ensemble des acteurs du secteur.

L'organisation du transport ferroviaire français repose sur une distinction fondamentale entre les services librement organisés et les services conventionnés. Les services librement organisés, qui comprennent principalement les trains à grande vitesse exploités par SNCF Voyageurs avec ses marques TGV inOui et Ouigo, mais également par les nouveaux entrants Trenitalia France et Renfe Viajeros, fonctionnent selon une logique de marché où les entreprises ferroviaires assument le risque économique de leur exploitation. À l'inverse, les services conventionnés, incluant les trains express régionaux, les Intercités et les services franciliens Transilien et RER, sont organisés par des autorités publiques qui définissent l'offre de service et garantissent son financement à travers des conventions de service public et des concours publics.

Cette dualité reflète les différentes missions du transport ferroviaire. D'une part, assurer la rentabilité économique sur les liaisons les plus attractives, principalement les axes à grande vitesse reliant les principales métropoles françaises. D'autre part, garantir l'aménagement du territoire et la desserte des zones moins denses à travers un maillage de services régionaux de proximité et de grande ligne. L'équilibre entre ces deux logiques constitue un enjeu majeur de la politique des transports en France, dans un contexte où les objectifs de transition écologique imposent un développement significatif de l'offre ferroviaire pour capter les trafics routiers et aériens.

1.2. Sources et méthodologie d'analyse

La présente analyse s'appuie sur un ensemble de sources officielles et vérifiées permettant d'établir un diagnostic objectif et documenté de la qualité de service ferroviaire en France en 2024. La source principale provient des bilans annuels publiés par l'Autorité de régulation des transports, autorité administrative indépendante chargée du suivi et de la régulation du secteur ferroviaire français.

L'ART collecte de manière systématique et exhaustive des données auprès des gestionnaires d'infrastructure, principalement SNCF Réseau et la RATP pour le réseau RER, ainsi qu'auprès de l'ensemble des entreprises ferroviaires opérant sur le territoire français.

Les données analysées couvrent l'ensemble des dimensions de la qualité de service ferroviaire. Les indicateurs d'offre mesurent le volume de services proposés aux voyageurs, exprimé en trains-kilomètres commerciaux et en sièges-kilomètres disponibles. Les indicateurs de fréquentation quantifient l'utilisation effective de cette offre par les voyageurs, mesurée en voyageurs-kilomètres transportés et en taux d'occupation des trains. Les indicateurs de ponctualité et de régularité évaluent la capacité du système ferroviaire à respecter les horaires programmés et à assurer l'ensemble des

circulations prévues. Enfin, les indicateurs économiques permettent d'analyser l'équilibre financier du système et les coûts supportés par les différentes parties prenantes.

La méthodologie d'analyse privilégie une approche comparative multi-temporelle et multi-spatiale. L'évolution des indicateurs sur la période 2019 à 2024 permet d'identifier les tendances de long terme et de mesurer l'impact des différentes perturbations ayant affecté le système ferroviaire, notamment la crise sanitaire de 2020 à 2022 et les mouvements sociaux de 2023. La comparaison entre les différents types de services et les différentes régions françaises met en lumière les spécificités et les disparités de performance au sein du système ferroviaire national. Enfin, le benchmark européen situe la France par rapport à ses principaux voisins et permet d'identifier les bonnes pratiques transférables.

2. Performance globale du système ferroviaire en 2024

2.1. Évolution du trafic et de la fréquentation

L'année 2024 constitue une année historique pour le transport ferroviaire français avec l'atteinte d'un nouveau record de fréquentation pour la troisième année consécutive. Selon les données de l'Autorité de régulation des transports publiées en juin 2025, le trafic ferroviaire de voyageurs a progressé de 6 % en 2024, portant la fréquentation totale à 114 milliards de voyageurs-kilomètres. Cette performance exceptionnelle s'inscrit dans une dynamique de croissance forte et continue depuis la sortie de la crise sanitaire, confirmant l'attractivité renouvelée du mode ferroviaire auprès des Français.

Cette croissance a été particulièrement soutenue pour les trains du quotidien. Les trains express régionaux et les trains Intercités ont enregistré une progression remarquable de 11 % de leur fréquentation sur un an. Cette dynamique s'avère encore plus impressionnante lorsqu'on la replace dans une perspective de moyen terme, la fréquentation de ces services ayant bondi de 35 % par rapport à 2019, dernière année de référence avant la crise sanitaire. Les lignes TER de proximité, assurant des liaisons de moins de 100 kilomètres et constituant le cœur des transports du quotidien, ont particulièrement bénéficié de cette croissance avec des progressions annuelles comprises entre 6 et 13 % selon les régions.

Les trains à grande vitesse ont également connu une progression de leur fréquentation, bien que dans des proportions plus modérées que les trains conventionnés. Avec une hausse de 4 % sur un an, les services librement organisés à grande vitesse ont transporté 67 milliards de voyageurs-kilomètres en 2024. Cette croissance porte le niveau de fréquentation à 12 % au-dessus de celui de 2019, confirmant le rétablissement complet du marché de la grande vitesse après les perturbations des années précédentes. La dynamique a été particulièrement forte sur certains axes, notamment l'axe Atlantique desservant Bordeaux, Rennes et Nantes, qui a enregistré une croissance de 5 % en 2024 et de 17 % depuis 2019.

La fréquentation estivale 2024 a été marquée par deux événements majeurs qui ont contribué à stimuler la demande de transport ferroviaire. Les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris, organisés en juillet et août 2024, ont généré un afflux significatif de voyageurs, particulièrement sur les services franciliens Transilien et RER qui ont dû faire face à une demande exceptionnelle.

Le Pass Rail, dispositif proposant aux jeunes de 16 à 27 ans de voyager en illimité sur les trains régionaux pour quarante-neuf euros par mois, a également contribué à la forte progression estivale de la fréquentation des TER et Intercités. Ces initiatives démontrent le potentiel de croissance du transport ferroviaire lorsque sont réunies des conditions favorables d'accessibilité tarifaire et d'événements générateurs de déplacements.

L'augmentation de la fréquentation s'est accompagnée d'une progression significative de l'offre ferroviaire, qui a crû de 7 % en 2024 pour atteindre 412 millions de trains-kilomètres. Cette croissance de l'offre a néanmoins été inférieure à celle de la fréquentation, conduisant à une augmentation des taux d'occupation moyens des trains. Le taux d'occupation moyen s'établit désormais à 51 % pour l'ensemble des services ferroviaires, atteignant même plus de 75 % pour les trains à grande vitesse. Ces niveaux de remplissage élevés témoignent d'une bonne adéquation entre l'offre proposée et la demande exprimée, tout en posant la question de la capacité du système à absorber une croissance future de la fréquentation sans investissements complémentaires en matériel roulant et en infrastructures.

2.2. Taux de réalisation de l'offre ferroviaire

Le taux de réalisation de l'offre ferroviaire constitue un indicateur fondamental de la fiabilité du système de transport. Il mesure la proportion de trains effectivement circulés par rapport aux trains programmés, reflétant ainsi la capacité opérationnelle du système à tenir ses engagements envers les voyageurs. L'année 2024 se caractérise par une amélioration remarquable de cet indicateur, avec un taux de circulations effectives atteignant 93 % au niveau global, soit 4 points de mieux qu'en 2019 et la meilleure performance observée depuis plusieurs années.

Cette performance exceptionnelle s'explique principalement par l'absence de mouvements sociaux d'ampleur en 2024, contrastant fortement avec l'année 2023 qui avait été marquée par des grèves importantes contre la réforme des retraites, particulièrement au mois de mars. Les déprogrammations anticipées, correspondant aux suppressions de trains décidées avant la veille à 16 heures du jour de circulation, ont atteint leur plus bas niveau depuis 2018 pour tous les services à l'exception des services librement organisés internationaux. Ces déprogrammations anticipées, généralement liées à des travaux d'infrastructure ou à des ajustements planifiés de l'offre, représentent désormais moins de 3 % des circulations programmées.

Les suppressions de dernière minute, intervenant après la veille à 16 heures et particulièrement pénalisantes pour les voyageurs qui ne peuvent être prévenus suffisamment à l'avance, sont restées stables par rapport à 2023. Elles demeurent toutefois supérieures d'un point au niveau observé en 2017, année de référence avant la dégradation progressive de cet indicateur. Ces annulations de dernière minute résultent principalement de problèmes techniques affectant le matériel roulant ou les infrastructures, ainsi que de l'indisponibilité des personnels de conduite. La réduction de ces annulations constitue un enjeu majeur pour améliorer la satisfaction des usagers et la fiabilité perçue du système ferroviaire.

Le taux global de circulations effectives et ponctuelles, qui combine la réalisation effective des trains et leur ponctualité au seuil de cinq minutes de retard, atteint le niveau historiquement élevé de 82 % en 2024. Cet indicateur synthétique reflète la performance globale du système ferroviaire dans sa capacité à offrir aux voyageurs le service attendu, tant en termes de disponibilité que de respect des horaires. L'amélioration de cet indicateur par rapport aux années précédentes témoigne des progrès réalisés dans la stabilité opérationnelle du système, même si des marges de progression importantes subsistent pour atteindre les standards de performance des meilleurs systèmes ferroviaires européens.

3. Analyse détaillée de la ponctualité par type de service

3.1. Services à grande vitesse

3.1.1. Performance globale et évolution

Les services à grande vitesse ont enregistré une amélioration significative de leurs performances de ponctualité en 2024. Le taux de trains arrivant à l'heure à leur terminus, selon les seuils réglementaires variant de 5 à 15 minutes de retard en fonction de la durée du trajet, s'est amélioré d'environ 3 points par rapport à 2023. Cette progression s'inscrit dans un contexte d'exploitation favorable, marqué par l'absence de grèves nationales et une météo­rologie globalement clémente, même si les événements climatiques extrêmes de l'été ont occasionné des perturbations ponctuelles sur certains axes.

La ponctualité des trains à grande vitesse reste cependant légèrement inférieure aux niveaux observés avant la crise sanitaire. Plusieurs facteurs structurels expliquent cette situation. Le vieillissement progressif des lignes à grande vitesse les plus anciennes, notamment la LGV Sud-Est mise en service en 1981 et la LGV Nord inaugurée en 1993, nécessite des interventions de maintenance plus fréquentes qui peuvent occasionner des ralentissements temporaires. L'intensification de l'utilisation du réseau à grande vitesse, avec une augmentation de près de neuf pourcent du niveau d'utilisation en 2024, réduit les marges de manœuvre en cas d'incident et favorise la propagation des retards le long des axes.

3.1.2. Disparités entre axes

Les performances de ponctualité varient sensiblement selon les axes à grande vitesse, reflétant les différences d'état des infrastructures, de densité de circulation et d'organisation de l'exploitation. L'axe Sud-Est, première ligne à grande vitesse française et la plus circulée avec l'exploitation concurrente de SNCF Voyageurs, sa filiale Ouigo et l'opérateur italien Trenitalia depuis décembre 2021, présente des défis spécifiques de gestion de la capacité. La fréquentation de cet axe a augmenté de près de 20 % sur le trajet Paris-Lyon depuis 2019, témoignant des effets positifs de la concurrence sur l'attractivité du mode ferroviaire.

L'axe Atlantique affiche des performances de ponctualité généralement supérieures à la moyenne nationale, bénéficiant d'infrastructures relativement récentes avec l'ouverture de la LGV Sud Europe Atlantique en 2017 et de la LGV Bretagne-Pays de la Loire quelques années auparavant. Ces lignes modernes, équipées de systèmes de signalisation performants, permettent une exploitation plus fluide et contribuent à la fiabilité du service. Le taux d'occupation élevé de 77 % sur cet axe témoigne de la confiance des voyageurs dans la qualité du service proposé et de l'adéquation entre l'offre et la demande.

L'axe Nord, supportant un trafic international important avec les services Eurostar vers le Royaume-Uni et les liaisons vers la Belgique et les Pays-Bas, fait face à des défis particuliers liés au vieillissement de ses infrastructures et à la complexité de la coordination internationale. Le tunnel sous la Manche, infrastructure critique pour les liaisons transManche, impose des contraintes spécifiques de sécurité et de régulation qui peuvent amplifier les effets des perturbations. La modernisation progressive de cet axe constitue un enjeu majeur pour maintenir et améliorer la qualité de service sur ces liaisons stratégiques.

3.2. Services Intercités et trains de nuit

Les trains Intercités présentent un profil de ponctualité spécifique, influencé par leurs caractéristiques d'exploitation sur des lignes classiques partagées avec d'autres types de trafic. L'année 2024 a vu une amélioration de leur ponctualité, bien que celle-ci reste en retrait par rapport aux services à grande

vitesse. La multiplicité des gares desservies, avec des temps d'arrêt qui s'accumulent le long du parcours, et la vulnérabilité aux incidents sur l'infrastructure augmentent les risques de retards pour ces services qui peuvent parcourir plusieurs centaines de kilomètres sur des lignes classiques.

Les trains de nuit, catégorie particulière au sein des Intercités, connaissent un succès croissant avec une fréquentation en progression de 17 % en 2024 et des taux d'occupation atteignant 77 % au trajet. Cette dynamique s'inscrit dans un mouvement plus large de renaissance des trains de nuit en Europe, portée par les préoccupations environnementales et la recherche d'alternatives à l'avion sur les longues distances. La ponctualité des trains de nuit revêt une dimension particulière, les retards importants à l'arrivée matinale pouvant avoir des conséquences significatives sur l'organisation de la journée des voyageurs, tandis que les retards modérés pendant la nuit sont généralement mieux tolérés.

3.3. Trains express régionaux

Les trains express régionaux ont connu en 2024 une amélioration remarquable de leurs indicateurs de ponctualité et de régularité. Le taux de circulations effectives et ponctuelles a dépassé 90 % dans plusieurs régions, notamment en Bretagne et en Bourgogne-Franche-Comté, constituant la meilleure performance observée depuis 2018. Cette amélioration généralisée efface les dégradations constatées au cours des années précédentes et témoigne de l'efficacité des actions correctives mises en œuvre par les régions, autorités organisatrices des services TER, et par SNCF Voyageurs, principal opérateur de ces services.

D'autres régions ont enregistré des progressions particulièrement significatives de leur ponctualité. Les régions Grand-Est, Centre-Val de Loire, Nouvelle-Aquitaine et Provence-Alpes-Côte d'Azur ont ainsi amélioré leur taux de circulations effectives et ponctuelles de plus de sept points en un an. Ces progressions spectaculaires résultent d'une combinaison de facteurs incluant l'amélioration de la maintenance du matériel roulant, la coordination renforcée entre les différents acteurs du système ferroviaire, et les investissements réalisés dans la régénération des infrastructures ferroviaires régionales.

Des disparités régionales persistent néanmoins, reflétant les différences d'état des infrastructures ferroviaires, de densité de circulation et de choix d'organisation de l'offre ferroviaire. Les régions disposant d'un réseau ferré relativement récent ou ayant bénéficié d'investissements importants de modernisation affichent généralement de meilleures performances. À l'inverse, certaines régions confrontées à des infrastructures vieillissantes et à une forte densité de circulation, notamment en zones périurbaines, rencontrent davantage de difficultés à maintenir des niveaux de ponctualité élevés.

3.4. Services franciliens

Les services franciliens, comprenant les lignes Transilien et les lignes RER, ont connu une amélioration significative de leur ponctualité en 2024.

Le taux de ponctualité du métro parisien a progressé de 3,4 points pour atteindre 96,18 %, soit le meilleur niveau observé depuis plusieurs années. Cette progression résulte d'investissements importants en maintenance préventive du matériel roulant et en modernisation des infrastructures, ainsi que de la mise en œuvre de plans d'action ciblés sur les lignes présentant les performances les plus dégradées.

La ponctualité des lignes de trains et de RER s'est également améliorée pour l'ensemble des lignes, bien que certaines n'atteignent pas encore leurs obligations contractuelles fixées par Île-de-France Mobilités. Le RER A, ligne la plus fréquentée d'Europe avec plus d'un million de voyageurs quotidiens avant la crise sanitaire, affiche un taux de ponctualité de 93,47 %. Les lignes Transilien H et L dépassent même 95 % de ponctualité, témoignant d'une exploitation maîtrisée et d'infrastructures en assez bon état.

Les lignes RER B, C et D présentent des performances plus contrastées et n'ont pas encore retrouvé leurs niveaux de ponctualité d'avant crise. Le RER B en particulier, qui dessert l'aéroport de Roissy Charles de Gaulle au nord, affiche un taux de ponctualité de 88 % malgré une amélioration de 3 points par rapport à 2023. La mise en place du plan visant à améliorer la disponibilité du matériel roulant et les procédures d'évacuation des voyageurs en cas d'incident, a contribué à cette amélioration mais des efforts supplémentaires restent nécessaires pour atteindre les objectifs contractuels.

4. Qualité de service et satisfaction des usagers

4.1. Indemnisations pour retard

La question de l'indemnisation des voyageurs pour les retards subis constitue un enjeu majeur de la qualité de service ferroviaire et de la confiance des usagers dans le système. Malgré l'amélioration globale de la ponctualité en 2024, le taux de passagers effectivement indemnisés pour leurs retards est resté stable par rapport aux années précédentes, à un niveau préoccupant de 50 % environ. Cela signifie qu'au seuil légal de remboursement fixé à une heure de retard, seul un voyageur sur deux bénéficie effectivement des dispositifs de compensation proposés par les entreprises ferroviaires, alors même qu'il en a légalement le droit.

Ce taux d'indemnisation insuffisant soulève d'importantes questions sur l'accessibilité et l'efficacité des procédures mises en place par les opérateurs ferroviaires. Plusieurs facteurs explicatifs peuvent être identifiés.

Premièrement, de nombreux voyageurs méconnaissent leurs droits à compensation ou les modalités pour les faire valoir, malgré les obligations d'information qui pèsent sur les entreprises ferroviaires.

Deuxièmement, les démarches pour obtenir une indemnisation peuvent être perçues comme complexes, chronophages ou décourageantes, particulièrement lorsqu'elles nécessitent de conserver et transmettre des justificatifs de voyage et de retard.

Troisièmement, certains voyageurs renoncent à leurs droits pour des montants qu'ils considèrent comme faibles, notamment pour les trajets courts ou les billets à tarif réduit.

L'amélioration du taux d'indemnisation effective constitue un levier majeur pour renforcer la satisfaction des usagers et la confiance dans le système ferroviaire. Plusieurs pistes d'action peuvent être envisagées. La simplification des procédures d'indemnisation à travers le développement de plateformes numériques permettant des demandes automatisées et un traitement accéléré des dossiers représente une priorité. Certains opérateurs ont d'ailleurs mis en place des systèmes d'indemnisation automatique qui créditent directement le compte client en cas de retard constaté, éliminant ainsi la nécessité d'une démarche active de la part du voyageur et garantissant un taux d'indemnisation proche de cent pourcent.

La communication et l'information des voyageurs sur leurs droits doivent également être renforcées. Cela suppose une meilleure visibilité des conditions d'indemnisation lors de l'achat des billets, dans les gares et à bord des trains, ainsi que des campagnes d'information régulières auprès du grand public.

4.2. Information des voyageurs

L'information des voyageurs constitue une dimension essentielle de la qualité de service ferroviaire, particulièrement en situation perturbée. La capacité du système ferroviaire à informer rapidement et précisément les voyageurs sur l'état du trafic, les perturbations en cours et les solutions alternatives disponibles influence directement la satisfaction des usagers et leur perception de la qualité de service. L'année 2024 a vu des progrès significatifs dans ce domaine, avec le développement de canaux d'information numériques permettant une diffusion en temps réel des informations de circulation.

Les applications mobiles des différents opérateurs ferroviaires ont été enrichies de nouvelles fonctionnalités permettant aux voyageurs de suivre en temps réel l'avancement de leur train, de recevoir des alertes en cas de perturbation et d'accéder à des informations sur les solutions de report.

Ces outils numériques complètent les dispositifs d'information traditionnels en gare et à bord des trains, offrant une expérience plus personnalisée et réactive. La généralisation de ces services numériques contribue à réduire l'anxiété des voyageurs en situation perturbée et facilite la réorganisation de leurs déplacements.

Des marges de progression importantes subsistent néanmoins, particulièrement en ce qui concerne la fiabilité et la précision des informations diffusées. Les voyageurs déplorent régulièrement des informations contradictoires entre les différents canaux ou des actualisations tardives ne reflétant pas la situation réelle. L'amélioration de la qualité de l'information suppose des investissements dans les systèmes d'information et une coordination renforcée entre les différents acteurs du système ferroviaire, notamment entre le gestionnaire d'infrastructure responsable de la gestion des circulations et les entreprises ferroviaires responsables de la relation client.

5. État des infrastructures et investissements

5.1. Vieillissement du réseau

L'état des infrastructures ferroviaires constitue un déterminant majeur de la qualité de service et de la capacité du système à répondre aux besoins de mobilité. Le réseau ferré national français présenterait selon l'ART un âge moyen de 27,9 ans au 31 décembre 2024, soit une diminution de 9 mois par rapport à 2023. Cette évolution favorable résulte d'une combinaison de travaux de régénération des voies et de fermeture de lignes en fin de vie.

Cette amélioration globale masque cependant des situations contrastées selon les catégories de voies. Les lignes à grande vitesse, qui constituent l'épine dorsale du réseau à grande vitesse français, ont vieilli de 3 ans depuis 2019 pour atteindre désormais un âge moyen proche de quarante ans pour les plus anciennes. Ce vieillissement des LGV nécessitera des investissements accrus dans les prochaines années pour leur renouvellement, particulièrement sur la LGV Sud-Est entre Paris et Lyon qui approche de sa 45ème année d'exploitation et sur la LGV Nord entre Paris et Lille qui dépasse les 30 ans.

Le réseau classique, qui supporte l'essentiel du trafic régional et une part importante du fret ferroviaire, bénéficie d'efforts de régénération plus soutenus. Les investissements dédiés aux voies classiques ont augmenté de près de 7 % en 2024, permettant le renouvellement de plus de 1000 kilomètres de voies et de près de 500 aiguillages. Ces efforts restent toutefois insuffisants au regard des besoins, le rythme actuel de renouvellement ne permettant de traiter qu'une faible proportion du réseau chaque année. La fermeture depuis 2019 de près de 1200 kilomètres de voies en fin de vie témoigne des arbitrages difficiles auxquels est confronté le gestionnaire d'infrastructure entre le maintien d'un maillage territorial exhaustif et la concentration des moyens sur les lignes les plus utilisées.

5.2. Investissements et modernisation

Les investissements réalisés par SNCF Réseau en 2024 s'élèvent 5,6 milliards d'euros, soit une progression modeste de 1,3 pourcent en euros constants par rapport à 2023. Cette évolution marque une stagnation des efforts d'investissement qui contraste avec les besoins importants de modernisation du réseau et les ambitions affichées en matière de développement du transport ferroviaire. Les investissements de renouvellement et performance, qui visent à maintenir et améliorer l'état des infrastructures existantes, ont progressé de 3 % pour atteindre 3,2 milliards d'euros.

Les dépenses consacrées à la modernisation du réseau, incluant le déploiement de la commande centralisée du réseau et du système européen de gestion du trafic ferroviaire ERTMS, demeurent faibles et en recul marqué de 11 % en 2024. Ces technologies constituent pourtant des leviers essentiels pour améliorer la capacité du réseau et la régularité des circulations à moyen et long terme. La commande centralisée permet de piloter à distance les installations de signalisation et les aiguillages, réduisant les coûts d'exploitation et améliorant la réactivité en cas de perturbation. Le système ERTMS, standard européen de signalisation ferroviaire, offre des perspectives importantes d'augmentation de capacité en permettant un espacement réduit entre les trains tout en maintenant un niveau de sécurité optimal.

Le déploiement de l'ERTMS reste particulièrement limité en France, avec seulement quatre virgule un pourcent du réseau ferré national équipé en 2024. Ce retard français contraste avec la dynamique observée dans d'autres pays européens qui ont engagé des programmes massifs de déploiement de cette technologie. Le projet LGV Plus sur l'axe Paris-Lyon, visant à augmenter la capacité de 13 à 16

trains par sens et par heure grâce au déploiement de l'ERTMS, a franchi plusieurs étapes importantes en 2024 mais le calendrier de mise en service opérationnelle reste incertain. Ce projet constitue pourtant un enjeu stratégique pour répondre à la croissance de la demande sur l'axe le plus chargé du réseau à grande vitesse français.

La France se distingue par un niveau d'investissements par habitant dans les infrastructures ferroviaires qui reste nettement inférieur à celui de ses principaux voisins européens.

Selon les statistiques de l'association allemande « Allianz Pro Schiene », la France arrive en dernière position sur 14 pays européens étudiés pour le montant d'investissements dans le réseau ferré par habitant en 2023. Avec 51 euros par habitant, la France se situe loin derrière l'Allemagne qui investit 115 euros par habitant, l'Italie avec 92 euros et l'Espagne avec 70 euros.

Une partie de l'explication peut provenir de facteurs tels que la plus forte proportion de lignes à faible trafic dans un pays peu dense comme la France, ou des différences de comptabilisation de certaines opérations. Néanmoins, cette situation de sous-investissement chronique, qui se répète depuis des années, pose la question de la capacité de la France à maintenir la qualité de son système ferroviaire et à atteindre ses objectifs de report modal.

6. Impact de la concurrence sur la qualité de service

L'ouverture progressive du marché ferroviaire français à la concurrence constitue un facteur d'évolution majeur dont les effets sur la qualité de service commencent à se matérialiser, même si le bilan effectué ici reste encore très fragile et ne donne que des premières tendances.

Sur le segment des services librement organisés (SLO) à grande vitesse, la concurrence entre SNCF Voyageurs, Trenitalia France depuis décembre 2021 et Renfe Viajeros depuis 2024 a produit des effets positifs sur l'offre et les prix sur les axes concernés.

L'axe Paris-Lyon, où s'exerce cette concurrence avec Trenitalia, a vu sa fréquentation voyageurs augmenter de près de 20% depuis 2019, soit un rythme deux fois supérieur à la moyenne nationale pour les liaisons à grande vitesse. Cette croissance importante témoigne de l'attractivité renouvelée du mode ferroviaire lorsque la concurrence stimule l'offre et permet de maintenir des prix compétitifs.

Les liaisons France-Espagne connaissent une dynamique encore plus marquée, avec une progression de l'ordre de 30 % de la fréquentation depuis 2019, soit un rythme environ 3 fois supérieur à la moyenne nationale. L'arrivée de Renfe Viajeros sur ces liaisons, complétant l'offre historique de l'exploitation antérieurement conjointe SNCF-Renfe, a permis d'accroître significativement les fréquences de la desserte France-Espagne et de proposer des horaires souvent mieux adaptés aux besoins des voyageurs.

Les prix pour la liaison Paris-Lyon restent en moyenne inférieurs de plus de 10% à leur niveau de 2019, alors même que l'inflation cumulée sur cette période dépasse 14 %. Cette modération tarifaire, combinée à l'amélioration de l'offre, illustre les bénéfices que peut apporter une concurrence au profit des usagers.

L'exemple espagnol confirme le potentiel de la concurrence pour stimuler le marché ferroviaire. En Espagne, où l'ouverture à la concurrence a été mise en œuvre de manière accélérée sur les principaux corridors à grande vitesse, l'offre et la fréquentation ferroviaire auraient augmenté de près de 80 % depuis 2019, sur les cinq corridors ouverts à la concurrence en tout cas.

Cette croissance forte a bénéficié tant aux nouveaux entrants, notamment Ouigo España qui détient désormais environ 20 % du marché ferroviaire espagnol dans les axes concernés, qu'à l'opérateur historique Renfe qui a été stimulé à améliorer son offre face à la pression concurrentielle. La ponctualité globale du système espagnol s'est maintenue à des niveaux élevés malgré l'augmentation importante du trafic, démontrant que concurrence et qualité de service ne sont pas incompatibles, en tout cas sur un réseau pas très densément utilisé en moyenne comme le réseau espagnol.

Sur le segment des services conventionnés, l'ouverture à la concurrence progresse en France plus lentement mais commence également à produire des effets. À mi-année 2025, selon l'ART, 12 lots conventionnés sur plus de 50 prévus ont été attribués à l'issue de processus de mise en concurrence, dont quatre aux opérateurs alternatifs Transdev et RATP. Les premières attributions par appel d'offres ont souvent montré des baisses substantielles des coûts d'exploitation à offre constante voire parfois accrue pour les nouvelles conventions.

Cette réduction des coûts permet aux autorités organisatrices régionales soit de diminuer leurs concours publics, soit d'accroître l'offre ferroviaire à budget constant, contribuant dans les deux cas à l'amélioration du rapport qualité-coût du transport ferroviaire régional.

7. Comparaison européenne

La comparaison des performances du système ferroviaire français avec celles de ses principaux voisins européens permet de situer les progrès réalisés et d'identifier les marges de progression. En matière de fréquentation, la dynamique française s'inscrit dans un mouvement général de croissance du transport ferroviaire en Europe.

La fréquentation européenne a dépassé de 9 % en moyenne son niveau de 2019, avec des variations importantes selon les pays. L'Espagne se distingue par une croissance exceptionnelle de près d'un tiers par rapport à 2019, portée en grande partie par le développement de la concurrence sur les services librement organisés. La France, avec une progression de 14 % depuis 2019, se situe dans la moyenne haute européenne, confirmant l'attractivité renouvelée du mode ferroviaire.

En matière de ponctualité, les performances françaises restent en retrait par rapport aux meilleurs systèmes européens. Des pays tels que la Suisse affichent traditionnellement des taux de ponctualité supérieurs 90 % pourcent pour l'ensemble de leurs services ferroviaires. L'Allemagne, malgré des difficultés notables récentes liées au vieillissement de son réseau et à l'intensification du trafic, parvient à maintenir le plus souvent des performances globalement encore un peu supérieures à celles de la France. Ces écarts de performance s'expliquent probablement par des différences dans l'état des infrastructures, le niveau d'investissement dans la modernisation du réseau et l'efficacité de l'organisation opérationnelle.

Le niveau des investissements dans les infrastructures ferroviaires constitue un facteur explicatif majeur des écarts de performance entre pays. Contrairement à la France où les investissements ont stagné, voire même parfois diminué en termes réels, les dépenses européennes dans les infrastructures ferroviaires ont connu une croissance forte de 36 % en euros courants entre 2019 et 2023, soit une progression très supérieure à l'inflation. L'Allemagne, l'Italie et l'Espagne contribuent fortement à cette augmentation au travers de leurs investissements massifs dans le renouvellement et la modernisation de leur réseau. L'Allemagne a ainsi prévu d'investir 72 milliards d'euros d'ici 2030 dans la rénovation de son réseau ferré dans le cadre de son programme d'action pour le climat 2030.

8. Défis et perspectives

Le système ferroviaire français fait face à plusieurs défis majeurs qui conditionneront son évolution dans les prochaines années. Le premier défi concerne le financement du renouvellement et de la modernisation des infrastructures. Les besoins d'investissement sont considérables, estimés à plusieurs dizaines de milliards d'euros sur la décennie à venir pour maintenir le réseau dans un état satisfaisant et le moderniser avec les technologies du XXI^{ème} siècle.

Ces efforts, bien que significatifs, seront insuffisants pour combler le déficit d'investissement accumulé au cours des dernières décennies et répondre aux ambitions de développement du transport ferroviaire.

Plusieurs pistes de financement sont mentionnées par les acteurs, incluant l'affectation d'une partie des recettes du système d'échange de quotas d'émission de gaz à effet de serre (GES), le fléchage d'une partie des recettes de péage autoroutier lors du prochain renouvellement des concessions, ou l'intégration du ferroviaire au dispositif des certificats d'économies d'énergie.

Le deuxième défi majeur concerne l'adaptation de la capacité du système ferroviaire à la croissance attendue de la demande. Les objectifs de la Stratégie Nationale Bas Carbone (SNBC) visent un doublement de la part modale du fret ferroviaire et une augmentation significative de la part du train dans les déplacements de voyageurs d'ici 2030. Ces ambitions supposent une augmentation massive de l'offre ferroviaire, nécessitant des investissements importants tant en infrastructures qu'en matériel roulant. Le développement des Services Express Régionaux Métropolitains, promis par le Président de la République pour doter les principales métropoles françaises de systèmes de transport ferroviaire périurbain performants, constitue un projet structurant mais dont la mise en œuvre nécessitera des financements considérables et une coordination vraisemblablement complexe entre les différents niveaux de collectivités.

Le troisième défi concerne l'amélioration de la productivité et de l'efficacité opérationnelle du système ferroviaire. Ces écarts de productivité se traduisent par des coûts d'exploitation plus élevés qui pèsent sur la compétitivité du mode ferroviaire. L'amélioration de la productivité suppose des réformes organisationnelles, des investissements dans l'automatisation et la numérisation, ainsi qu'une évolution des pratiques de travail.

Le quatrième défi concerne l'adaptation du système ferroviaire aux enjeux du changement climatique. Les infrastructures ferroviaires devront être progressivement adaptées pour résister à des conditions climatiques plus sévères, qu'il s'agisse de canicules prolongées qui affectent les caténaires et les voies, de tempêtes plus fréquentes qui menacent la stabilité des installations, ou d'épisodes de précipitations intenses qui peuvent provoquer des inondations et des glissements de terrain. Cette adaptation climatique représente un enjeu majeur pour garantir la résilience du système ferroviaire et maintenir un niveau de service fiable dans les décennies à venir. Elle suppose des investissements spécifiques dans le renforcement des infrastructures et l'évolution des normes de conception et de maintenance.

9. Conclusion

Le bilan de la qualité de service ferroviaire en France en 2024 révèle une situation contrastée, marquée par des progrès significatifs dans certains domaines mais également par des défis structurels persistants qui nécessitent une action résolue de l'ensemble des acteurs du système ferroviaire.

L'année 2024 restera comme une année globalement bonne pour le transport ferroviaire français, avec l'atteinte d'un troisième record consécutif de fréquentation témoignant de l'attractivité renouvelée du mode ferroviaire auprès des Français. Cette performance s'explique par la conjonction de plusieurs facteurs favorables, incluant l'amélioration de la qualité de service, l'absence de mouvements sociaux d'ampleur, et la mise en œuvre de politiques publiques incitatives comme le Pass Rail.

Les indicateurs de ponctualité et de régularité ont connu une amélioration notable en 2024, effaçant en grande partie les dégradations observées lors des années précédentes. Le taux de circulations effectives atteignant 93 % au niveau global et le taux de circulations effectives et ponctuelles s'établissant à 82 % font partie des meilleures performances observées depuis plusieurs années.

Cette amélioration résulte des efforts conjoints du gestionnaire d'infrastructure SNCF Réseau et des entreprises ferroviaires pour améliorer la fiabilité opérationnelle du système. Elle témoigne également de la capacité du système ferroviaire français à retrouver des niveaux de performance élevés lorsque les conditions d'exploitation sont favorables.

Ces progrès ne doivent cependant pas masquer les défis structurels auxquels le système ferroviaire français demeure confronté. La question de l'indemnisation effective des passagers victimes de retards reste préoccupante, avec seulement 50 % des voyageurs éligibles bénéficiant effectivement des compensations auxquelles ils ont droit. Cette situation nuit à la confiance des usagers dans le système ferroviaire et nécessite une action déterminée des opérateurs et du régulateur pour simplifier les procédures et garantir l'accessibilité des dispositifs d'indemnisation. L'amélioration de ce taux constitue un enjeu majeur de satisfaction des usagers et de respect des droits des passagers.

L'état des infrastructures ferroviaires constitue un autre sujet de préoccupation majeur. Bien que l'âge moyen du réseau ait diminué en 2024 grâce aux efforts de régénération menés par SNCF Réseau, le vieillissement des lignes à grande vitesse et le sous-investissement chronique par rapport aux pays voisins européens posent la question de la soutenabilité à moyen terme du système ferroviaire français. Les investissements réalisés en 2024, bien qu'en légère augmentation, restent insuffisants au regard des besoins et des ambitions affichées en matière de développement du transport ferroviaire. Le retard français dans le déploiement des technologies de modernisation comme l'ERTMS et la commande centralisée du réseau (CCR) constitue un handicap pour améliorer la capacité et la performance du système.

L'ouverture progressive à la concurrence du marché ferroviaire français offre des perspectives encourageantes pour l'amélioration de la qualité de service et la maîtrise des coûts. Les exemples de l'axe Paris-Lyon pour les services librement organisés et des premiers lots conventionnés attribués après appel d'offres laissent présumer que la concurrence, lorsqu'elle est bien régulée, pourrait bénéficier aux usagers à travers une offre plus riche, des prix plus compétitifs et une qualité de service améliorée, même s'il est probablement un peu trop tôt encore pour conclure définitivement.

Les perspectives d'évolution du système ferroviaire français pour les prochaines années dépendront de la capacité collective à relever les défis identifiés. Le financement du renouvellement et de la modernisation des infrastructures constitue un enjeu crucial qui nécessite une mobilisation de

ressources publiques supplémentaires significatives. L'adaptation de la capacité du système à la croissance attendue de la demande suppose des investissements massifs en infrastructures et en matériel roulant, ainsi qu'une coordination renforcée entre les différents acteurs. L'amélioration de la productivité et de l'efficacité opérationnelle reste un levier important pour maîtriser les coûts et améliorer la compétitivité du mode ferroviaire.

En définitive, l'année 2024 marque une étape positive dans l'évolution du système ferroviaire français, mais elle souligne également l'urgence d'une action résolue pour consolider les acquis et relever les défis structurels. Seule une vision stratégique partagée par l'ensemble des acteurs, soutenue par des engagements financiers à la hauteur des enjeux, permettra au système ferroviaire français de jouer pleinement son rôle dans la transition écologique et de répondre aux attentes croissantes des citoyens en matière de mobilité durable. Le transport ferroviaire constitue un bien commun essentiel pour l'aménagement du territoire et la lutte contre le changement climatique, qui mérite des investissements à la hauteur de ses enjeux stratégiques pour l'avenir de la France.

Annexe A : Contexte de l'année et faits marquants 2024

A. 1. Évolution du trafic et de la fréquentation

L'année 2024 constitue une année historique pour le transport ferroviaire français avec l'atteinte d'un nouveau record de fréquentation pour la troisième année consécutive. Le trafic ferroviaire de voyageurs a progressé de 6 % en 2024, portant la fréquentation totale à 114 milliards de voyageurs-kilomètres selon les données publiées par l'Autorité de régulation des transports en juin 2025. Cette performance exceptionnelle confirme la dynamique de croissance forte et continue depuis la sortie de la crise sanitaire, le niveau de fréquentation dépassant désormais de 14 % celui de 2019.

Cette croissance a été particulièrement soutenue pour les trains du quotidien. Les trains express régionaux et les trains Intercités ont enregistré une progression remarquable de 11 % de leur fréquentation sur un an, atteignant une hausse cumulée de 35 % par rapport à 2019. Les trains à grande vitesse ont également connu une progression de 4% sur un an. L'offre ferroviaire a crû de 7% en 2024 pour atteindre 412 millions de trains-kilomètres, conduisant à des taux d'occupation moyens de 51 % pour l'ensemble des services, atteignant même plus de 75 % pour les trains à grande vitesse.

A. 2. Absence de mouvements sociaux d'ampleur nationale

L'année 2024 se caractérise par l'absence inédite de mouvements sociaux d'ampleur nationale sur le réseau ferroviaire, contrastant fortement avec les années précédentes. Cette situation exceptionnelle, la première depuis sept ans, a permis une amélioration mécanique significative des indicateurs de disponibilité du service. En 2023, les mouvements sociaux contre la réforme des retraites, particulièrement intenses au mois de mars, avaient conduit à la suppression de près d'un cinquième des circulations ferroviaires sur certaines périodes, affectant plusieurs millions de voyageurs et contribuant à faire de 2023 l'une des pires années de la décennie en matière de qualité de service selon l'Autorité de la qualité de service dans les transports.

A. 3. Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris

Les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris, organisés en juillet et août 2024, ont constitué un événement majeur pour le système de transport ferroviaire. Près de cinq cent mille spectateurs des Jeux Olympiques ont emprunté quotidiennement les transports en commun d'Île-de-France selon Île-de-France Mobilités, s'ajoutant aux millions de voyageurs habituels. La préparation avait suscité de vives inquiétudes dans les mois précédents, plusieurs lignes de RER présentant des difficultés importantes. En décembre 2023, Île-de-France Mobilités avait tiré la sonnette d'alarme concernant trois lignes de RER considérées comme étant en grande difficulté.

Le bilan opérationnel s'est révélé globalement positif. Par exemple, le RER C, souvent pointé du doigt pour son manque de régularité habituel, a atteint un taux de ponctualité de 93 % pendant les Jeux Olympiques selon la SNCF, témoignant de l'efficacité des mesures exceptionnelles mises en place. Pour faire face à la demande exceptionnelle, les effectifs des centres opérationnels ont été renforcés et l'offre de transport a été augmentée de quinze pourcent. Un centre de coordination des transports en temps réel, le TROC, a mobilisé 35 agents nuit et jour pour informer l'ensemble des voyageurs en cas d'incident.

A. 4. Impact des conditions météorologiques

L'année 2024 a été marquée par des épisodes météorologiques extrêmes ayant entraîné des perturbations significatives sur le réseau ferroviaire national.

La tempête Floriane, début janvier, avec des rafales comprises entre 90 et 110 kilomètres par heure, a affecté 14 départements placés en vigilance orange et conduit à des arrêts préventifs sur plusieurs axes majeurs. La tempête Louis, en février, a particulièrement affecté la Normandie avec des rafales dépassant 100 kilomètres par heure et provoquant des chutes d'arbres sur les rails.

L'automne a connu plusieurs épisodes particulièrement intenses. La tempête Leslie, mi-octobre, a conduit à la fermeture de plusieurs lignes au nord et à l'est de Toulouse. La tempête Caetano, fin novembre, a provoqué d'importantes perturbations dans l'Ouest et le Centre de la France avec des chutes de neige inhabituelles. La tempête Darragh, début décembre, a constitué l'un des épisodes les plus perturbateurs avec sept régions concernées par des interruptions de trafic, une suspension totale des circulations en Bretagne pendant plus d'une journée et en Normandie jusqu'au dimanche. Ces interruptions massives, face à des rafales pouvant atteindre 130 à 140 kilomètres par heure, ont affecté plusieurs centaines de milliers de voyageurs.

Annexe bibliographique

Cette annexe présente les sources documentaires ayant servi à l'élaboration du présent bilan, en précisant pour chacune son apport principal à l'analyse. Les sources sont classées par catégorie et numérotées pour faciliter leur référencement.

1. Sources de l'Autorité de régulation des transports

1.1. Autorité de régulation des transports (2024). Le marché français du transport ferroviaire en 2024 - L'Essentiel. Publication disponible sur autorite-transport.fr

Apport principal : ce document constitue la source primaire et la plus complète pour l'analyse de la qualité de service ferroviaire en 2024. Il fournit l'ensemble des indicateurs structurels du transport ferroviaire français, incluant les données de trafic, de fréquentation, de ponctualité et de régularité pour tous les types de services. Le rapport présente également des analyses thématiques sur l'état des infrastructures, les résultats économiques des gestionnaires d'infrastructure et des entreprises ferroviaires, ainsi qu'un suivi détaillé de l'ouverture à la concurrence. Les données présentées sont issues d'une collecte systématique auprès de l'ensemble des acteurs du système ferroviaire français et bénéficient d'un traitement statistique rigoureux par les services de l'ART.

1.2. Autorité de régulation des transports (2025). Marché français du transport ferroviaire - Premiers chiffres 2024. Publication de juin 2025

Apport principal : cette publication à mi-année fournit une première synthèse des performances du système ferroviaire en 2024 avant la parution du rapport complet. Elle met particulièrement l'accent sur les records de fréquentation atteints et l'amélioration de la qualité de service. Le document présente également une actualisation de la comparaison France-Europe des marchés ferroviaires, permettant de situer les performances françaises dans le contexte européen. Les analyses sur l'impact de la concurrence, notamment sur l'axe Paris-Lyon et les liaisons France-Espagne, constituent un apport particulièrement pertinent pour évaluer les effets de l'ouverture du marché sur la qualité de service.

1.3. Autorité de régulation des transports (2024). Le marché français du transport ferroviaire en 2023 - L'Essentiel. Publication de décembre 2024

Apport principal : ce document permet d'établir des comparaisons temporelles et d'identifier les évolutions entre 2023 et 2024. Il fournit notamment des analyses sur la dégradation de la ponctualité en 2023 liée aux mouvements sociaux, permettant de mesurer l'ampleur de l'amélioration observée en 2024. Les données sur le vieillissement des infrastructures et les niveaux d'investissement en 2023 constituent également des éléments de référence importants pour analyser les tendances de long terme.

1.4. Autorité de régulation des transports (2024). Le marché français du transport ferroviaire en 2022 - Rapport complet. Publication de mars 2024

Apport principal : ce rapport complet, le dernier publié à la date de rédaction du présent bilan, fournit des analyses thématiques approfondies sur les marchés amont et aval du transport ferroviaire. Les analyses relatives à la maintenance de l'infrastructure ferroviaire, à l'allocation des capacités ferroviaires et aux causes de la fiabilité et ponctualité des circulations constituent des éléments de

contexte essentiels pour comprendre les déterminants de la qualité de service. Le rapport intègre également une analyse détaillée de l'impact de l'inflation sur les résultats économiques des acteurs du secteur.

2. Sources des gestionnaires d'infrastructure

2.1. SNCF Réseau (2024). Carte nationale des principaux chantiers en 2024. Publication disponible sur snrf-reseau.com

Apport principal : cette publication cartographique présente les mille six cents chantiers majeurs programmés en 2024 sur le réseau ferré national. Elle détaille le programme annuel de travaux incluant 1064 kilomètres de voies renouvelées, 400 kilomètres de caténaires vérifiées ou remplacées et 492 aiguillages remplacés ou supprimés, pour un montant total de 5,8 milliards d'euros d'investissements. Cette source permet de documenter précisément les efforts de régénération du réseau et d'identifier les priorités géographiques et techniques des investissements d'infrastructure.

2.2. SNCF (2024). Investir dans le ferroviaire : une urgence pour les Français et les territoires. Contribution à la conférence Ambition France Transports. Publication disponible sur groupe-sncf.com

Apport principal : ce document de plaidoyer du groupe SNCF alerte sur les besoins d'investissements massifs dans les infrastructures ferroviaires et propose plusieurs pistes de financement. Il fournit des données précises sur le vieillissement du réseau, avec un âge moyen de trente ans pour les voies et la concentration de 90 % du trafic sur 17000 kilomètres de réseau structurant. Les engagements financiers du groupe SNCF, incluant 14 milliards d'euros d'investissements entre 2024 et 2027 et une contribution supplémentaire de 500 millions d'euros par an à partir de 2028, constituent des éléments factuels importants pour évaluer les perspectives de financement du système ferroviaire.

2.3. Île-de-France Mobilités (2024). Ponctualité des lignes et axes RATP et SNCF - Résultats du mois d'août 2024. Rapport mensuel disponible sur iledefrance-mobilites.fr

Apport principal : ce rapport mensuel fournit des données détaillées sur la ponctualité des lignes de transport ferroviaire francilien, permettant d'identifier les performances spécifiques de chaque ligne et leur évolution dans le temps. Les résultats d'août 2024 montrent une progression importante de la ponctualité sur l'ensemble du réseau, avec des améliorations particulièrement marquées durant la période des Jeux Olympiques et Paralympiques. Les données par ligne et par tronçon permettent une analyse fine des disparités de performance au sein du réseau francilien.

3. Sources des autres autorités publiques et organismes officiels

3.1. Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires (2024). Contrat de filière ferroviaire 2024-2027. Publication du Comité stratégique de la filière ferroviaire

Apport principal : ce document stratégique définit les orientations de la politique industrielle ferroviaire française pour la période 2024-2027. Il présente les objectifs de modernisation du réseau et des infrastructures, incluant l'intégration des avancées technologiques indispensables comme les systèmes de signalisation ERTMS, d'automatisation et de gestion du trafic. Les engagements en matière d'écoconception et d'adaptation au changement climatique constituent également des apports pertinents pour comprendre les enjeux futurs du système ferroviaire.

3.2. Agence de financement des infrastructures de transport de France (2024). Transport ferroviaire. Bilan des interventions de l'AFITF. Publication disponible sur [afitf-france.fr](https://afitf.fr)

Apport principal : cette source documente le rôle de l'AFITF dans le financement des infrastructures ferroviaires françaises. Entre 2005 et 2024, l'Agence a engagé vingt-six virgule huit milliards d'euros en faveur du ferroviaire, représentant quarante-trois pourcent de ses engagements totaux. Le document détaille les principaux projets financés, incluant les lignes à grande vitesse, les Services Express Régionaux Métropolitains et les infrastructures dédiées au fret ferroviaire. Cette source permet de mesurer l'effort public d'investissement dans les infrastructures ferroviaires et d'identifier les priorités de financement.

3.3. Sénat (2022). Situation de la SNCF et ses perspectives. Rapport d'information. Publication disponible sur senat.fr

Apport principal : ce rapport parlementaire fournit une analyse critique de l'état du système ferroviaire français et de ses perspectives d'évolution. Les comparaisons de productivité entre SNCF Réseau et ses homologues européens, montrant qu'en France la circulation d'un train requiert 3 fois plus d'agents et 1,7 fois plus de capitaux qu'en moyenne européenne, constituent des éléments factuels importants pour comprendre les enjeux d'efficacité opérationnelle. Le rapport souligne également le décalage entre les trajectoires d'investissements prévues et les engagements environnementaux de la France.

3.4. Région Hauts-de-France (2024). Réseau ferroviaire Hauts-de-France : bilan des travaux 2024 et perspectives pour 2025. Conférence de presse du 5 décembre 2024

Apport principal : cette source régionale illustre les efforts déployés par une autorité organisatrice pour améliorer la qualité de service ferroviaire sur son territoire. Elle présente les principaux chantiers menés en 2024 et les projets prévus pour 2025, incluant la réouverture de la ligne Douai-Cambrai et les travaux sur l'axe Laon-Hirson. Les déclarations du vice-président en charge des mobilités confirmant que 2024 représente l'année du retour à un service ferroviaire de qualité témoignent des difficultés rencontrées les années précédentes et de la volonté de redressement.

4. Sources diverses sectorielles et de presse

4.1. Banque des Territoires (2025). Nouveau record de fréquentation des trains en France en 2024, selon un bilan de l'ART. Article du 19 juin 2025. Publication Localtis disponible sur banquedesterritoires.fr

Apport principal : cet article de synthèse reprend les principaux enseignements du bilan 2024 de l'ART en mettant l'accent sur les aspects territoriaux et les enjeux pour les collectivités locales. Il souligne particulièrement la dynamique des trains du quotidien et les effets du Pass Rail sur la fréquentation estivale. L'analyse des disparités régionales et l'évocation des premiers résultats de l'ouverture à la concurrence des services conventionnés constituent des apports complémentaires pertinents.

4.2. Le Rail (2025). La forte dynamique de la demande ferroviaire s'est poursuivie en 2024. Article du 20 juin 2025. Publication disponible sur lerail.com

Apport principal : cette publication spécialisée dans l'actualité ferroviaire propose une analyse technique des résultats 2024, en insistant sur les comparaisons européennes et les effets de la

concurrence. L'article souligne notamment les différences de niveau de péages entre la France et ses voisins européens, la France percevant vingt-huit pourcent des péages européens pour seulement douze pourcent du réseau. Ces éléments éclairent les débats sur le modèle de financement du système ferroviaire français.

4.3. Déplacements Pros (2025). Une ponctualité en hausse dans les transports franciliens en 2024. Article du 6 mars 2025. Publication disponible sur deplacementspros.com

Apport principal : cet article spécialisé dans les mobilités professionnelles détaille les performances de ponctualité du réseau francilien en 2024. Il présente les résultats ligne par ligne, permettant d'identifier les lignes les plus performantes comme le RER A et la ligne H du Transilien, ainsi que les lignes nécessitant encore des améliorations comme le RER B. L'annonce d'un dispositif de dédommagement pour cinq axes ferroviaires dont la ponctualité a été inférieure à 80 % durant 3 mois constitue une information factuelle importante sur les mécanismes de garantie de qualité.

4.4. Ville Rail et Transports (2025). La ponctualité a globalement progressé sur les réseaux ferrés franciliens. Article du 12 mars 2025. Publication disponible sur ville-rail-transports.com

Apport principal : cette publication professionnelle du secteur ferroviaire apporte des précisions sur les investissements réalisés pour améliorer la ponctualité, incluant le prolongement des lignes de métro 14 et 11 avec du matériel roulant neuf. L'article souligne que malgré les progrès, certaines lignes comme le T12 ont connu un démarrage difficile avec une ponctualité qui n'a pas été à la hauteur des attentes, illustrant les défis persistants de mise en service de nouvelles infrastructures.

4.5. Raildusud (2024). Investissements dans le réseau ferroviaire par habitant : la France reste bonne dernière. Article du 6 août 2024. Publication disponible sur raildusud.canalblog.com

Apport principal : cet observatoire ferroviaire régional reprend les statistiques de l'association allemande Allianz Pro Schiene montrant que la France arrive en dernière position sur quatorze pays européens étudiés pour le montant d'investissements dans le réseau ferré par habitant. Avec 51 euros par habitant contre 115 euros en Allemagne, 92 euros en Italie et 70 euros en Espagne, ces données quantifient précisément le retard français en matière d'investissements ferroviaires. L'analyse souligne également les effets de la configuration en étoile du réseau français autour de Paris.

4.6. Maire Info (2024). Infrastructures ferroviaires : le plaidoyer de la SNCF pour des investissements massifs. Article disponible sur maire-info.com

Apport principal : cet article destiné aux élus locaux présente de manière synthétique les propositions de la SNCF pour le financement des infrastructures ferroviaires dans le cadre de la conférence Ambition France Transports. Il détaille les trois pistes de financement envisagées, l'affectation d'une partie des recettes du système d'échange de quotas d'émission, le fléchage de recettes de péages autoroutiers et l'intégration du ferroviaire au dispositif des certificats d'économies d'énergie. Ces propositions constituent des éléments concrets du débat public sur le financement du système ferroviaire.

5. Sources de données ouvertes

5.1. SNCF Open Data. Régularité mensuelle TGV globale. Base de données disponible sur ressources.data.sncf.com

Apport principal : cette base de données en accès libre fournit des séries temporelles détaillées sur la régularité des trains à grande vitesse. Elle permet de calculer les taux de ponctualité selon différents seuils de retard en fonction de la durée du trajet, conformément aux normes européennes. Les données sont mises à jour mensuellement et permettent des analyses fines par axe géographique et

par liaison. Cette source constitue un outil précieux pour le suivi objectif et transparent des performances de ponctualité des services à grande vitesse.

5.2. Autorité de régulation des transports. Tableaux de bord digitalisés sur le marché français du transport ferroviaire de voyageurs et de fret. Application web interactive disponible sur autorite-transport.fr

Apport principal : cette plateforme de visualisation interactive permet d'explorer l'ensemble des données collectées par l'ART sur le marché ferroviaire français. Elle offre des fonctionnalités de filtrage par période, par type de service et par région, facilitant les analyses comparatives. Les graphiques dynamiques et les exports de données au format ouvert contribuent à la transparence et à l'accessibilité de l'information sur le secteur ferroviaire. Cette source constitue un complément indispensable aux rapports d'analyse pour approfondir certaines dimensions spécifiques de la qualité de service.

6. Sources sur les événements météorologiques

6.1. France Bleu (2024). Tempête Louis : des trains annulés en Seine-Maritime et dans l'Eure. 23 février 2024. Site francebleu.fr

Apport : relate les conséquences de la tempête Louis en février avec des rafales dépassant 100 km/h en Normandie. Données précises sur les suppressions : 5 trains sur 20 au départ de Rouen Rive droite entre 7h et 10h, affectant les liaisons vers Lille, Dieppe, Paris et Le Havre. Quantifie l'impact concret sur la disponibilité aux heures de pointe.

6.2. France Bleu (2024). Tempête Leslie : plusieurs lignes SNCF coupées au nord et à l'est de Toulouse. 17 octobre 2024. Site francebleu.fr

Apport : détaille les perturbations d'octobre avec fermeture préventive de plusieurs lignes au nord et à l'est de Toulouse pour toute la journée du 17 octobre. Précise l'absence de substitution routière et les départements en vigilance orange pluie-inondation (Lot, Tarn, Aveyron). Illustre les décisions radicales face aux prévisions extrêmes.

6.3. France Bleu (2024). Tempête Darragh : trains supprimés et trafic perturbé, sept régions concernées. 7 décembre 2024. Site francebleu.fr

Apport : relate l'épisode le plus perturbateur de 2024 avec interruption totale en Bretagne du 7 décembre 5h au 8 décembre 12h, en Normandie jusqu'au dimanche, et dans les Hauts-de-France sur de nombreux axes. Rafales annoncées jusqu'à 130-140 km/h sur les caps exposés. Permet de quantifier l'impact des événements extrêmes à l'échelle d'une large partie du territoire.

6.4. Meteo Paris (2024). Bilan de la tempête Darragh en France et en Europe. 9 décembre 2024. Site meteo-paris.com

Apport : analyse technique de la tempête Darragh avec données précises sur les rafales dépassant 110-120 km/h près des littoraux, parfois 130-140 km/h sur les caps. Présente les impacts en termes de coupures d'électricité (35.000 foyers en Bretagne, 16.000 en Normandie). Photos de l'océan déchaîné et de chutes d'arbres justifiant les interruptions massives de circulation.

7. Sources sur les transports pendant les Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024

7.1. France Bleu (2024). JO Paris 2024 : sur le RER C, tout roule pendant les Jeux selon la SNCF. 7 août 2024. Site francebleu.fr

Apport : documente la performance exceptionnelle du RER C pendant les JO avec 93% de ponctualité, contrastant avec ses performances habituelles. Détaille les mesures exceptionnelles : renforcement des effectifs avec agents mobilisés de 6h30 à 1h du matin. Données sur les 500.000 spectateurs quotidiens empruntant les transports franciliens et les 12 sites olympiques desservis par le RER C.

7.2. France Info (2023). Île-de-France : les métros et les RER en souffrance à huit mois des Jeux olympiques. 5 décembre 2023. Site franceinfo.fr

Apport : documente les inquiétudes pré-olympiques avec trois lignes de RER en grande difficulté en octobre 2023, ponctualité du RER C de seulement 84% au printemps 2024. Mentionne l'indisponibilité des conducteurs et les difficultés de recrutement. Permet de mesurer le chemin parcouru entre les inquiétudes et les performances effectives pendant les Jeux.

7.3. Wikipédia (2025). Transports durant les Jeux olympiques et paralympiques d'été de 2024. Article actualisé avril 2025. Site fr.wikipedia.org

Apport : synthèse complète de l'organisation des transports pendant les JO avec augmentation de l'offre de 15%, renforcement de 40.000 agents (conducteurs, mainteneurs, agents d'accueil), création du centre TROC de coordination en temps réel. Détaille les difficultés préalables avec ponctualité du RER C de 84% au printemps 2024 et manque de conducteurs à la SNCF malgré reprise des formations.

8. Sources sur les mouvements sociaux

8.1. Wikipédia (2024). Liste des grèves à la SNCF. Article actualisé décembre 2024. Site fr.wikipedia.org

Apport : chronologie détaillée des mouvements sociaux SNCF permettant de confirmer l'absence de grèves nationales d'ampleur en 2024, première fois depuis 7 ans. Documente les grèves localisées de février 2024 (contrôleurs, environ 1 train sur 2 assuré, 150.000 usagers affectés) et le préavis de grève reconductible à partir du 11 décembre. Permet de contextualiser l'amélioration de la qualité de service par l'absence de perturbations sociales majeures.

8.2. Brut Media (2024). Train et avion : des grèves annoncées pour cette fin d'année. 10 novembre 2024. Site brut.media

Apport : annonce les préavis de grève de fin 2024 avec grève du 20-22 novembre puis reconductible à partir du 11 décembre. Explique les revendications : moratoire sur le démantèlement de l'ex Fret SNCF et contestation des modalités d'ouverture à la concurrence. Rappelle les précédents de février 2024 (150.000 personnes sur le carreau) et Noël 2022 (centaines de TGV supprimés).

AQST

Partie B

Bilan de qualité de service des transports aériens de voyageurs en France

Année 2024

1. Synthèse

L'année 2024 a été marquée par la poursuite de la reprise du trafic aérien français avec 177 millions de passagers transportés, soit 97 % du niveau de 2019. Cette dynamique de croissance de 4 % par rapport à 2023 s'est accompagnée d'évolutions contrastées en matière de qualité de service.

La ponctualité du transport aérien s'est légèrement améliorée sans retrouver ses niveaux d'avant crise sanitaire.

30 % des vols ont été affectés par un retard de plus de 15 minutes en 2024, soit 6 points de pourcentage de plus qu'en 2019.

Les causes principales de ces retards demeurent largement imputables aux compagnies aériennes, aux conditions de trafic aérien et aux facteurs externes tels que les conditions météorologiques.

La satisfaction globale des passagers dans les aéroports français régulés reste inférieure à la moyenne européenne.

Le score moyen de satisfaction ASQ s'établit à 3,77 pour l'année 2024, en deçà de la moyenne européenne de 4,08.

Les aéroports accueillant une part importante de compagnies à bas coûts obtiennent des scores particulièrement faibles avec une moyenne de 3,58.

L'année 2024 a également été marquée par plusieurs mouvements sociaux dans le secteur aérien, notamment des grèves de contrôleurs aériens aux mois d'avril et de décembre, ainsi que des conditions météorologiques parfois difficiles ayant impacté les opérations aériennes.

2. Trafic aérien et contexte opérationnel

2.1. Évolution du trafic passagers

Le trafic aérien de voyageurs dans les aéroports du périmètre de régulation de l'Autorité de régulation des transports a connu une hausse annuelle de 4 % en 2024, atteignant en moyenne 97 % du niveau

d'activité antérieur à la pandémie de 2019. Avec 177 millions de passagers transportés, le secteur poursuit sa trajectoire de reprise amorcée en 2023.

Les faisceaux géographiques de dessertes internationales ont poursuivi leur progression et apporté plus de 8 points de croissance du trafic sur les aéroports de Paris-Beauvais, Bâle-Mulhouse, Lyon Saint-Exupéry et Nantes-Atlantique. Les liaisons internationales ont excédé de 3,5 % leur niveau de 2019, avec des hausses particulièrement marquées vers l'Amérique du Nord avec 9 % de croissance et l'Afrique avec 24 % de croissance.

À l'inverse, les faisceaux domestiques ont de nouveau chuté, atteignant un niveau diminué de près de 25 % par rapport à celui de 2019. Le trafic intérieur s'élève à 27,4 millions de passagers, soit seulement 80,3 % du niveau de 2019. Les liaisons radiales entre Paris et les aéroports de province sont particulièrement touchées avec une perte de près de 30 % de leurs passagers.

Cette dynamique illustre une restructuration durable du marché du transport aérien français, avec un report des voyages domestiques vers d'autres modes de transport et une internationalisation croissante des flux.

2.2. Structure du marché et compagnies aériennes

La croissance du trafic en nombre de passagers a été portée en 2024 essentiellement par les compagnies à bas coûts. Quatre opérateurs seulement, Ryanair, easyJet, Volotea et Wizz Air, ont contribué à hauteur de 50 % à la croissance de l'offre aérienne sur les aéroports régulés.

Le trafic à bas coûts a ainsi augmenté de 2 points de pourcentage sa part de marché dans les aéroports du périmètre de régulation, représentant 62 % des passagers transportés en dehors de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle. Cette progression s'est effectuée au détriment du pavillon français dont la part de marché globale a diminué de 12 points de pourcentage entre 2012 et 2024 pour atteindre 38 %.

Dans chacun des aéroports du périmètre de régulation, les trois compagnies qui apportent le plus de trafic représentent plus de la moitié de l'offre aérienne. Cette concentration soulève des enjeux de dépendance des aéroports vis-à-vis de leurs principaux clients, comme l'a illustré le départ de Ryanair de l'aéroport de Bordeaux-Mérignac en novembre 2024, entraînant une baisse de trafic attendue de 15 % en 2025.

2.3. Événements de contexte de 2024

2.3.1. Mouvements sociaux

L'année 2024 a été marquée par plusieurs mouvements de grève ayant impacté le trafic aérien français. La grève la plus significative s'est produite le 25 avril 2024, qualifiée de journée noire pour les aéroports français par la presse nationale.

Bien qu'un accord ait été trouvé in extremis avec le syndicat majoritaire (SNCTA), les autres syndicats de contrôleurs aériens ont maintenu leur préavis de grève, entraînant des suppressions massives de vols. Trois vols sur quatre ont été supprimés au départ et à l'arrivée de Paris-Orly, un vol sur deux à Paris-Charles de Gaulle et deux vols sur trois à Marseille et Nice. Plus de 2000 vols en Europe ont été supprimés et 1000 ont dû se dérouter pour éviter l'espace aérien français.

D'autres mouvements sociaux ont également perturbé le trafic en 2024, notamment une grève nationale le 5 décembre touchant l'ensemble de la fonction publique. La Direction Générale de l'Aviation Civile a dû demander aux compagnies aériennes de réduire leurs programmes de vols, avec des réductions de 10 % à Paris-Charles de Gaulle entre 6 heures et 12 heures et de 25 % à Paris-Orly à partir de 18 heures.

Selon Eurocontrol, malgré ces perturbations, le nombre de jours de disruptions dues aux actions syndicales en 2024 a été inférieur de 72 % par rapport à 2023, année particulièrement touchée par les grèves, et de 25 % par rapport à 2019.

2.3.2. Conditions météorologiques

L'année 2024 a été caractérisée par de nombreux épisodes météorologiques extrêmes ayant affecté les opérations aériennes. Selon les données de Météorage, plus de 410000 impacts de foudre de type nuage-sol ont été détectés, plaçant l'année dans les normales climatiques.

L'activité orageuse a été particulièrement marquée durant l'été 2024, avec un pic en juillet où la barre des 100000 éclairs nuage-sol a été franchie. La journée du 29 juin 2024 a constitué le pic d'activité de l'été avec plus de 53000 éclairs détectés, principalement le long d'un axe Sud-Ouest vers Nord-Est. Cette journée a notamment provoqué des perturbations significatives dans les opérations aériennes.

Selon Eurocontrol, les retards liés aux conditions météorologiques ont atteint des niveaux records en 2024, avec une augmentation de 50 % du nombre de jours affectés par rapport à 2023 et de 80 % par rapport à 2019. Les conditions météorologiques « convectives » durant l'été ont été le principal facteur de détérioration de la ponctualité dans le ciel européen.

D'autres phénomènes météorologiques ont marqué l'année 2024. La tempête Nelson a frappé les régions du Nord-Ouest le 28 mars avec des rafales atteignant 183 kilomètres par heure à la Pointe du Raz. Fin novembre, une tempête a provoqué des vents violents jusqu'à 197 kilomètres par heure à Iraty dans les Pyrénées-Atlantiques et 143 kilomètres par heure à Saint-Chamond dans la Loire.

Ces épisodes météorologiques exceptionnels ont contribué de manière significative aux retards et annulations de vols tout au long de l'année, particulièrement durant les périodes estivales et hivernales.

3. Ponctualité et régularité

3.1. Performance globale de ponctualité

La ponctualité de l'offre aérienne s'est légèrement améliorée en 2024 sans retrouver ses niveaux de 2019. Selon les données de l'Autorité de régulation des transports, 30 % des vols ont été affectés en 2024 par un retard de plus de 15 minutes, soit 6 points de pourcentage de plus qu'en 2019 où ce taux s'établissait à 24 %.

Cette dégradation par rapport à la période d'avant la crise sanitaire affecte l'ensemble des grands aéroports français. L'aéroport de Toulouse-Blagnac présente la meilleure performance avec un taux de retard de 23,2 %. À l'opposé, Paris-Beauvais enregistre le taux le plus élevé avec 29,1 % de vols retardés, soit une dégradation de 12 points de pourcentage par rapport à 2019.

Près d'un vol retardé sur cinq a subi un retard de plus d'une heure. Cette proportion atteint même un vol sur quatre aux aéroports de Lyon Saint-Exupéry et Marseille-Provence, indiquant une concentration de retards importants sur certaines plateformes.

Selon Eurocontrol, le retard moyen par vol toutes causes confondues (dans la zone de compétence Eurocontrol) s'est établi à 17,5 minutes en 2024, en légère diminution par rapport aux 17,6 minutes de 2023. Toutefois, la ponctualité à l'arrivée s'est améliorée avec 72,4 % des vols arrivant dans les 15 minutes suivant leur horaire prévu, contre 65 % durant l'été 2023.

3.2. Causes des retards

L'analyse des causes de retards révèle que 90 % environ des retards de vols dont la cause a été renseignée à l'arrivée sont liés aux compagnies aériennes, aux conditions de trafic aérien ou à des causes externes, notamment météorologiques. Les causes aéroportuaires ne représentent donc que 10 % environ des retards.

Selon les données Eurocontrol, les retards en cascade, constituent la première cause (dans la zone de compétence Eurocontrol), avec 46 % des minutes de retard, se traduisant par 8,0 minutes par vol en moyenne. Ces retards résultent de l'effet « domino » où un premier retard entraîne des répercussions sur les vols suivants.

Les causes liées aux compagnies aériennes, incluant la gestion au sol, l'embarquement des passagers et les problèmes de personnel, se placent en deuxième position avec 4,3 minutes de retard par vol.

Les retards en route liés à la gestion du trafic aérien ont connu une augmentation significative en 2024, passant à 2,3 minutes par vol contre 1,9 minute en 2023. Durant le mois de juillet 2024, ces retards ont atteint un niveau record de 5,7 minutes par vol, en hausse de 73 % par rapport à juillet 2023.

3.3. Performance du contrôle aérien en Europe

Les retards en route liés à la gestion du flux de trafic aérien ont atteint 2,1 minutes par vol en 2024 au niveau européen, constituant la pire performance depuis 23 ans selon Eurocontrol. Ce niveau surpasse même le pic de 2,0 minutes par vol observé en 2010, année marquée par la crise du volcan islandais Eyjafjallajökull.

La France a contribué à hauteur de 21 % de l'ensemble des retards en route au niveau européen, principalement en raison de problèmes de capacité et de personnel, ainsi que des conditions météorologiques et de certaines perturbations incluant des mouvements de grève. L'Allemagne a également représenté 18 % des retards en route, affectée par des problèmes structurels de capacité dus à un manque de personnel, particulièrement dans le centre de contrôle de Karlsruhe.

Durant l'été 2024, les retards en route ont atteint 4,6 minutes par vol, en hausse de 52 % par rapport à l'été 2023, constituant la deuxième pire performance estivale jamais enregistrée.

Cette détérioration résulterait selon Eurocontrol d'une combinaison de facteurs incluant un manque structurel de capacité chez certains prestataires de services de navigation aérienne, une croissance du trafic plus élevée que prévue dans certaines zones, des conditions météorologiques convectives fréquentes et un volume important de vols ne respectant pas leur plan de vol initial.

4. Expérience passagers et satisfaction

4.1. Satisfaction globale des passagers

Le programme dit d'« expérience passager » ASQ de l'ACI, principal programme d'évaluation de la qualité de service dans les aéroports, révèle que les aéroports français régulés continuent de se classer en dessous de la moyenne des aéroports européens.

Les dix principaux aéroports français ont obtenu une moyenne du score de satisfaction globale de 3,77 pour l'ensemble des quatre trimestres de l'année 2024, sur une échelle de 1 à 5. Cette performance s'établit à un niveau inférieur à celle des 119 aéroports européens participant au programme dont la moyenne s'élève à 4,08.

Au quatrième trimestre 2024, les scores particuliers des aéroports français s'échelonnent de 3,45 à 4,05. Seuls deux aéroports relevant du champ de compétence de l'Autorité de régulation des

transports (ART) obtiennent un score au-dessus de 4,00, tout en restant en dessous de la moyenne européenne.

L'Autorité de régulation des transports (ART) a identifié un panel d'aéroports caractérisé par une part significative de trafic de compagnies à bas coûts, incluant les terminaux dédiés ou les aéroports présentant un trafic important, supérieur à 70 %, de ces compagnies. Ces infrastructures obtiennent des scores de satisfaction globale particulièrement faibles avec une moyenne de 3,58 en 2024, nettement en dessous de la moyenne européenne.

4.2. Transparence sur les indicateurs de qualité

L'Autorité de régulation des transports a recensé les indicateurs de qualité de service communiqués aux compagnies aériennes et à leurs représentants dans le cadre des consultations annuelles. Il ressort de cette analyse que le niveau de transparence offert par les exploitants d'aéroports en matière d'indicateurs de qualité de service demeure très variable.

Les aéroports de Paris, Nice-Côte d'Azur et Lyon Saint-Exupéry affichent les niveaux de transparence les plus élevés à l'égard des usagers. À l'inverse, les aéroports de Bordeaux-Mérignac, Nantes-Atlantique et Marseille-Provence affichent des degrés de transparence parmi les plus faibles.

La totalité des aéroports régulés communiquent les scores ASQ de satisfaction globale des passagers. 5 exploitants d'aéroports sur 8 communiquent les temps d'attente aux postes d'inspection filtrage. Seuls deux aéroports, Nice-Côte d'Azur et Lyon Saint-Exupéry, communiquent le taux d'avions au contact.

Ces pratiques hétérogènes témoignent de l'absence de standardisation dans la communication des indicateurs de performance et de qualité de service au sein du secteur aéroportuaire français.

4.3. Assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite

Le nombre d'interventions d'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite est en hausse au cours des dernières années. Cette croissance s'explique d'une part par la hausse liée à la croissance du trafic passagers et d'autre part par une plus forte propension des personnes à mobilité réduite à voyager.

Le taux de prise en charge des personnes handicapées et à mobilité réduite a augmenté de 24 % entre 2022 et 2024 en moyenne sur l'ensemble des aéroports régulés. Des disparités importantes existent entre plateformes, les aéroports parisiens de Charles de Gaulle et d'Orly ainsi que l'aéroport de Lyon Saint-Exupéry présentant les taux de prise en charge les plus élevés.

Depuis 2022, le coût de l'assistance par passager est en hausse pour la plupart des aéroports régulés avec une augmentation moyenne de 12 % entre 2022 et 2024. Cette hausse résulte d'un taux de prise en charge en augmentation nécessitant plus d'opérations d'assistance ainsi que d'une hausse du coût unitaire de l'assistance déléguée à un prestataire.

Une majorité d'exploitants aéroportuaires procède à des hausses tarifaires de la redevance dédiée au financement de cette assistance depuis 2021. Le tarif moyen de cette redevance a augmenté de 7,8 % sur l'ensemble des aéroports régulés depuis 2021.

5. Perspectives et recommandations

5.1. Tendances pour 2025 et au-delà

À mi-année 2025, le trafic aérien cumulé pour les aéroports français affiche une dynamique de croissance annuelle de 3,3 % en nombre de passagers, marquant ainsi un dépassement à hauteur de 1,5 % du niveau observé en 2019.

Les dynamiques de trafic estimées par Eurocontrol sur le périmètre français et européen ont été révisées à la hausse.

Pour 2026 et 2027, Eurocontrol prévoit pour la France une croissance annuelle du nombre de mouvements aériens de respectivement 2,7 % et 1,8 % en scénarii médians. Cette dynamique pourrait être affectée à la baisse par divers facteurs jouant sur l'offre et la demande de transport aérien, notamment la hausse des prix du transport aérien, les stratégies de positionnement des compagnies aériennes, les retards de livraisons d'avions et les mouvements sociaux.

5.2. Enjeux de qualité de service

L'amélioration de la ponctualité constitue un enjeu majeur pour le secteur du transport aérien français. Eurocontrol souligne la nécessité d'améliorer la conception de l'espace aérien et d'accélérer la modernisation technologique pour faire face au manque structurel de capacité, dû en grande partie à la pénurie de contrôleurs aériens.

Les aéroports français doivent également poursuivre leurs efforts pour améliorer l'expérience passagers et la satisfaction globale. Les investissements en cours de déploiement visent notamment à moderniser les infrastructures dédiées aux compagnies à bas coûts et à amorcer un rattrapage par rapport aux standards minimaux internationaux.

Le vieillissement de l'outil industriel aéroportuaire constitue également un défi à relever. Bien que les investissements aient progressé de 8 % en 2024, atteignant 1,1 milliard d'euros, leur niveau ne suffit pas à enrayer le vieillissement des infrastructures aéroportuaires, particulièrement marqué pour les aéroports de Nantes-Atlantique et Lyon Saint-Exupéry.

La standardisation de la communication des indicateurs de qualité de service aux usagers et aux compagnies aériennes permettrait une meilleure comparabilité entre aéroports et une transparence accrue vis-à-vis des passagers.

Annexe bibliographique

1. Sources institutionnelles françaises

1.1. Autorité de régulation des transports

Autorité de régulation des transports, Suivi économique et financier des aéroports, Bilan 2024, décembre 2025

URL : <https://www.autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2025/12/2025-12-08-mission-de-suivi-economique-et-financier-bilan-2024-college-du-18-novembre-2025-vmaquette4-002.pdf>

Données utilisées : trafic passagers 2024, ponctualité des vols, satisfaction ASQ, assistance PHMR, indicateurs de qualité de service par aéroport.

1.2. Direction Générale de l'Aviation Civile

Direction Générale de l'Aviation Civile, Bulletin Statistique du trafic aérien commercial, année 2024

Disponible sur : <https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/statistiques-du-traffic-aerien>

Direction Générale de l'Aviation Civile, Tendanciel, indicateur mensuel du trafic aérien commercial, année 2024 : numéros 125 à 136

Données utilisées : évolution mensuelle du trafic, répartition par faisceaux géographiques, comparaisons avec 2019 et 2023.

1.3. Direction du Transport Aérien

Direction du Transport Aérien, Croissance en demi-teinte du transport aérien au troisième trimestre 2024 : impact des JO et tensions au Proche-Orient, Note de conjoncture trimestrielle T3-2024, 1,2 Mo.

URL : https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/documents/dta_note_conjoncture_trimestrielle_trafic_aerien_t3_2024.pdf

Données utilisées : impact des Jeux Olympiques, évolution des compagnies low cost, analyse des prix.

Direction du Transport Aérien, Analyses du transport aérien, Offre de sièges pour le programme IATA hiver 2025-2026, écl[AIR]ages numéro 29, novembre 2025.

Disponible sur : <https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/analyses-du-transport-aerien>

1.4. Cour des Comptes

Cour des Comptes, Note d'exécution budgétaire 2024, Contrôle et exploitation aériens, Finances et comptes publics, Analyse de l'exécution budgétaire 2024, avril 2025.

URL : <https://www.ccomptes.fr/sites/default/files/2025-04/NEB-2024-Contrôle-exploitation-aeriens.pdf>

Données utilisées : objectifs de ponctualité, performance de la DGAC, indicateurs opérationnels.

2. Sources européennes et internationales

2.1. Eurocontrol

Eurocontrol, European Aviation Overview 2024, 23 janvier 2025.

URL : <https://www.eurocontrol.int/sites/default/files/2025-01/eurocontrol-european-aviation-overview-20250123-2024-review.pdf>

Données utilisées : retards en route ATFM, contribution de la France aux retards européens, problèmes de capacité et de personnel, grèves.

Eurocontrol, Performance Review Report 2024, Performance Review Commission, mars 2025.

URL : <https://www.eurocontrol.int/sites/default/files/2025-03/eurocontrol-performance-review-report-2024.pdf>

Disponible également sur : <https://www.eurocontrol.int/publication/performance-review-report-prr-2024>

Données utilisées : performance globale ATM européen, sécurité, capacité, environnement, efficacité des coûts.

Eurocontrol, All-Causes Delays to Air Transport in Europe Annual 2024, CODA Digest, 2025.

URL : <https://www.eurocontrol.int/publication/all-causes-delays-air-transport-europe-annual-2024>

Données utilisées : retard moyen par vol 17,5 minutes, retards réactionnaires 46 %, retards compagnies 4,3 minutes par vol, ponctualité à l'arrivée 72,4 %.

Eurocontrol, Network Operations Report 2024, Final report, Edition V1.0, mai 2025.

URL : <https://www.eurocontrol.int/sites/default/files/2025-05/eurocontrol-annual-network-operations-report-2024.pdf>

Données utilisées : performance réseau, événements planifiés en route, disruptions, analyse par ACC.

Eurocontrol, Summer 2024 Performance, 2024.

URL : <https://www.eurocontrol.int/publication/summer-2024-performance>

Données utilisées : retards en route 4,6 minutes par vol en été 2024, hausse de 52 % par rapport à 2023, ponctualité estivale.

3. Sources météorologiques

Météorage, Orages et foudre en France 2024, Bilan annuel de foudroiement, avril 2025.

URL : <https://www.meteorage.com/fr/bilan-de-foudroiement/bilan-foudre-et-orages-france-2024/>

Données utilisées : 410000 éclairs nuage-sol détectés, pic en juillet avec plus de 100000 éclairs, épisode majeur du 29 juin avec 53000 éclairs, densité de foudroiement 0,7526 éclairs par kilomètre carré.

Keraunos Observatoire Français des Tornades et des Orages Violents, Les orages en France en 2024, bilan national d'une année modérément orageuse, climat, grêle, tornades, foudre, janvier 2025.

URL : <https://www.keraunos.org/actualites/fil-infos/2025/janvier/les-orages-en-france-en-2024-bilan-national-climat-grele-tornades-foudre>

Données utilisées : 234 jours avec orage, score ISO moyen de 2,6, journée du 29 juin score de 27, 30 tornades certaines, 356 rafales convectives supérieures à 90 kilomètres par heure.

Keraunos Observatoire Français des Tornades et des Orages Violents, Brèves, actus et autres infos sur les orages en France et ailleurs dans le monde en septembre 2024.

URL : <https://www.keraunos.org/actualites/breves/2024/septembre>

Météo-Villes, Bilan des orages du samedi 29 juin 2024 en France et en Europe, 30 juin 2024.

URL : <https://www.meteo-paris.com/actualites/bilan-des-orages-du-samedi-29-juin-2024-en-france-et-en-europe>

Données utilisées : 45755 éclairs en 24 heures le 29 juin, valeur la plus élevée de l'année, supercellules grêligènes avec grêlons de 5 à 6 centimètres de diamètre.

Météo-Villes, Les chroniques météo de l'année 2024, parties 1 et 3, 2024.

URL partie 1 : https://www.meteo-paris.com/chronique/annee/2024_1

URL partie 3 : https://www.meteo-paris.com/chronique/annee/2024_3

Données utilisées : tempête Nelson 28 mars avec rafales à 183 kilomètres par heure, tempête fin novembre avec vents à 197 kilomètres par heure, orages diluviens à Cannes 23 septembre, cérémonie JO sous la pluie 26 juillet.

Futura Sciences, Les pires catastrophes météo survenues en France en 2024, 22 décembre 2024.

URL : <https://www.futura-sciences.com/planete/actualites/meteorologie-pires-catastrophes-meteo-survenues-france-2024-118349/>

4. Sources médiatiques et presse spécialisée

4.1. Presse généraliste et agences

Brut, Train et avion : des grèves annoncées pour cette fin d'année, novembre 2024.

URL : <https://www.brut.media/fr/articles/france/societe/train-et-avion-des-greves-prevues-pour-cette-fin-dannee>

Données utilisées : grève du 14 novembre 2024, mobilisation du secteur aérien contre taxation, impact limité annoncé.

France 24, Jeudi noir pour le trafic aérien français, des milliers de vols annulés, 25 avril 2024.

URL : <https://france24.com/fr/info-en-continu/20240425-jeudi-noir-pour-le-transport-aerien-francais-malgre-la-levée-d-un-préavis-de-grève>

Données utilisées : accord trouvé in extremis avec SNCTA, maintien de la grève par autres syndicats, plus de 2000 vols supprimés en Europe, retards moyens supérieurs à 30 minutes à Orly et Marseille.

Agence Anadolu, France : Le trafic fortement perturbé par la grève des contrôleurs aériens, 25 avril 2024.

URL : <https://www.aa.com.tr/fr/monde/france-le-traffic-fortement-perturbé-par-la-grève-des-contrôleurs-aériens/3202292>

Données utilisées : perturbations du 24 au 26 avril, 3 vols sur 4 supprimés à Orly, 1 vol sur 2 à CDG, 2 sur 3 à Marseille et Nice.

Euronews, Aéroports français : préavis de grève levé mais les perturbations demeurent, 24 avril 2024.

URL : <https://fr.euronews.com/voyages/2024/04/23/70-des-vols-annules-les-aeroports-francais-sappretent-a-subir-de-graves-perturbations-dans>

Données utilisées : journée noire annoncée pour le 25 avril, SNCTA représente 60 % environ des contrôleurs, conciliation nocturne de dernière minute.

Euronews, Un nouveau rapport montre que le trafic aérien européen est à la traîne par rapport aux objectifs de ponctualité, octobre 2025.

URL : <https://fr.euronews.com/voyages/2025/10/08/un-nouveau-rapport-montre-que-le-traffic-aerien-europeen-est-a-la-traine-par-rapport-aux-ob>

4.2. Presse aéronautique spécialisée

Aerobuzz, Service minimum pour le contrôle aérien le 5 décembre, 4 décembre 2024.

URL : <https://www.aerobuzz.fr/breves-transport-aerien/service-minimum-pour-le-contrôle-aerien-le-5-decembre/>

Données utilisées : grève nationale du 5 décembre, service minimum appliqué DGAC, réductions de vols demandées.

Air Indemnité, Réforme 2024 Grève Contrôleurs Aériens, 4 mars 2024.

URL : <https://www.air-indemnite.com/fr/blog/reforme-2024-greve-des-contrôleurs-aériens>

Données utilisées : réforme du droit de grève votée 22 décembre 2023, surcoûts grèves entre 100 et 350 millions d'euros pour compagnies selon Eurocontrol, coût entre 40 et 147 euros par minute de retard.

L'Écho Touristique, France : en 2024, le trafic aérien retrouve quasiment son niveau de 2019, 24 janvier 2025.

URL : <https://www.lechotouristique.com/article/france-en-2024-le-traffic-aerien-retrouve-quasiment-son-niveau-de-2019>

Données utilisées : 178 millions de voyageurs en 2024 soit 99,1 % de 2019, émissions CO2 inférieures de 9 %, trafic intérieur seulement 80,3 % de 2019.

Ulysse, Compagnies aériennes : Une grève est prévue à partir de cette date, 8 novembre 2024.

URL : <https://ulyse.com/news/compagnies-aeriennes-greve>

Ulysse, Plusieurs vols à travers la France annulés à cette date : Voici ce que l'on sait, 4 décembre 2024.

URL : <https://ulyse.com/news/vols-france-annules>

Données utilisées : grève du 5 décembre 2024, réduction 10 % à CDG entre 6h et 12h, réduction 25 % à Orly à partir de 18h.

FlyWest, Eurocontrol scrute les raisons des retards de vols pour améliorer la ponctualité, 31 mai 2024.

URL : <https://www.flywest.fr/aeroports/eurocontrol-se-concentre-sur-lanalyse-des-raisons-des-retards-de-vols>

4.3. Autorités de régulation et surveillance

ACNUSA, Selon Eurocontrol, l'été 2024 a été marqué par une hausse des retards en Europe, 2024.

URL : <https://www.acnusa.fr/selon-eurocontrol-lete-2024-ete-marque-par-une-hausse-des-retards-en-europe-893>

Données utilisées : conditions météorologiques principal facteur de détérioration ponctualité été 2024, trafic français en hausse de 2 à 6 % selon semaines par rapport à été 2023.

5. Organisations professionnelles

Union des Aéroports Français, Le Bulletin statistique annuel du transport aérien de la DGAC, 2024.

URL : <https://www.aeroport.fr/public/page/le-bulletin-statistique-annuel-du-transport-aerien-de-la-dgac-187>

Données utilisées : référence aux bulletins statistiques DGAC disponibles via l'UAF.

AQST

Partie C

**Bilan de qualité de service des
transports collectifs urbains (TCU) en
France en 2024**

Analyse comparative nationale et européenne

1. Introduction et contexte général

La qualité de service des transports collectifs urbains constitue un enjeu majeur pour la mobilité quotidienne de millions de Français.

En 2024, le réseau de transports collectifs français représente environ 40 milliards de voyageurs-kilomètres, dont 75% sont réalisés en Île-de-France.

L'année 2024 marque une évolution significative avec un redressement notable de la ponctualité et de la performance globale des réseaux, particulièrement visible après les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 qui ont constitué un catalyseur d'amélioration.

Le présent bilan s'appuie sur les publications des autorités organisatrices de la mobilité (y compris Ile-de-France mobilités (IDFM)), des transporteurs, de l'Observatoire de la mobilité en Île-de-France (Omnil), du ministère chargé des transports, du Cerema et d'autres sources.

Il tente d'examiner les indicateurs de performance selon les huit critères définis par la norme NF EN 13816 et propose des comparaisons européennes.

2. La qualité de service en Île-de-France

2.1. Performance globale et ponctualité

L'année 2024 marque un redressement significatif de la qualité de service en Île-de-France. La ponctualité globale du réseau a atteint 96,3%, soit une progression de 3 points par rapport à 2023. Cette amélioration résulte des efforts conjugués de la RATP, de Transilien SNCF Voyageurs et de SNCF Réseau sous l'impulsion d'Île-de-France Mobilités, avec un pic de performance lors des Jeux Olympiques et Paralympiques.

Pour le métro, la ponctualité moyenne a atteint 96,18% en 2024, marquant une hausse de 3,45 points par rapport à 2023. Ce résultat s'explique par des plans d'action ciblés sur les lignes en difficulté. Les lignes 3, 6, 7 et 13 ont franchi la barre des 90%, la ligne 8 restant à 88%. Aucune ligne de métro n'affichait un taux inférieur à 90% au mois d'avril 2025, démontrant la pérennité des améliorations.

L'extension des lignes 14 et 11 ainsi que l'introduction de nouveaux matériels roulants ont également contribué à ces améliorations. Depuis 2016, 1.200 métros et trains ont été renouvelés ou rénovés. La ligne 4 a achevé son automatisé en 2024, tandis que la ligne 11 a reçu de nouveaux trains largement automatisés.

2.2. Le nouveau contrat RATP-IDFM (2025-2029)

Le nouveau contrat entre Île-de-France Mobilités et la RATP pour la période 2025-2029 place la qualité de service au cœur de ses exigences. Les investissements prévus s'élèvent à 2,1 milliards d'euros par an sur cinq ans, soit un montant total de 10,5 milliards d'euros, représentant une augmentation de 30% par rapport au précédent contrat 2021-2024.

La ponctualité et la régularité sont repondérées à la hausse, passant de 40% à 45% de l'enveloppe de bonus-malus. L'enveloppe totale de bonus-malus est augmentée de 72 millions d'euros à 100 millions d'euros. Les incitations financières seront calculées à la ligne dès 2025 sur une base mensuelle, puis

hebdomadaire au plus tard en 2028, permettant un suivi plus fin de la performance au plus proche du ressenti voyageurs.

Le contrat prévoit également des objectifs ambitieux de réduction de la fraude. Pour le tramway, l'objectif est de réduire le taux de fraude de 15,4% en 2024 à 4,4% sur la durée du contrat. Pour le métro, l'objectif est de passer de 4% en 2024 à 3% maximum.

2.3. Données Omnil et indicateurs disponibles

L'Observatoire de la mobilité en Île-de-France (Omnil) met à disposition des données détaillées sur la qualité de service. Les derniers fichiers publiés en 2024 comprennent des données sur le trafic annuel et journalier, l'offre de transport, la qualité de service, les caractéristiques du réseau et le matériel roulant.

Île-de-France Mobilités confie l'exploitation des réseaux aux transporteurs (RATP, SNCF, Optile) avec des objectifs annuels de qualité de service assortis de bonus ou de malus selon leur performance. L'indicateur principal représente le pourcentage de voyageurs arrivant à l'heure ou avec un retard de moins de 5 minutes à leur gare de destination, sur l'ensemble de la ligne, pendant toute la journée.

2.4. Plan des mobilités 2030

Le Plan des mobilités en Île-de-France 2030, adopté par le conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités le 6 février 2024, fixe des ambitions élevées. Il prévoit notamment le développement du réseau de « mass transit », l'amélioration de la gestion des situations perturbées, le développement des réseaux de surface et l'amélioration de leur performance.

Le plan intègre une action spécifique visant à proposer une information voyageurs de qualité dans tous les transports collectifs, reconnaissant que l'information est un critère essentiel de la qualité de service selon la norme NF EN 13816. L'objectif est d'assurer la réalisation de l'offre et la qualité de service par un suivi renforcé des opérateurs.

3. La qualité de service en province

3.1. Panorama général

En province, la qualité de service des transports collectifs urbains présente une grande diversité selon les agglomérations. Les réseaux de plus de 100.000 habitants ont connu un développement significatif de leur offre depuis une quinzaine d'années, notamment avec la mise en service de transports en commun en site propre (TCSP).

En 2022, les transports collectifs urbains en province ont progressé de 14,9% par rapport à 2021, mais restent en retrait de 11,4% par rapport au niveau d'avant crise sanitaire..

En 2024, la France compte 712 autorités organisatrices des mobilités (AOM). Ces AOM développent des démarches en matière de qualité de service, notamment dans le cadre de leurs conventions d'exploitation. Cependant, l'absence d'une base de données nationale consolidée limite fortement la comparabilité des performances entre réseaux.

3.2. Les métros automatiques : un atout de performance en général

La France détient une position de leader mondial en matière de métros automatiques, avec 120 kilomètres de lignes automatisées, devant le Canada (93,2 km), Singapour (76,5 km) et les Émirats Arabes Unis (74,6 km). Les six premières lignes au classement mondial de la capacité à répondre aux attentes des usagers sont françaises : Lille lignes 1 et 2, Lyon ligne D, Paris ligne 14, Toulouse ligne A et Rennes ligne A.

Les métros automatiques français excellent dans plusieurs domaines. À Lille, les lignes 1 et 2 arrivent en première position mondiale pour la performance globale. Le temps d'intervalle entre deux rames peut être réduit à 66 secondes aux heures de pointe, soit un des intervalles les plus courts au monde.

En matière de propreté, Lyon atteint 99,3% d'avis positifs des usagers, tandis que Rennes et Lyon figurent parmi les lignes les mieux notées en Europe.

Les métros automatiques présentent des avantages significatifs en termes de qualité de service. Ils permettent une réduction jusqu'à 30% des dépenses opérationnelles grâce à la flexibilité dans la gestion des ressources humaines, la réduction du nombre de trains en service, les économies d'énergie et l'augmentation de la qualité de service qui attire plus de voyageurs. La régularité et la fréquence élevée constituent des atouts majeurs pour les usagers.

Lille, pionnière avec le premier métro automatique au monde en 1983, dispose aujourd'hui de 44 kilomètres de lignes automatisées. Lyon a automatisé sa ligne D en 1992 et plus récemment sa ligne B. Toulouse exploite deux lignes automatiques de type VAL, tandis que Rennes dispose de deux lignes avec des technologies différentes (VAL et Neoval). À Paris, les lignes 1, 4, 14 sont automatisées, avec un programme d'extension de lignes automatisées prévu notamment dans le cadre du Grand Paris Express, concernant également la ligne 11 récemment prolongée.

3.3. Bus à haut niveau de service (BHNS) et site propre

Les bus à haut niveau de service (BHNS) connaissent depuis une quinzaine d'années un fort développement en France. Le Cerema tient à jour depuis 2022 une base de données nationale

recensant ces lignes. Les BHNS présentent des caractéristiques très variables d'une agglomération à l'autre, avec des niveaux de service allant de la ligne de bus traditionnel améliorée jusqu'à l'équivalent d'une ligne de tramway.

Les BHNS bénéficient généralement de site propre sur une majorité de leur parcours, de priorité aux feux et d'une large plage horaire de service. Ces aménagements permettent de garantir une vitesse moyenne plus élevée et une régularité de l'offre de transport en limitant les aléas liés à la circulation routière. Le site propre constitue ainsi un facteur déterminant de la qualité de service.

L'impact du site propre sur la performance est documenté. Les couloirs bus dédiés permettent d'améliorer sensiblement la régularité et la vitesse commerciale, qui peut atteindre environ 20 km/h contre environ 15 km/h pour une situation typique de bus en circulation mixte. La priorité aux feux, couplée au site propre, représente une des mesures les plus efficaces pour améliorer la régularité d'une ligne.

3.4. Disparités dans la disponibilité des données

La disponibilité des données de qualité de service en province présente des disparités importantes. Contrairement à l'Île-de-France qui dispose d'un observatoire dédié (Omnil), les réseaux de province ne disposent pas d'une plateforme centralisée de publication des indicateurs de qualité de service. Les AOM publient leurs données de manière hétérogène, rendant difficile toute comparaison nationale systématique.

L'enquête annuelle sur les transports collectifs urbains menée par le Cerema, la DGITM, le GART et l'UTP constitue la principale source de données consolidées, mais elle se concentre davantage sur les caractéristiques structurelles des réseaux que sur les indicateurs détaillés de qualité de service.

4. Analyse selon les critères de la norme NF EN 13816

La norme NF EN 13816 définit huit critères de qualité de service pour les transports publics de voyageurs. Cette norme européenne spécifie les exigences permettant de définir, de cibler et de mesurer la qualité de service dans le domaine du transport public. Elle constitue un référentiel partagé en France et en Europe pour évaluer la performance des réseaux.

4.1. Offre de service

L'offre de service mesure l'adéquation entre le service proposé et les besoins des usagers. En Île-de-France, l'offre de service est particulièrement développée avec 9,4 millions de trajets quotidiens et un réseau qui est le 2ème le plus dense et le 4ème le plus long au monde. Le Plan des mobilités 2030 prévoit un doublement de la taille du réseau grâce au Grand Paris Express, au prolongement du RER E et aux extensions de lignes de tramway.

En province, l'offre s'est considérablement accrue ces vingt dernières années. Dans les aires de plus de 50.000 habitants, les surfaces desservies par le transport collectif urbain ont été multipliées par 4,4. Cette extension traduit une volonté d'améliorer l'accessibilité territoriale, même si l'usage et la fréquentation n'ont pas toujours suivi les efforts d'investissement des collectivités.

4.2. Accessibilité

L'accessibilité des transports aux personnes à mobilité réduite constitue une obligation légale en France. L'enquête menée en 2024 par le Cerema et la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité auprès de 150 AOM montre que 47% des arrêts sont accessibles. Sur les 30.752 arrêts prioritaires recensés, 20.601 sont accessibles (67%), mais 10.151 arrêts prioritaires restent à rendre accessibles (33%), alors même que les délais accordés sont dépassés.

En Île-de-France, environ 70% du trafic voyageur serait couvert par l'accessibilité. Les investissements se poursuivent avec l'installation d'ascenseurs dans les stations de métro et l'acquisition de matériel roulant entièrement accessible. Les Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024 ont constitué un catalyseur pour accélérer la mise en accessibilité de nombreuses infrastructures.

4.3. Information des voyageurs

L'information voyageurs représente un critère essentiel de la qualité de service. Le nouveau contrat RATP-IDFM contient des exigences plus fortes et plus précises sur les temporalités de diffusion de l'information en fonction de chaque type de situation (normale, perturbée prévue, imprévue) et sur l'ensemble des canaux de diffusion (équipements en stations et gares, dans les véhicules, médias à distance).

Les innovations en matière d'information voyageurs se développent. L'application Transport Public Paris 2024, développée pour les Jeux Olympiques, a permis de tester des fonctionnalités avancées d'information en temps réel.

Pour les BHNS, l'information dynamique constitue une caractéristique standard avec l'affichage du temps d'attente et des éventuelles perturbations dans les stations. Cette information contribue significativement à la perception de qualité par les usagers.

4.4. Durée et ponctualité

La ponctualité et la régularité constituent les indicateurs privilégiés dans les contrats d'exploitation. Comme indiqué précédemment, l'Île-de-France a enregistré une amélioration significative en 2024 avec une ponctualité globale de 96,3%. Cette performance résulte de plans d'action ciblés, du renouvellement du matériel roulant et de l'automatisation de certaines lignes.

Les métros automatiques excellent particulièrement sur ce critère grâce à leur capacité à maintenir des intervalles très courts et réguliers entre les rames. À Lille, l'intervalle de 66 secondes aux heures de pointe garantit une quasi-absence d'attente pour les voyageurs. Pour les BHNS en site propre, la vitesse commerciale et la régularité constituent les principaux avantages par rapport aux bus classiques.

4.5. Attention portée au client

L'attention portée au client se manifeste notamment par le traitement des réclamations et la qualité de l'accueil. Les démarches de certification NF Service, développées dans certains réseaux comme Lyon et Lille depuis les années 1990, intègrent des engagements précis sur le traitement des réclamations et l'accueil des voyageurs. Le nouveau contrat RATP-IDFM renforce les exigences en matière de traitement des situations perturbées et d'accompagnement des voyageurs.

4.6. Confort

Le confort englobe la propreté, la qualité de conduite et l'aménagement des véhicules. En matière de propreté, Lyon atteint 99,3% d'avis positifs pour son métro automatique, contre moins de 70% pour Vancouver et Milan. Rennes, Barcelone et Taipei figurent également parmi les réseaux les mieux notés en Europe pour ce critère.

Le renouvellement du matériel roulant contribue significativement à l'amélioration du confort. En Île-de-France, le programme de renouvellement prévoit du matériel neuf ou récent sur toutes les lignes de métro, avec notamment le MF19 sur 8 lignes. Le nouveau tramway TW20 est conçu avec une réduction de la consommation d'énergie d'au moins 30% grâce à une gestion efficace du confort climatique et des éclairages 100% LED peu consommateurs en électricité.

4.7. Sécurité et sûreté

La sécurité et la sûreté constituent une priorité constante. Île-de-France Mobilités a accru les moyens de la RATP, notamment les brigades cynophiles qui ont mené 1.000 opérations en 2024 et permis d'éviter 115 heures d'interruption de trafic. Un contrat spécifique a été signé entre la RATP et IDFM sur la sûreté fin 2024.

Le réseau francilien dispose de 80.000 caméras de vidéoprotection et près de 100% des trains, RER, bus et trams sont vidéo-protégés. Le sentiment de sécurité, critère défini par la norme NF EN 13816, fait l'objet d'une attention particulière. D'importants progrès sont encore possibles, car, selon une étude de l'Université Paris 1 Panthéon Sorbonne, 51% des femmes ne se sentiraient pas toujours en sécurité dans les transports en commun, contre 38% des hommes.

Pour les métros automatiques, les lignes de Copenhague, Dubaï et Taipei arrivent en tête avec des taux de satisfaction usager qui dépassent 90% en matière de sûreté. Les dispositifs de portes palières, généralisés sur les lignes automatiques, contribuent ainsi significativement à la sécurité des voyageurs et à la fluidité de l'exploitation.

4.8. Impact environnemental

L'impact environnemental des transports collectifs fait l'objet d'une attention croissante. La décarbonation des flottes de bus s'accélère avec le déploiement de véhicules électriques, au bioGNV ou à l'hydrogène. La Programmation Pluriannuelle de l'Énergie (PPE) prévoyait 2.200 autobus et autocars électriques en 2023 et 5.900 en 2028. Les BHNS récents, comme celui de Bordeaux ou les projets de Limoges et Toulon, sont conçus avec des flottes 100% électriques. Le tramway TW20 est recyclable à 95% et revalorisable à 99%, illustrant les progrès en matière d'éco-conception du matériel roulant.

5. Comparaisons européennes

5.1. Performance des métros automatiques

À l'échelle européenne, la France occupe une position de premier plan en matière de métros automatiques. Les opérateurs français opèrent 23,1% des réseaux de métros automatiques dans le monde, suivis par les italiens (19,2%). Keolis est le leader mondial avec 104 kilomètres de lignes exploitées et 137 stations, notamment à Dubaï où la ligne rouge constitue la plus longue ligne de métro automatique sans conducteur au monde avec 52 kilomètres.

Les lignes françaises se distinguent particulièrement en matière de performance globale. Selon les études comparatives, Lille (lignes 1 et 2), Londres (DLR), Toulouse (ligne A) et Taipei figurent parmi les meilleurs réseaux au monde. Malgré des dates de mise en service anciennes, ces réseaux affichent des performances solides en matière de fiabilité et de qualité de service.

5.2. Classement des systèmes de transport public urbain

L'étude « Urban Mobility Readiness Index 2022 » du cabinet Oliver Wyman classe 60 grandes villes mondiales selon leurs systèmes de transport public. Hong Kong arrive en tête avec un score de 77 sur 100, suivi de Zurich (73). Paris se classe en huitième position avec un score de 66, à égalité avec Tokyo.

La majorité des meilleurs systèmes de transport public au monde se trouvent en Europe. Les critères évalués incluent les infrastructures, l'impact social, l'attractivité, l'efficacité et l'innovation du réseau. Le système multimodal de Zurich est particulièrement salué pour son efficacité, son accessibilité financière et sa facilité d'accès.

5.3. Satisfaction des usagers dans les capitales européennes

Les enquêtes de satisfaction menées dans les capitales européennes révèlent des disparités géographiques. Les villes d'Europe du Nord et de l'Ouest déclarent des taux de satisfaction plus élevés concernant les transports publics, tandis que les villes d'Europe du Sud et de l'Est affichent des taux de satisfaction plus faibles.

Les temps de déplacement constituent également un facteur de qualité de vie différencié. À Londres et Budapest, les navetteurs sont susceptibles de voyager plus d'une heure pour aller au travail. En revanche, dans de nombreuses villes européennes, l'amélioration des infrastructures cyclables et le développement des transports publics ont permis de réduire la dépendance à la voiture individuelle.

5.4. Initiatives européennes pour la mobilité urbaine

Le groupe d'experts de la Commission européenne sur la mobilité urbaine (EGUM) a adopté en juillet 2024 des recommandations sur la complémentarité des transports publics avec la mobilité partagée et l'utilisation du Fonds social pour le climat. Le Fonds social pour le climat a été créé pour permettre aux États membres de soutenir les groupes touchés par la transition écologique, y compris ceux exposés au risque de précarité en matière de transport. Les recommandations incluent des mesures relatives aux infrastructures, à la sécurité, à la redistribution des espaces publics, à l'intégration numérique des données de transport et à la multimodalité.

6. Principales lacunes identifiées et données manquantes

6.1. Absence de plateforme nationale consolidée

La principale lacune identifiée concerne l'absence d'une plateforme nationale consolidée de données sur la qualité de service des transports collectifs urbains en province, à l'image de ce qui existe en Île-de-France avec Omnil.

Cette fragmentation rend difficile toute comparaison systématique entre réseaux et limite la capacité d'identifier les meilleures pratiques. Les données sont dispersées entre les AOM, les exploitants et diverses sources institutionnelles, sans harmonisation des méthodes de mesure et des périodicités de publication.

6.2. Indicateurs de ponctualité et régularité en province

Les indicateurs détaillés de ponctualité et de régularité par ligne sont rarement publiés de manière systématique pour les réseaux de province. Contrairement à l'Île-de-France où ces données sont suivies mensuellement voire hebdomadairement et font l'objet de bonus-malus contractuels, la plupart des AOM ne publient pas de statistiques régulières sur la performance réelle de leurs lignes. Cette absence de données limite la capacité des usagers et des décideurs à évaluer la qualité effective du service.

6.3. Impact quantifié du site propre

Si l'impact positif du site propre sur la régularité et la vitesse commerciale est établi qualitativement, les données quantifiées précises et comparatives font défaut. La base de données BHNS du Cerema constitue un premier pas, mais elle ne permet pas encore d'établir des corrélations précises entre le pourcentage de site propre, la régularité effective et la satisfaction des usagers. Des études approfondies comparant la performance de lignes avec différents taux de site propre seraient nécessaires pour objectiver ces impacts.

6.4. Données sur le confort et la propreté

Les enquêtes de satisfaction des usagers concernant le confort et la propreté existent dans de nombreux réseaux, mais elles ne sont pas systématiquement publiées ni harmonisées dans leur méthodologie. Les taux de satisfaction varient considérablement selon les questions posées et les échelles utilisées, rendant les comparaisons difficiles. Une standardisation des enquêtes de satisfaction selon les critères de la norme NF EN 13816 permettrait d'établir des comparaisons fiables entre réseaux.

6.5. Analyse économique de la qualité de service

Les données sur la relation entre investissements dans la qualité de service et gains de fréquentation restent parcellaires. Si le Cerema a publié des analyses sur les coûts et performances des réseaux entre 2002 et 2014, des mises à jour régulières seraient nécessaires pour suivre l'évolution de ces indicateurs. L'analyse économique de l'impact des améliorations de qualité sur les recettes et sur le report modal depuis la voiture individuelle mériterait d'être approfondie.

6.6. Suivi de l'information voyageurs

Bien que l'information voyageurs soit reconnue comme un critère essentiel de qualité, peu de données quantitatives sont disponibles sur la qualité effective de cette information. Les indicateurs sur les délais de diffusion de l'information en situation perturbée, sur la fiabilité des informations temps réel, ou sur l'accessibilité des informations pour les personnes en situation de handicap sont rarement publiés.

Le nouveau contrat RATP-IDFM fixe des exigences précises sur ce point, mais de telles exigences devraient être généralisées.

6.7. Données environnementales détaillées

Les données sur l'impact environnemental des transports collectifs urbains restent globales. Des indicateurs détaillés par réseau sur les consommations énergétiques réelles, les émissions de CO2 évitées par rapport à l'usage de la voiture individuelle, ou les niveaux de bruit, seraient nécessaires pour évaluer précisément la contribution des transports collectifs aux objectifs environnementaux.

L'avancement de l'électrification des flottes de bus est documenté au niveau national, mais les données par agglomération sont incomplètes.

7. Conclusion et perspectives

L'année 2024 marque une étape significative dans l'amélioration de la qualité de service des transports collectifs urbains en France. En Île-de-France, le redressement de la ponctualité, avec un score global de 96,3%, démontre l'efficacité des plans d'action ciblés et des investissements dans le renouvellement du matériel roulant. Le nouveau contrat RATP-IDFM 2025-2029, avec son accent renforcé sur les indicateurs de qualité et un système de bonus-malus plus incitatif, constitue un levier prometteur pour pérenniser ces améliorations.

La France conserve une position de leader mondial en matière de métros automatiques, tant par l'étendue de son réseau que par les performances atteintes. Les six premières lignes mondiales en termes de capacité à répondre aux attentes des usagers sont françaises. Cette excellence technologique et opérationnelle constitue un atout majeur et un modèle exportable, comme en témoigne le rôle de Keolis dans l'exploitation de réseaux automatiques à l'international.

Le développement des bus à haut niveau de service en province offre une alternative pertinente au tramway pour de nombreuses agglomérations. L'impact du site propre sur la régularité et la vitesse commerciale est avéré, et la base de données du Cerema permet désormais de mieux caractériser ces systèmes. L'électrification des flottes s'accélère, contribuant aux objectifs de décarbonation des transports.

Toutefois, des lacunes importantes subsistent dans la disponibilité et l'harmonisation des données de qualité de service, particulièrement en province. L'absence d'une plateforme nationale consolidée, comparable à Omnil, limite la capacité d'analyse comparative et d'identification des meilleures pratiques. La publication systématique d'indicateurs harmonisés selon les huit critères de la norme NF EN 13816 permettrait d'améliorer significativement la transparence et la gouvernance de la qualité de service.

À l'échelle européenne, les systèmes français se positionnent honorablement, Paris se classant en huitième position mondiale selon l'Urban Mobility Readiness Index 2022. Les initiatives de la Commission européenne en matière de mobilité urbaine durable et le Fonds social pour le climat offrent des opportunités de financement pour poursuivre les investissements dans la qualité de service.

Les perspectives d'évolution sont nombreuses. Le Plan des mobilités 2030 en Île-de-France prévoit un doublement de la taille du réseau avec le Grand Paris Express. Les projets de Services Express Régionaux Métropolitains dans dix métropoles françaises visent à créer un choc d'offre de services et à améliorer la desserte des grandes périphéries urbaines. L'accélération de l'automatisation des lignes de métro, l'amélioration de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite et le développement de l'information voyageurs multimodale constituent autant de leviers pour améliorer encore la qualité de service.

La qualité de service des transports collectifs urbains est désormais pleinement reconnue comme un enjeu stratégique pour la mobilité durable, l'attractivité des territoires et la lutte contre le changement climatique. Les progrès réalisés en 2024, tant en Île-de-France qu'en province, témoignent de l'engagement des autorités organisatrices et des exploitants. La poursuite de cette dynamique nécessitera un effort soutenu d'investissement, d'innovation et de transparence dans le suivi et la publication des indicateurs de performance.

Annexe bibliographique

Cette annexe bibliographique recense les principales sources utilisées pour l'élaboration de ce bilan. Les sources sont organisées par thématique et accompagnées d'une description de leur utilité spécifique. Tous les liens ont été vérifiés et sont accessibles au moment de la rédaction de ce document.

1. Sources Île-de-France Mobilités et Omnil

1.1. Île-de-France Mobilités - Communiqué de presse sur le nouveau contrat RATP 2025-2029

URL : <https://presse.iledefrance-mobilites.fr/?p=33222>

Cette source détaille les objectifs de qualité de service du nouveau contrat entre Île-de-France Mobilités et la RATP pour 2025-2029, incluant les investissements de 10,5 milliards d'euros, la repondération des bonus-malus en faveur de la ponctualité (45%) et les objectifs de réduction de la fraude. Elle fournit des données chiffrées sur la ponctualité du métro en 2024 (96,18%) et les résultats d'avril 2025.

1.2. Observatoire de la mobilité en Île-de-France (Omnil) - Site principal

URL : <https://omnil.fr/>

L'Omnil met à disposition des fichiers Excel détaillés sur le trafic annuel et journalier 2024, l'offre de transport 2024, la qualité de service 2024, les caractéristiques du réseau 2024 et le matériel roulant 2024. Ces données constituent la base statistique la plus complète sur les transports collectifs franciliens.

1.3. Omnil - Qualité de service

URL : <https://omnil.fr/qualite-de-service>

Cette page détaille les indicateurs de qualité de service inscrits dans les contrats d'exploitation, notamment la régularité et la ponctualité. Elle explique le système de bonus et malus appliqué aux transporteurs (RATP, SNCF, Optile) et fournit un fichier téléchargeable avec les données historiques de qualité de service.

1.4. Plan des mobilités en Île-de-France 2030

URL : https://www.iledefrance.fr/sites/default/files/2024-04/Plan_Mobilites_6_PDMIF_Strategie.pdf

Ce document stratégique adopté le 6 février 2024 présente les orientations d'Île-de-France Mobilités pour la période 2024-2030, incluant le développement du Grand Paris Express, l'amélioration de la qualité de service et l'information voyageurs. Il fournit le cadre stratégique des investissements et des objectifs à moyen terme.

1.5. Ponctualité des transports en Île-de-France en 2024

URL : <https://www.lyftvnews.com/t9186-ponctualite-des-transports-en-ile-de-france-en-2024-bilan-et-dedommagements>

Cette source presse synthétise les résultats de ponctualité 2024 publiés par Île-de-France Mobilités, avec le détail des performances par type de réseau (métro 96,18%, hausse de 3,45 points) et l'analyse des lignes ayant franchi la barre des 90%.

2. Norme NF EN 13816 et qualité de service

2.1. Cerema - Qualité de service dans les transports collectifs urbains (2015)

URL : <http://www.bv.transports.gouv.qc.ca/mono/1169452.pdf>

Ce document de référence du Cerema de juin 2015 analyse la prise en compte de la qualité de service dans les contrats entre autorités organisatrices et exploitants. Il présente en détail les huit critères de la norme NF EN 13816 (offre de service, accessibilité, informations, durée, attention portée au client, confort, sécurité, impact environnemental) et leur déclinaison opérationnelle.

2.2. AFNOR - Norme NF EN 13816

URL : <https://norminfo.afnor.org/norme/NF%20EN%2013816/>

La page de présentation officielle de la norme européenne qui spécifie les exigences permettant de définir, de cibler et de mesurer la qualité de service dans le domaine du transport public de voyageurs. Cette norme constitue le référentiel partagé en Europe pour l'évaluation de la qualité de service.

3. Métros automatiques

3.1. Eurogroup Consulting - Étude métros automatiques (2023)

URL : <https://www.eurogroupconsulting.com/fr/actualites/publications/smart-cities-mobilite-metros-automatiques/>

Cette étude publiée en juin 2023, quarante ans après l'inauguration du premier métro automatique à Lille, analyse le marché mondial des métros automatiques. Elle classe la France en 3ème position mondiale avec 120 kilomètres de lignes automatisées et identifie six lignes françaises parmi les meilleures au monde en termes de capacité à répondre aux attentes des usagers. L'étude fournit des données comparatives sur la rentabilité (jusqu'à 30% d'économies opérationnelles) et la performance.

3.2. Wavestone - Les métros automatiques pour la ville de demain

URL : <https://www.techniques-ingenieur.fr/actualite/articles/les-metros-automatiques-pour-la-ville-de-demain-43165/>

L'étude Wavestone compare les différentes lignes de métros automatiques selon trois axes (performance de l'infrastructure et du matériel roulant, fiabilité et qualité du service, innovation). Elle positionne Lille lignes 1 et 2 en première position mondiale pour la performance globale, Lyon avec 99,3% d'avis positifs en matière de propreté, et Paris en tête pour l'innovation au service des voyageurs.

3.3. TransportShaker - La France en pointe sur les métros automatiques

URL : <https://www.transportshaker-wavestone.com/la-france-en-pointe-sur-le-marche-strategique-des-metros-automatiques/>

Cette analyse complémentaire de Wavestone (2017) détaille les performances des réseaux français par catégorie (infrastructure, exploitation quotidienne, innovation) et compare les niveaux de satisfaction usagers sur la propreté et la sûreté entre les différents réseaux mondiaux.

3.4. Keolis - Métro automatique

URL : <https://www.keolis.com/metro/>

La page institutionnelle de Keolis présente son expertise en tant que leader mondial du métro automatique avec 517 kilomètres de lignes exploitées. Elle fournit des données sur l'intervalle de 66 secondes à Lille (le plus court au monde), le cadencement capacitif à Rennes et Lille, et les projets en cours notamment le Grand Paris Express.

3.5. Wikipédia - Liste des métros en France

URL : https://fr.wikipedia.org/wiki/Liste_des_m%C3%A9tros_en_France

Cette page encyclopédique recense l'ensemble des réseaux de métro en France avec leurs caractéristiques techniques, dates de mise en service et technologies utilisées (VAL, Neoval, métro conventionnel). Elle permet de contextualiser l'évolution historique des métros automatiques en France depuis 1983.

4. Bus à haut niveau de service et site propre

4.1. Cerema - Un panorama détaillé des BHNS en France

URL : <https://www.cerema.fr/fr/actualites/panorama-detaille-bus-haut-niveau-service-bhns-france>

Le Cerema tient à jour depuis 2022 une base de données nationale des BHNS (Panorama BHNS). Cette publication de 2025 présente les premiers résultats d'exploitation de la base, avec les critères retenus pour qualifier le niveau de service (infrastructure, véhicules, information voyageurs, coûts). Elle constitue la référence pour caractériser la diversité des BHNS français.

4.2. Wikipédia - Bus à haut niveau de service

URL : https://fr.wikipedia.org/wiki/Bus_%C3%A0_haut_niveau_de_service

Cette page encyclopédique définit le concept de BHNS, son historique (premier système à Ottawa en 1973, Curitiba en 1974), ses caractéristiques principales (site propre, priorité aux feux) et son domaine de pertinence en Europe (2.000 à 3.000 personnes par heure et par sens). Elle fournit le contexte international du développement des BHNS.

4.3. Bordeaux Métropole - Présentation des bus express

URL : <https://www.bordeaux-metropole.fr/metropole/projets-en-cours/deplacements-infrastructures/bus-express/presentation-bus-express>

Cette source présente le premier BHNS de Bordeaux Métropole mis en service en 2024 sur 21 kilomètres avec 50% d'aménagements en site propre. Elle illustre concrètement les caractéristiques d'un BHNS récent (vitesse, régularité, priorité aux feux, couloirs bus dédiés).

4.4. Limoges Métropole - Le projet de BHNS

URL : <https://mobilites.limoges-metropole.fr/les-projets/le-bus-a-haut-niveau-de-service/>

Le projet Moovéo de Limoges Métropole, avec un coût de 161,6 millions d'euros, prévoit deux lignes A et B de BHNS électrique avec des fréquences de 6 à 8 minutes en heure de pointe. Cette source détaille les caractéristiques techniques d'un projet récent et l'importance du site propre pour garantir régularité et vitesse moyenne élevée.

4.5. Métropole TPM - Le BHNS de Toulon

URL : <https://metropoletpm.fr/grands-projets/le-bus-haut-niveau-de-service-bhns>

Le projet de BHNS de Toulon s'étendra sur 28 kilomètres avec 70% du tracé en site propre, desservant 65 stations. Cette source illustre l'ambition des métropoles de province en matière de TCSP et l'importance accordée au site propre pour garantir la performance du système.

5. Données nationales et statistiques

5.1. Ministère de la Transition écologique - Chiffres clés des transports 2024

URL : <https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/edition-numerique/chiffres-cles-transports-2024/15-transport-collectif-urbain-de-voyageurs>

Cette publication officielle du Service des données et études statistiques (SDES) fournit les statistiques nationales sur les transports collectifs urbains. Elle indique qu'en 2022, 40 milliards de voyageurs-kilomètres ont été réalisés, avec une progression de 23,7% par rapport à 2021 mais un retrait de 11,4% par rapport à 2019.

5.2. Cerema - Lancement de la 4ème enquête sur l'accessibilité

URL : <https://www.cerema.fr/fr/actualites/lancement-4eme-enquete-accessibilite-transports-urbains>

Cette publication présente les résultats de l'enquête annuelle sur la mise en accessibilité des transports urbains et interurbains. En 2024, 150 AOM ont répondu, révélant que 67% des arrêts prioritaires sont accessibles, mais 33% restent à rendre accessibles alors que les délais sont dépassés. Ces données sont essentielles pour évaluer le critère accessibilité de la norme NF EN 13816.

5.3. Cerema - Tout savoir sur les réseaux de transport en France

URL : <https://www.cerema.fr/fr/actualites/savoir-reseaux-transport-france>

Cette page présente l'enquête TCU (Transports Collectifs Urbains) menée chaque année par le partenariat Gart, UTP, DGITM et Cerema auprès des 330 AOM. Elle détaille les caractéristiques collectées (modes, lignes, kilomètres parcourus, accessibilité, infrastructures en site propre, parc de véhicules) qui alimentent les statistiques nationales.

5.4. UTPF - Bilan social Transports Urbains édition 2024

URL : <https://www.utpf-mobilites.fr/note-publication/bilan-social-transports-urbains-edition-2024>

Ce bilan social établi à partir de l'enquête annuelle auprès de 131 réseaux adhérents à l'UTPF fournit des données sur les effectifs, la durée de travail, l'absentéisme et les salaires dans les entreprises de transport urbain, complétant ainsi les données opérationnelles par des indicateurs sociaux.

6. Comparaisons européennes et internationales

6.1. AQST - Comparaisons de ponctualité en Europe et au Japon

URL : <https://www.qualitetransports.gouv.fr/l-aqst-produit-des-comparaisons-relatives-a-la-a383.html>

L'AQST a produit une estimation normative des taux de ponctualité au seuil commun de 5 minutes pour tous les pays et types de trains, permettant une comparaison harmonisée malgré les différences de méthodologie entre pays. Cette approche méthodologique s'appuie sur les programmes de recherche européens BOB (benchmarking of benchmarking).

6.2. Oliver Wyman - Urban Mobility Readiness Index 2022

URL : <https://fr.statista.com/infographie/28937/top-10-des-grandes-villes-avec-les-meilleurs-transports-publics/>

Cette étude classe 60 grandes villes mondiales selon leurs systèmes de transport public sur cinq critères (infrastructures, impact social, attractivité, efficacité, innovation). Hong Kong arrive en tête (77 sur 100), Zurich deuxième (73), Paris huitième (66). Cette source permet de positionner les systèmes français dans le contexte international.

6.3. Euronews - Transports publics : quelle ville est la meilleure

URL : <https://fr.euronews.com/my-europe/2024/10/11/transports-publics-quelle-ville-est-la-meilleure-et-laquelle-est-la-pire>

Cette publication d'octobre 2024 synthétise les enquêtes de satisfaction dans les capitales européennes, montrant que les villes d'Europe du Nord et de l'Ouest déclarent des taux de satisfaction plus élevés que celles d'Europe du Sud et de l'Est.

6.4. Commission européenne - Recommandations sur les transports publics urbains

URL : https://france.representation.ec.europa.eu/informations/transports-publics-urbains-de-nouvelles-recommandations-adoptees-2024-07-10_fr

Le groupe d'experts EGUM a adopté en juillet 2024 des recommandations sur la complémentarité des transports publics avec la mobilité partagée et l'utilisation du Fonds social pour le climat. Ces recommandations portent sur les infrastructures, la sécurité, l'intégration numérique et la multimodalité, fournissant le cadre européen des politiques de mobilité urbaine.

6.5. Cairn.info - Analyse comparative des performances des systèmes de tpl en Europe

URL : <https://www.cairn.info/revue-internationale-des-sciences-sociales-2003-2-page-261.htm>

Cette étude académique de 2003 propose une méthodologie pour comparer les performances des systèmes de transports publics locaux en Europe selon quatre catégories de facteurs (contextuels, politiques, financiers, opérationnels). Bien qu'ancienne, elle fournit un cadre méthodologique toujours pertinent pour les comparaisons européennes.

7. Publications institutionnelles complémentaires

7.1. FNAUT - Les services express régionaux métropolitains

URL : <https://www.fnaut.fr/uploads/2024/08/Etude-les-services-express-regionaux-metropolitains-v3.1.pdf>

Cette étude de la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (version 3.1 de janvier 2024) analyse le projet de développement de RER métropolitains dans dix métropoles françaises annoncé en novembre 2022. Elle insiste sur l'importance de la qualité de service pour créer un véritable choc d'offre et favoriser les changements de comportements.

7.2. Banque des Territoires - Accord de financement IDFM 2024-2031

URL : <https://www.banquedesterritoires.fr/ile-de-france-mobilites-boucle-un-accord-de-financement-perenne-avec-letat-pour-la-periode-2024>

Cette source détaille le protocole de financement signé en septembre 2023 entre l'État et Île-de-France Mobilités pour la période 2024-2031, prévoyant une répartition 52,5% de recettes fiscales et 47,5% de recettes locales et tarifaires, avec une hausse du versement mobilité de 0,25 point et une augmentation de 200% de la taxe de séjour.

7.3. Transbus.org - Dossier BHNS

URL : <https://www.transbus.org/dossiers/bhns.html>

Ce dossier thématique présente le concept de BHNS issu du BRT américain, ses caractéristiques (axe dédié en site propre, priorité aux feux, stations aménagées) et les réalisations françaises. Il constitue une ressource pédagogique sur l'évolution des BHNS en France.

7.4. Transbus.org - Organisation des transports publics de voyageurs

URL : <https://www.transbus.org/dossiers/ao.html>

Cette ressource détaille l'organisation institutionnelle des transports publics en France, le rôle des autorités organisatrices de la mobilité, l'évolution réglementaire depuis la loi NOTRe. Elle fournit le contexte institutionnel nécessaire à la compréhension du système français.

AQST

Partie D

BILAN DE QUALITÉ DE SERVICE

DES TRANSPORTS DE VOYAGEURS PAR AUTOCAR

LIBREMENT ORGANISÉ (SLO)

ANNÉE 2024

1. SYNTHÈSE

Le secteur du transport par autocar en service librement organisé (SLO) en France a connu en 2024 une année contrastée marquée par une reprise significative du trafic, mais également par une dégradation notable de la qualité de service, dans un contexte de perturbations multiples.

1.1. Une reprise du trafic confirmée

Avec 11,1 millions de passagers sur les liaisons domestiques en 2024, le secteur dépasse enfin son niveau de 2019 de 5 %, après plusieurs années de recul post crise sanitaire. La fréquentation totale, incluant les passagers internationaux, atteint près de 18 millions de voyageurs, soit une progression de 25 % par rapport à 2019. Cette performance traduit une forte dynamique du marché avec une hausse de 14 % du trafic domestique sur un an et 6 % pour l'international.

L'offre a également progressé de manière record. Avec 120 millions d'autocars-kilomètres parcourus et 832 départs quotidiens en moyenne, les niveaux de 2024 constituent les plus élevés jamais enregistrés depuis la libéralisation du secteur en 2015. Le réseau stabilisé autour de 200 villes desservies témoigne d'une densification des liaisons plutôt que d'une extension géographique.

1.2. Une dégradation préoccupante de la qualité de service

Les indicateurs de qualité de service se sont nettement détériorés en 2024, plaçant cette année parmi les plus difficiles de la décennie pour les voyageurs. Le taux de retard au-delà de 15 minutes a atteint 24 % des trajets, soit une hausse de 2,5 points par rapport à 2023 et de 12 points par rapport à 2019.

Le taux d'annulation, bien que demeurant relativement modéré à 1 %, a augmenté de 0,2 point par rapport à 2023. Ces annulations et retards sont d'autant plus problématiques que les autocars SLO constituent souvent la principale solution de mobilité pour les populations à revenus modestes (avec le covoiturage dans une certaine mesure) ainsi que dans les territoires mal desservis par le train.

1.3. Des facteurs explicatifs conjoncturels et structurels

Facteurs conjoncturels.

L'année 2024 a été marquée par deux événements majeurs ayant fortement perturbé la circulation routière. Les mobilisations agricoles de janvier-février 2024 ont entraîné des blocages massifs d'autoroutes avec plus d'une centaine d'échangeurs fermés et une trentaine d'autoroutes coupées au pic du mouvement. Les épisodes neigeux et verglas de janvier et novembre 2024 ont également causé d'importantes perturbations en Île-de-France avec des centaines de véhicules bloqués et des fermetures d'axes structurants comme l'A13.

Facteurs structurels.

Au-delà de ces éléments conjoncturels, des facteurs structurels pèsent sur la qualité de service. La congestion croissante du réseau routier français, particulièrement aux abords des grandes agglomérations, constitue un défi permanent. Le marché français se caractérise également par un duopole FlixBus-BlaBlaCar qui concentre 94 % des passagers sur les liaisons en concurrence, situation de pression concurrentielle limitée qui pourrait contribuer à une moindre tension sur la qualité de service.

1.4. Infrastructure des gares routières inadaptée

Le rapport de l'ART met en évidence un déficit significatif de la qualité des gares routières. Parmi les dix gares les plus fréquentées de France, 3 ne remplissent pas la moitié des critères de qualité attendus. Des équipements essentiels font défaut dans de nombreuses gares : 3 gares sur 10 ne disposent pas d'information dynamique, la moitié n'offre pas de billetterie physique, et certaines gares comme Lille-Europe accueillent plus d'un million de passagers annuels avec pour seul équipement un simple abribus.

Cette situation contraste avec les standards internationaux observés dans les grandes gares européennes et constitue un frein à l'attractivité du mode autocar. Le tarif moyen d'accès aux gares payantes a augmenté de 5 % pour s'établir à 5,17 euros HT par « toucher de quai », mais cette augmentation ne s'est pas traduite par une amélioration proportionnelle des équipements.

1.5. Des atouts à préserver

Malgré ces difficultés, le transport par autocar SLO conserve des atouts majeurs. Avec un tarif moyen de 6 euros pour 100 kilomètres, il demeure le mode de transport collectif le moins cher. Sur le plan environnemental, les émissions de CO₂ par passager restent stables autour de 23 grammes d'équivalent CO₂ par passager-kilomètre, soit près de cinq fois moins qu'une voiture particulière et mieux que les trains Intercités thermiques.

Le secteur a généré 181 millions d'euros de recettes domestiques en 2024 et emploie 2 745 équivalents temps plein, contribuant ainsi significativement à l'économie du transport. Le taux d'occupation moyen de 65 % témoigne d'une utilisation relativement efficace des capacités.

1.6. Perspectives et recommandations

L'année 2024 soulève des interrogations sur la capacité du secteur à maintenir sa dynamique de croissance tout en améliorant significativement sa qualité de service. Les défis sont multiples : modernisation et équipement des gares routières, adaptation aux nouvelles exigences des voyageurs en matière d'information en temps réel et de billetterie, gestion des perturbations climatiques appelées à se multiplier avec le réchauffement climatique.

Une attention particulière devra être portée à l'évolution de la concurrence sur le marché, au développement d'une gouvernance adaptée des gares routières, et à la prise en compte plus systématique des flux SLO dans la planification des infrastructures de transport. L'enjeu est de permettre à ce mode de transport accessible et peu émetteur de carbone de jouer pleinement son rôle dans la mobilité durable des Français.

2. CONTEXTE GÉNÉRAL DE L'ANNÉE 2024

2.1. Un marché en pleine maturité

Dix ans après la libéralisation du secteur par la loi du 6 août 2015, le marché du transport par autocar librement organisé a transporté plus de 100 millions de passagers cumulés. Le secteur s'est consolidé autour d'un duopole constitué de FlixBus et BlaBlaCar qui dominent désormais 94 % du trafic sur les liaisons en concurrence. Cette concentration du marché, en hausse par rapport aux années précédentes, s'accompagne d'une stabilisation du réseau autour de 200 villes desservies depuis 2022.

Le modèle économique du secteur repose sur des tarifs attractifs, un taux de remplissage élevé et une optimisation continue des coûts d'exploitation. Les recettes domestiques cumulées depuis 2015 dépassent un milliard d'euros, démontrant la viabilité économique de ce mode de transport. Le secteur emploie en moyenne 2 200 équivalents temps plein par an, avec une très forte proportion de conducteurs représentant 96 % des effectifs.

2.2. Les perturbations majeures de 2024

Les mobilisations agricoles de janvier-février 2024

À partir du 18 janvier 2024, le mouvement des agriculteurs s'est intensifié avec des blocages d'autoroutes dans toute la France. Le mouvement a atteint son paroxysme fin janvier avec le siège de Paris et le blocage de huit autoroutes autour de la capitale. Au pic du mouvement, le concessionnaire Vinci Autoroutes recensait plus d'une centaine d'échangeurs fermés et une trentaine d'autoroutes coupées.

Les axes les plus touchés incluaient l'A9 fermée entre Orange et Perpignan pendant plusieurs jours, l'A64 entre Toulouse et Bayonne, l'A63 en Gironde, ainsi que de nombreux axes en Occitanie, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Grand Est. Ces blocages ont désorganisé le transport routier pendant près de deux semaines, entraînant des détournements massifs sur le réseau secondaire et des allongements de trajets de 20 à 30 %.

Une seconde vague de mobilisation a eu lieu en novembre et décembre 2024, avec notamment des blocages sur l'A9 au péage du Boulou, des perturbations en Île-de-France sur la N118, et des actions ciblées dans le Sud-Ouest. Bien que moins intenses que la première vague, ces mobilisations ont continué d'affecter la régularité du trafic autoroutier jusqu'en fin d'année.

Les épisodes neigeux et verglas

L'année 2024 a été marquée par plusieurs épisodes neigeux et de verglas particulièrement perturbateurs pour la circulation routière. En janvier 2024, des chutes de neige en Île-de-France ont entraîné le blocage de près de 1 000 véhicules sur les routes, principalement sur l'autoroute A13 qui a dû être fermée sur une dizaine de kilomètres entre Orgeval et Rocquencourt. Le plan neige-verglas de niveau 2 a été activé avec limitation de vitesse à 70 kilomètres par heure sur les axes structurants.

En novembre 2024, un nouvel épisode lié à la dépression Caetano a touché l'Île-de-France avec plus de 250 kilomètres de bouchons recensés. La circulation a été particulièrement difficile sur la N10 à hauteur de Trappes et sur la N12. En Champagne-Ardenne, les pluies verglaçantes du 17 janvier ont immobilisé 550 poids lourds dans les Ardennes et 600 dans la Marne, bloquant notamment l'A26 à la sortie de Reims. Ces conditions météorologiques ont également affecté le Calvados, l'Aveyron et le Tarn avec des vigilances orange neige-verglas.

Ces épisodes météorologiques, bien que ponctuels, ont eu un impact significatif sur la ponctualité des autocars, avec des retards pouvant atteindre plusieurs heures et des annulations en cascade. Ils soulignent la vulnérabilité du transport routier face aux aléas climatiques, phénomène appelé à s'amplifier avec le dérèglement climatique.

2.3. Le cadre réglementaire et institutionnel

En 2024, l'ART a publié son dixième rapport annuel sur le secteur, confirmant son rôle central dans la transparence du marché et l'équité d'accès aux infrastructures. La régulation des liaisons de 100 kilomètres ou moins, mise en place depuis 2015, a fait l'objet d'un bilan décennal qui conclut d'après elle à un impact négligeable des services librement organisés sur l'équilibre économique des services conventionnés.

Sur les 2 247 liaisons déclarées en 2024, seules quelques-unes ont donné lieu à des saisines de l'ART, confirmant que les craintes initiales d'un écrémage massif du marché ne se seraient pas concrétisées. Le dispositif de déclaration préalable, bien qu'il impose des contraintes aux opérateurs avec un délai pouvant atteindre quatre mois, n'a finalement conduit qu'à 159 avis depuis 2015, dont la majorité ont autorisé l'exploitation des liaisons.

3. INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE

3.1. Ponctualité : une dégradation continue

Le taux de retard au-delà de 15 minutes, indicateur clé de la qualité de service, s'est établi à 24 % en 2024. Cette performance constitue une dégradation significative de 2,5 points par rapport à 2023 et de 12 points par rapport à 2019. La ponctualité des autocars SLO n'a cessé de se dégrader depuis 2021, plaçant 2024 parmi les années les plus difficiles de la décennie pour les voyageurs.

Cette performance est nettement moins favorable que celle observée dans le secteur ferroviaire, où les trains Intercités affichent un taux de retard de 16 % et les trains aptes à la grande vitesse de 10 % à un seuil voisin de 15 minutes en général. L'écart s'est donc creusé entre le transport par autocar et le transport ferroviaire en matière de ponctualité.

Parmi les retards constatés, la majorité se situe entre 15 et 30 minutes (57 % des cas), suivis par les retards de 30 à 60 minutes (30 %). Seule une petite proportion de retards (3 %) dépasse les deux heures. Cette distribution montre que si les retards massifs restent exceptionnels, les perturbations modérées affectent désormais près d'un quart des trajets.

3.2. Régularité : un taux d'annulation en légère hausse

En 2024, 2 938 trajets ont été annulés, hors déprogrammations anticipées, ce qui se traduit par un taux d'annulation de 1 % sur l'année. Alors qu'il était stable depuis plusieurs années à 0,8 %, le taux d'annulation a très légèrement augmenté de 0,2 point en 2024. Ce niveau demeure modéré comparé aux standards européens, mais la tendance à la hausse mérite d'être surveillée.

Les liaisons domestiques et internationales sont concernées de manière comparable par les suppressions de services. Les causes d'annulation sont multiples : conditions météorologiques défavorables, blocages routiers, pannes mécaniques, ou encore problèmes de personnel. Les mouvements sociaux des agriculteurs ont particulièrement contribué aux annulations du premier trimestre 2024.

3.3. Information et gestion des perturbations

Au-delà des indicateurs quantitatifs de ponctualité et de régularité, la qualité de l'information fournie aux voyageurs en cas de perturbation constitue un élément essentiel du service. Les témoignages recueillis sur les forums de consommateurs et les avis en ligne révèlent des lacunes importantes dans ce domaine.

Les voyageurs déplorent fréquemment un manque de communication proactive de la part des opérateurs en cas de retard ou d'annulation. L'information arrive souvent tardivement, parfois seulement à l'heure prévue de départ du bus. Les applications mobiles ne permettent pas toujours un suivi en temps réel fiable de la localisation des autocars. De plus, en cas d'annulation, les solutions de remplacement proposées ne sont pas toujours satisfaisantes.

Un phénomène particulier a été rapporté à plusieurs reprises par les associations de consommateurs : des cas de voyageurs n'ayant pas pu remonter dans le bus après les pauses pendant les trajets. Bien que ces incidents soient liés au mode d'exploitation visant à prévenir des retards trop importants, ils génèrent des désagréments majeurs pour les voyageurs et nuisent à l'image du secteur.

3.4. Droits des passagers et réclamations

Le règlement européen 181/2011 définit les droits des passagers voyageant en autocar.

Pour les trajets de plus de 250 kilomètres, en cas d'annulation ou de retard excédant deux heures, les transporteurs sont tenus de proposer la poursuite du voyage ou le remboursement du billet. En cas d'annulation sans solution alternative, les passagers ont droit à une indemnisation équivalente à 50 % du prix du billet.

Pour les retards de plus de 90 minutes sur des voyages de plus de trois heures, les transporteurs doivent offrir gratuitement des collations, repas ou rafraîchissements, et si nécessaire un hébergement dans la limite de 80 euros par nuit pour deux nuits maximum. Toutefois, les retours d'expérience des voyageurs suggèrent que ces obligations ne seraient pas toujours respectées de manière systématique.

Les procédures de réclamation auprès des opérateurs sont jugées complexes par de nombreux voyageurs. Les délais de réponse sont parfois longs, et l'obtention d'un dédommagement nécessite souvent une démarche active et trop souvent persévérante de la part du passager. Cette situation contraste avec les standards observés dans d'autres modes de transport comme le ferroviaire ou l'aérien.

4. INFRASTRUCTURES ET GARES ROUTIÈRES

4.1. Un niveau d'équipement insuffisant

L'analyse des équipements disponibles dans les dix gares routières les plus fréquentées de France révèle des carences importantes. Trois de ces gares ne remplissent pas la moitié des critères de qualité attendus. La gare de Lille-Europe, qui accueille plus d'un million de passagers par an, ne propose qu'un simple abribus sans aucun des neuf services essentiels identifiés par l'ART.

L'information dynamique fait défaut dans 3 des 10 gares les plus fréquentées. Pourtant, cette information en temps réel est indispensable pour les opérateurs SLO dont les horaires évoluent fréquemment et qui ne disposent généralement pas de quais qui leur soient spécifiquement attribués. Sans affichage dynamique, les voyageurs peuvent souvent peiner à localiser leur autocar et à être informés des retards éventuels.

La billetterie physique, autre service essentiel, n'est présente que dans la moitié des grandes gares. Or, environ 10 % des titres des SLO seraient achetés sur place, principalement par des voyageurs soit recherchant le contact humain, soit préférant le paiement comptant, ou peu familiers avec les outils numériques. L'absence de billetterie pénalise ces publics et limite l'accessibilité du service.

4.2. Les recommandations du comité de concertation

Le premier comité de concertation des gares routières réuni en 2024 a identifié deux axes prioritaires d'amélioration. Premièrement, l'information diffusée en gare doit devenir pleinement dynamique. Elle doit indiquer en temps réel le quai de départ, l'horaire actualisé et les éventuels retards. Cette information doit être centralisée, claire, et équitablement accessible à tous les opérateurs.

Deuxièmement, l'accès à une billetterie physique doit être garanti selon des standards adaptés à la taille de chaque gare. Dans les petites gares, la mutualisation des guichets existants ou l'installation d'automates multimodaux est recommandée, particulièrement lorsque la fréquentation dépasse 300 000 voyageurs par an. Dans les grandes gares, la mise en place d'automates ou de guichets dédiés est préconisée.

Le comité a également souligné la nécessité d'améliorer la qualité, la fiabilité et le format des données transmises par les opérateurs pour permettre une large interopérabilité.

L'intégration de tous les services réguliers, y compris les SLO, dans les outils de mobilité en tant que service (MaaS) devrait constituer un objectif important pour faciliter la planification des déplacements multimodaux.

4.3. La question de la gouvernance des gares

Les « Rencontres sur les gares routières » organisées par l'ART en septembre 2024 ont mis en lumière une carence majeure en matière de gouvernance. L'autorité organisatrice de la mobilité locale, chargée du transport public conventionné, n'est généralement pas responsable de l'accueil des services librement organisés. Cette situation engendre un manque de coordination et de vision stratégique pour le développement des infrastructures.

Une meilleure prise en compte des flux SLO dans la planification des infrastructures constitue un levier stratégique. Dans certaines gares comme celles de Grenoble ou Toulouse, ces flux peuvent représenter environ 30 % du trafic total. Leur anticipation permettrait d'optimiser la gestion des infrastructures

existantes et d'ajuster le dimensionnement de projets structurants comme le Pôle d'Échanges Multimodal de Bordeaux.

La refonte du modèle de gouvernance des gares, identifiée comme un enjeu central du secteur, pourrait s'appuyer sur un cadre législatif rénové et mieux adapté aux territoires.

L'instauration d'une instance de gouvernance locale chargée de coordonner la politique d'accueil des SLO apparaît donc nécessaire pour garantir une cohérence entre les différents services de transport.

4.4. L'équilibre économique des gares

Le tarif moyen d'accès aux gares payantes s'est établi à 5,17 euros HT par toucher de quai en 2024, en hausse de 5 %. Les gares de Paris-Bercy et du terminal Jules Verne à La Défense pratiquent les tarifs les plus élevés, respectivement 16,04 euros et 17,52 euros, se rapprochant de la fourchette observée dans les grandes gares européennes située entre 15 et 20 euros.

Plusieurs modèles économiques coexistent. Certaines gares comme celle d'Aix-en-Provence sont financées à 100 % par les recettes et ne dépendent pas des financements publics. D'autres comme Grenoble s'appuient davantage sur des subventions publiques avec un ratio recettes sur dépenses de seulement 33 %. Les analyses de l'ART montreraient qu'une tarification adaptée pourraient souvent assurer l'équilibre économique des gares significatives en couvrant les charges d'exploitation et les investissements courants.

5. ANALYSE COMPARATIVE ET PERSPECTIVES

5.1. Comparaison avec les autres modes de transport

Avec un taux de retard de 24 % en 2024, les autocars affichent une performance moins favorable que les trains grande vitesse (10 %) et les Intercités (16 %) à un seuil voisin de 15 mn. Le taux d'annulation de 1 % des autocars est en revanche inférieur à celui des TGV qui a atteint 3,4 % en 2023.

Sur le plan tarifaire, les autocars SLO conservent un avantage décisif avec un prix moyen de 6 euros pour 100 kilomètres, soit significativement moins cher que le train à longue distance, aux alentours de 10 euros pour 100 kilomètres. Cet écart tarifaire explique le maintien de la demande malgré la plus grande lenteur de l'autocar SLO en général.

5.2. Comparaison internationale

Le marché allemand, principale référence européenne, présente une trajectoire différente de celle du marché français. La fréquentation domestique des autocars SLO en Allemagne stagne en 2024 par rapport à 2023, avec 10,5 millions de passagers légèrement inférieurs aux 11,1 millions de la France. Surtout, le marché allemand n'atteint en 2024 qu'environ 60 % des passagers-kilomètres de 2019, alors que le marché français a retrouvé et dépassé son niveau d'avant crise sanitaire.

Cette divergence s'explique par plusieurs facteurs. Le réseau ferroviaire allemand offre une concurrence plus forte avec le « Deutschland-Ticket » à 49 euros par mois permettant des trajets illimités en transport régional.

Les difficultés économiques de FlixBus en Allemagne, avec une rentabilité souvent moindre que sur le marché français, ont conduit à une rationalisation de l'offre. Ces éléments soulignent la spécificité du marché français où les autocars occupent finalement une place plus importante dans l'offre de mobilité longue distance.

5.3. Les défis structurels à relever

Au-delà des facteurs conjoncturels ayant affecté 2024, le secteur fait face à des défis structurels majeurs. La congestion du réseau routier français, particulièrement aux abords des grandes métropoles, constitue une contrainte croissante. Les temps de parcours s'allongent mécaniquement, rendant plus difficile le respect des horaires annoncés. Cette tendance devrait s'accroître avec la croissance démographique et urbaine.

Le dérèglement climatique pose également des défis inédits. Les épisodes de canicule provoquent la dilatation des chaussées et augmentent les risques d'incident. Les tempêtes, inondations et chutes de neige se multiplient et gagnent en intensité. Le réseau routier français, conçu pour un climat tempéré stable, n'est souvent pas suffisamment adapté à ces nouvelles contraintes. Les investissements nécessaires pour renforcer la résilience du réseau face aux aléas climatiques représentent des montants considérables.

Le manque de personnel qualifié, notamment de conducteurs, constitue un autre défi structurel. Bien que le secteur ait augmenté ses effectifs de 658 équivalents temps plein en 2024, l'écart avec le niveau de 2019 reste de 7 %. Les difficultés de recrutement dans les métiers de la conduite affectent l'ensemble du transport routier et pourraient limiter la capacité du secteur à développer son offre.

5.4. Les axes d'amélioration prioritaires

L'amélioration de la qualité de service passe en premier lieu par une modernisation significative des infrastructures de gares routières. L'installation systématique d'informations dynamiques dans toutes les grandes gares fréquentées, le développement de la billetterie physique et multimodale, et l'amélioration des équipements de base constituent des priorités immédiates. Le plan d'investissement nécessaire doit être chiffré et financé, idéalement par une combinaison à déterminer de redevances d'usage et de soutien public, en maintenant l'attractivité prix qui fait l'attractivité du transport par autocar SLO.

Le renforcement de l'information voyageurs en temps réel doit être poursuivi. Les applications mobiles doivent offrir un suivi GPS précis et fiable des autocars, avec des alertes proactives en cas de retard ou d'annulation. La communication avec les voyageurs en situation de perturbation doit être améliorée, avec des protocoles clairs et des solutions de remplacement systématiquement proposées.

La mise en place d'une gouvernance adaptée des gares routières apparaît comme un prérequis pour une amélioration durable. Cette gouvernance doit associer les autorités organisatrices de la mobilité, les gestionnaires d'infrastructures, les opérateurs de transport et les représentants des usagers. Elle doit permettre une planification cohérente du développement des gares en tenant compte de l'ensemble des besoins de mobilité du territoire.

6. CONCLUSION

L'année 2024 aura été une année paradoxale pour le transport par autocar librement organisé en France. D'un côté, le secteur a confirmé sa dynamique de croissance avec un dépassement du niveau de trafic de 2019 et des records historiques en termes d'offre et de fréquentation. De l'autre, la qualité de service s'est dégradée de manière préoccupante, plaçant 2024 parmi les années les plus difficiles de la décennie pour les voyageurs en matière de ponctualité.

Cette situation révèle les tensions auxquelles le secteur doit faire face. La demande de mobilité accessible continue de progresser, stimulée par des tarifs attractifs et une offre géographiquement étendue. Mais les infrastructures routières et les gares routières peinent à absorber cette croissance tout en maintenant un niveau de service satisfaisant. Les perturbations conjoncturelles de 2024 ont agi comme un révélateur de fragilités structurelles plus profondes.

Le transport par autocar SLO conserve néanmoins des atouts décisifs. Son accessibilité tarifaire en fait un mode de transport irremplaçable pour de nombreuses populations, notamment dans les territoires peu denses. Ses performances environnementales, avec des émissions de CO₂ par passager cinq fois inférieures à la voiture particulière, certes moins bonnes en général que celles du train électrique, en font un contributeur essentiel à la transition écologique de la mobilité. Son modèle économique viable sans subventions publiques garantit sa pérennité.

Les années à venir seront déterminantes. Le secteur devra relever simultanément plusieurs défis : moderniser les gares routières et les adapter aux standards européens, améliorer la ponctualité malgré la congestion croissante du réseau routier, s'adapter aux perturbations climatiques de plus en plus fréquentes, et maintenir la pression concurrentielle malgré la concentration du marché autour d'un duopole.

L'enjeu n'est pas seulement économique ou technique. Il s'agit de garantir à tous, quel que soit leur lieu de résidence et leur niveau de revenus, un accès effectif à une mobilité de qualité. Le transport par autocar librement organisé, par son positionnement unique entre service public et marché concurrentiel, peut et doit jouer pleinement ce rôle d'inclusion sociale et territoriale.

L'amélioration de la qualité de service dans ce secteur n'est donc pas qu'une question de confort pour les usagers. Elle conditionne la crédibilité et l'acceptabilité sociale d'un mode de transport qui constitue, pour des millions de Français, l'unique alternative à la voiture individuelle pour leurs déplacements longue distance. C'est à cette aune que devront être jugés les progrès accomplis dans les années à venir.

7. ANNEXE BIBLIOGRAPHIQUE

Les sources suivantes ont été consultées et analysées pour l'élaboration de ce bilan. Pour chaque source, les principaux enseignements sont synthétisés.

1. **Autorité de régulation des transports.** *Rapport annuel sur le marché du transport par autocar et sur les gares routières en France en 2024.* Juin 2025.

Ce document constitue la source principale de données quantitatives sur le secteur. Il fournit les indicateurs clés de trafic avec 11,1 millions de passagers domestiques et 18 millions au total, le taux de retard de 24 % et le taux d'annulation de 1 %. Il documente également l'état des infrastructures avec l'analyse des équipements dans les dix gares les plus fréquentées, et présente les travaux du comité de concertation sur l'information dynamique et la billetterie. Le rapport confirme la reprise du trafic au-dessus du niveau de 2019 et identifie les lacunes majeures des gares routières.

2. **Autorité de la qualité de service dans les transports.** *Bilan 2023 de la qualité de service des transports de voyageurs en France.* 2024.

Ce bilan multimodal permet une mise en perspective des performances du transport par autocar avec les autres modes. Il révèle que 2023 a été l'une des pires années de la décennie pour la ponctualité ferroviaire et aérienne, avec des taux de retard respectifs de 14,6 % pour les TGV et supérieurs à 15 % pour l'aérien. Le rapport identifie les causes structurelles comme le manque de personnel et le dérèglement climatique, ainsi que les causes conjoncturelles dont les mouvements sociaux. Cette analyse contextuelle éclaire les difficultés rencontrées également par le secteur routier.

3. **Mouvement des agriculteurs de 2024 en France.** *Article Wikipédia consulté le 26 décembre 2025.*

Cet article documente précisément la chronologie et l'ampleur des blocages routiers liés aux mobilisations agricoles. Il détaille le « siège » de Paris fin janvier avec huit autoroutes bloquées, les fermetures de l'A9 entre Orange et Perpignan, de l'A64 et de l'A63 dans le Sud-Ouest. Le bilan fait état de plus d'une centaine d'échangeurs fermés et d'une trentaine d'autoroutes coupées au pic du mouvement. Cette source permet de quantifier l'impact des perturbations de janvier-février puis de novembre-décembre 2024 sur la circulation routière et donc indirectement sur la ponctualité des autocars.

4. **Lyseo.** *Grève des agriculteurs point de situation et impacts sur le transport de marchandises.* Blog Lyseo, janvier 2024.

Cet article professionnel du secteur logistique apporte un éclairage sur les conséquences concrètes des blocages agricoles. Il mentionne des retards significatifs dans les livraisons, une hausse des coûts de transport, et des difficultés de circulation notamment sur les axes A1, A4, A5, A6, A7, A10, A13, A15 et A16. Il confirme que le secteur du transport routier a subi des perturbations majeures pendant plusieurs semaines, avec des détours obligeant à emprunter le réseau secondaire et des allongements de trajets de 20 à 30 %.

5. **Préfecture de police de Paris et préfectures départementales.** *Communiqués sur les épisodes neige-verglas, janvier et novembre 2024.*

Ces communiqués officiels documentent les épisodes météorologiques ayant perturbé la circulation en Île-de-France et dans plusieurs régions. Ils font état du blocage de près de 1 000 véhicules sur l'A13 en janvier, de l'activation du plan neige-verglas de niveau 2 avec limitation à 70 kilomètres par heure, et de plus de 250 kilomètres de bouchons en novembre. En Champagne-Ardenne, 550 poids lourds ont été immobilisés dans les Ardennes et 600 dans la Marne. Ces sources officielles permettent de quantifier précisément l'ampleur des perturbations météorologiques de 2024.

6. **France Bleu et médias régionaux.** *Articles sur les manifestations agricoles et conditions météorologiques.* Novembre-décembre 2024.

La couverture médiatique régionale a permis de suivre en temps réel l'évolution des blocages agricoles de fin 2024, avec notamment des informations sur les perturbations sur l'A63 en Gironde, l'A64 en Haute-Garonne, et les actions en Île-de-France sur la N118. Ces sources confirment que malgré une intensité moindre qu'en janvier-février, les perturbations se sont poursuivies jusqu'en fin d'année avec un impact sur la régularité des transports routiers.

7. **Ministère de l'Économie.** *Voyage en autocar annulation retard accident quels sont vos droits.* Site economie.gouv.fr, 2024.

Ce document officiel rappelle le cadre réglementaire européen applicable aux droits des passagers d'autocar. Il précise les obligations des transporteurs en cas d'annulation ou de retard de plus de 90 minutes sur des trajets de plus de 250 kilomètres, incluant le remboursement, le réacheminement, et dans certains cas l'hébergement et les repas. Cette source permet de contextualiser les manquements éventuels des opérateurs par rapport à leurs obligations légales.

8. **Forums de consommateurs et avis en ligne.** *Témoignages d'usagers sur les services FlixBus et BlaBlaCar.* Tripadvisor, Trustpilot, Forum Que Choisir, 2024.

Les témoignages de voyageurs collectés sur ces plateformes révèlent des problématiques récurrentes de qualité de service. Les retards fréquents, parfois de 1 à 2 heures, les annulations de dernière minute avec information tardive, et les difficultés à obtenir un dédommagement sont largement documentés. Des cas de voyageurs oubliés sur les aires d'autoroute lors des pauses sont également rapportés. Ces sources qualitatives complètent les données quantitatives de l'ART en illustrant le vécu des usagers.

9. **Banque des Territoires.** *Observatoire 2023 de la qualité de service dans les transports retards et annulations toujours en hausse.* 11 juin 2024.

Cet article analyse le bilan de l'AQST et met en perspective la dégradation généralisée de la qualité de service dans tous les modes de transport en 2023. Il souligne que le retour du trafic post-COVID coïncide avec de nouveaux défis que les exploitants peinent à relever, notamment en matière de sûreté, fréquence et gestion. Les mouvements sociaux et les aléas météorologiques sont identifiés comme des facteurs aggravants dans un contexte structurellement difficile.

10. **L'Antenne avec l'AFP.** *Manifestations agricoles retour à la normale pour les transporteurs routiers.* 5 février 2024.

Cet article professionnel du secteur transport confirme l'ampleur des perturbations subies par le transport routier pendant les deux semaines de mobilisation agricole. Il mentionne la désorganisation majeure du secteur, les détours obligatoires sur le réseau secondaire entraînant des allongements de 20 à 30 %, et les incidents avec pillages de camions étrangers. L'article indique qu'au pic du

mouvement, Vinci Autoroutes recensait plus d'une centaine d'échangeurs fermés et une trentaine d'autoroutes coupées, chiffres confirmant l'impact massif sur la circulation.

AQST

Partie E

**Bilan de la qualité de service des
transports réguliers de voyageurs par
autocar conventionné en France en
2024**

Hors autocars SLO et bus urbains

Analyse basée sur la norme NF EN 13816

1. Introduction et cadre de l'analyse

Le présent bilan porte exclusivement sur les transports réguliers de voyageurs par autocar conventionné en France métropolitaine en 2024, à savoir les services d'autocars régionaux et ex-départementaux organisés par les autorités organisatrices de la mobilité. Sont expressément exclus de cette analyse les services librement organisés (SLO) et les transports urbains qui relèvent d'autres cadres réglementaires et organisationnels.

Depuis la loi NOTRe du 7 août 2015, les régions sont devenues autorités organisatrices des transports non urbains et des transports scolaires, reprenant les compétences anciennement dévolues aux départements. Cette réorganisation territoriale a profondément modifié la gouvernance du secteur, avec des transferts effectifs réalisés le 1er janvier 2017 pour les transports non urbains et le 1er septembre 2017 pour les transports scolaires.

En 2024, le secteur des autocars régionaux et interurbains transportait quotidiennement environ 200 000 voyageurs hors transports scolaires, avec un réseau composé d'environ 2 650 autocars régionaux et 120 minibus desservant près de 28 000 points d'arrêts routiers. Les lignes régulières interurbaines représentent environ 13,8 millions de voyages annuels sur l'ensemble du territoire français.

La norme européenne NF EN 13816, adoptée en septembre 2002 et toujours en vigueur, constitue le référentiel méthodologique de cette analyse. Cette norme spécifie les exigences pour définir, cibler et mesurer la qualité de service dans le transport public de voyageurs. Elle structure l'approche qualité autour de huit critères majeurs qui couvrent de façon exhaustive les principales dimensions des attentes des usagers.

2. Cadre normatif et réglementaire

2.1. La norme NF EN 13816 et ses principes

La norme NF EN 13816 définit la qualité de service comme la capacité d'un service de transport à répondre aux attentes des clients. Elle s'articule autour de huit critères fondamentaux qui permettent d'évaluer la performance globale d'un service de transport public.

Les huit critères de la norme sont :

- Disponibilité : couverture géographique et temporelle du service
- Accessibilité : facilité d'accès au système de transport
- Information : renseignement systématique sur le service
- Temps : respect des horaires et durées de trajets
- Attention portée au client : prise en compte des besoins individuels
- Confort : agrément du voyage
- Sécurité : sentiment de protection personnelle
- Impact environnemental : effets sur l'environnement

Cette norme est complétée par le fascicule de documentation FD X50-808 qui fournit des lignes directrices pour l'application de la NF EN 13816 aux lignes de transport terrestres et lieux d'échanges, ainsi que par la norme NF EN 15140 qui définit les exigences fondamentales pour les systèmes de mesure de la qualité réalisée dans les services de transport public de voyageurs.

2.2. Cadre réglementaire français et européen

Le transport interurbain par autocar en France s'inscrit dans un cadre réglementaire complexe articulant normes européennes et dispositions nationales. Au niveau européen, le règlement CE n° 1073/2009 établit les règles communes pour l'accès au marché international des transports par autocar et autobus. La directive 2001/85/CE impose des prescriptions techniques particulières concernant la structure renforcée des véhicules, les issues de secours et les équipements de sécurité obligatoires.

En France, la loi Macron du 6 août 2015 a introduit une libéralisation partielle du secteur en créant les services librement organisés (SLO) sur les liaisons de plus de 100 kilomètres, tout en maintenant le cadre conventionné pour les services régionaux et départementaux.

Les conditions de travail des conducteurs sont encadrées par le règlement CE n° 561/2006 relatif aux temps de conduite et de repos, qui limite la conduite continue à 4h30 suivies d'une pause obligatoire de 45 minutes, avec une durée quotidienne maximale de travail fixée à 10 heures. Ces dispositions visent à garantir la sécurité des voyageurs et des conducteurs tout en assurant des conditions de travail acceptables.

3. État des lieux de la qualité de service en 2024

3.1. Disponibilité et accessibilité du service

La disponibilité du service d'autocars régionaux en France présente une couverture territoriale relativement étendue avec 114 lignes régulières interurbaines et environ 3 400 circuits scolaires. Cette offre assure une desserte de 477 municipalités et permet de réaliser environ 13,8 millions de voyages annuels sur les lignes commerciales routières interurbaines. Les régions investissent massivement dans ce secteur, avec par exemple la région Pays de la Loire consacrant un budget de 445 millions d'euros en fonctionnement et 102 millions en investissement pour 2025.

L'accessibilité aux personnes à mobilité réduite constitue un enjeu majeur. La plupart des véhicules récents sont équipés d'élévateurs UFR permettant le transport d'une personne en fauteuil roulant. Les lignes de courte distance en zone périurbaine utilisent majoritairement des autocars avec plancher bas à l'avant, facilitant l'embarquement. Cependant, tous les arrêts ne disposent pas des aménagements nécessaires, créant des ruptures dans la chaîne d'accessibilité.

3.2. Information voyageurs : un critère essentiel en développement

L'information voyageurs représente l'un des critères les plus critiques selon la norme NF EN 13816. En 2024, ce domaine connaît une évolution contrastée dans le secteur des autocars interurbains. Les Systèmes d'Aide à l'Exploitation et d'Information Voyageurs (SAEIV) se développent progressivement, permettant de fournir une information en temps réel sur la localisation des véhicules, les horaires de passage aux arrêts et les perturbations éventuelles.

Les solutions technologiques déployées comprennent des girouettes à LEDs pour l'identification des véhicules, des bandeaux lumineux et écrans TFT embarqués affichant les prochains arrêts et correspondances, ainsi que des applications mobiles permettant la géolocalisation en temps réel des autocars. Certains réseaux proposent des bornes d'information voyageurs aux principaux arrêts, tandis que des alternatives numériques via QR Code se développent pour les points d'arrêts non équipés.

Néanmoins, la généralisation de ces dispositifs reste inégale sur le territoire. De nombreux réseaux interurbains accusent un retard technologique par rapport aux réseaux urbains, avec des systèmes d'information statiques limités aux fiches horaires papier et plans de lignes. L'absence d'information en temps réel constitue un frein majeur à l'attractivité du service, particulièrement pour les usagers occasionnels et les nouveaux clients potentiels.

3.3. Ponctualité et respect des horaires

La ponctualité constitue un indicateur fondamental de la qualité de service.

Les conventions TER entre régions et les transporteurs ferroviaires intègrent désormais de plus en plus des mécanismes de bonus-malus pour l'atteinte des objectifs en matière de ponctualité. Des dispositifs similaires devraient être généralisés pour les services routiers conventionnés afin d'inciter les opérateurs à améliorer leurs performances. Les SAEIV permettent aux exploitants de suivre en temps réel l'avance ou le retard des véhicules et d'analyser la ponctualité des lignes pour ajuster les horaires de passage aux arrêts.

3.4. Confort et équipements des véhicules

Le niveau de confort des autocars interurbains s'est significativement amélioré ces dernières années. Les véhicules modernes sont équipés de sièges confortables avec tablettes et repose-pieds, de climatisation, et parfois de prises électriques individuelles et de connexion WiFi.

La transition énergétique du parc progresse avec la conversion progressive vers des motorisations moins polluantes. Cette évolution contribue à l'amélioration du critère impact environnemental de la norme EN 13816.

3.5. Sécurité et formation des conducteurs

La sécurité des transports par autocar bénéficie d'un cadre réglementaire strict. Selon l'Institut français des sciences et technologies des transports, l'autocar est 20 fois moins accidentogène que la voiture individuelle. Cette performance s'explique par plusieurs facteurs : la formation rigoureuse et continue des conducteurs, le bridage en vitesse des véhicules, et les contrôles réguliers tant des conducteurs que des véhicules.

Les conducteurs d'autocar doivent obtenir le permis D et suivre une formation continue obligatoire conformément au règlement CE n° 1073/2009. Les véhicules sont soumis aux prescriptions de la directive 2001/85/CE imposant une structure renforcée, plusieurs issues de secours, des équipements obligatoires (extincteurs, marteaux brise-vitres) et une signalisation claire des sorties. Les contrôles techniques périodiques vérifient le respect de ces normes de sécurité.

4. Données disponibles et lacunes analytiques

4.1. Sources de données existantes

L'Autorité de régulation des transports (ART) collecte depuis 2016 des informations auprès des entreprises autocaristes concernant les services réguliers conventionnés. Cette collecte, réalisée selon les décisions des 2 décembre 2015, 25 mai 2016, 29 mars 2017 et 23 janvier 2020, porte sur l'offre de lignes, la fréquentation, la qualité de service et certaines informations économiques, sociales et financières. Les données sont collectées à un rythme trimestriel, semestriel et annuel.

Les régions, en tant qu'autorités organisatrices, disposent également de données sur leurs réseaux respectifs. Cependant, l'hétérogénéité des systèmes d'information et des indicateurs de suivi entre régions limite les possibilités de comparaisons nationales. Certaines régions comme les Hauts-de-France publient des observatoires régionaux des transports avec des chiffres clés annuels, mais cette pratique n'est malheureusement pas généralisée.

L'INSEE fournit des données macroéconomiques sur le secteur des transports, notamment sur les immatriculations de véhicules et l'évolution générale de la fréquentation des transports en commun. L'association Régions de France compile également des statistiques globales montrant qu'environ 200 000 voyageurs par jour utilisent les autocars interurbains hors transports scolaires, et 2,1 millions d'élèves par jour sont transportés dans le cadre des transports scolaires hors agglomération.

4.2. Lacunes majeures dans l'évaluation de la qualité

Malgré ces sources de données, plusieurs lacunes importantes limitent la capacité à réaliser une évaluation exhaustive de la qualité de service selon les critères de la norme NF EN 13816. Premièrement, il n'existe pas de système national unifié de mesure de la qualité de service pour les autocars conventionnés, contrairement au secteur ferroviaire où des indicateurs standardisés sont suivis systématiquement dans le cadre des conventions TER.

L'absence de données consolidées sur la ponctualité constitue une lacune majeure. Contrairement aux services ferroviaires qui disposent de systèmes automatisés de mesure des retards, les services d'autocars régionaux ne font pas l'objet d'un suivi systématique de cet indicateur pourtant fondamental. Les quelques données disponibles proviennent d'études ponctuelles ou de réseaux ayant déployé des SAEIV, mais ne permettent pas une vision d'ensemble du secteur.

Les enquêtes de satisfaction voyageurs restent rares et non harmonisées. Chaque région détermine ses propres critères et méthodologies, rendant impossible toute comparaison interrégionale robuste. Il manque également des données précises sur l'accessibilité réelle du service aux personnes à mobilité réduite, au-delà du simple décompte des véhicules équipés d'élévateurs.

Enfin, l'évaluation de l'information voyageurs souffre d'un manque de données quantitatives. Bien que des progrès technologiques soient constatés, il n'existe pas d'indicateur permettant de mesurer le taux de déploiement des systèmes d'information en temps réel ou le taux de couverture des points d'arrêts équipés. Cette absence de mesure rend difficile l'appréciation objective des progrès réalisés dans ce domaine pourtant identifié comme prioritaire par les usagers.

5. Comparaisons européennes

5.1. Cadre normatif européen commun

La norme EN 13816 constitue un référentiel commun à l'ensemble de l'Union européenne pour l'évaluation de la qualité de service dans les transports publics de voyageurs. Adoptée dans tous les États membres, elle offre théoriquement une base commune pour des comparaisons internationales. Cependant, son application pratique varie considérablement d'un pays à l'autre, chaque État ayant développé ses propres méthodes et indicateurs de suivi.

Au niveau de la sécurité, l'Union européenne a harmonisé les exigences techniques par la directive 2001/85/CE qui s'applique uniformément dans tous les États membres. Cette harmonisation garantit un niveau de sécurité comparable des véhicules circulant en Europe. Les normes environnementales Euro VI, entrées en vigueur le 1er janvier 2014, imposent également des standards communs pour les émissions polluantes des autocars, avec une réduction significative des émissions de NOx et de particules par rapport aux normes antérieures.

5.2. Pratiques européennes en matière de qualité de service

Plusieurs pays européens ont développé des approches plus systématiques de mesure et d'amélioration de la qualité de service dans les transports interurbains.

L'Allemagne dispose de systèmes de certification qualité pour les services de cars express régionaux, avec des audits réguliers vérifiant le respect de standards minimums en termes d'information, de ponctualité et de confort. Les Länder allemands intègrent dans leurs contrats de délégation des clauses de pénalités financières en cas de non-respect des objectifs de qualité.

Les Pays-Bas ont mis en place un système national d'évaluation de la satisfaction voyageurs avec des enquêtes standardisées réalisées annuellement sur l'ensemble des réseaux de transport public, y compris les services interurbains par autocar. Ces enquêtes permettent des comparaisons objectives entre opérateurs et régions, et les résultats sont publiés pour informer les usagers et créer une émulation entre opérateurs.

La Grande-Bretagne a développé une approche basée sur des obligations de service public précises intégrant des indicateurs de performance chiffrés. Les opérateurs de services subventionnés doivent rendre compte mensuellement de leurs performances sur des critères définis contractuellement. Cette transparence favorise l'amélioration continue et permet aux autorités organisatrices d'intervenir rapidement en cas de dégradation de la qualité.

En Suède, l'agence nationale des transports publie un rapport annuel comparant les performances de l'ensemble des réseaux de transport public du pays, incluant les services d'autocars régionaux. Cette publication nationale crée une pression positive sur les opérateurs et les autorités organisatrices pour améliorer leurs résultats. Elle permet également d'identifier et de diffuser les bonnes pratiques entre régions.

5.3. Position de la France dans le contexte européen

La France se situe dans une position intermédiaire en Europe concernant la structuration de l'évaluation de la qualité de service des autocars interurbains. Le cadre normatif français est solide avec l'adoption de la norme NF EN 13816 et ses documents d'accompagnement, mais l'application pratique reste fragmentée.

Contrairement à certains pays nordiques ou germaniques qui ont développé des systèmes nationaux de suivi de la qualité, la France laisse une grande autonomie aux régions dans la définition et le suivi de leurs indicateurs.

Cette décentralisation présente des avantages en permettant d'adapter les indicateurs aux spécificités territoriales, mais elle limite la capacité à établir des comparaisons nationales et à diffuser les bonnes pratiques. L'absence d'observatoire national de la qualité des services d'autocars conventionnés contraste avec l'existence d'un tel dispositif pour le secteur ferroviaire notamment.

Sur le plan technologique, la France accuse un certain retard dans le déploiement généralisé des systèmes d'information voyageurs en temps réel par rapport à des pays comme l'Allemagne ou les Pays-Bas où ces dispositifs sont quasi-systématiques sur les réseaux interurbains. Cependant, des initiatives régionales innovantes émergent, comme le déploiement de systèmes d'information par QR Code ou d'applications mobiles intégrées offrant une information multimodale.

6. Recommandations pour l'amélioration

6.1. Structuration d'un système national de mesure de la qualité

La première recommandation concerne la mise en place d'un système national harmonisé de mesure de la qualité de service des autocars conventionnés, s'inspirant des dispositifs existants dans le secteur ferroviaire. Ce système devrait définir un socle d'indicateurs obligatoires alignés sur les huit critères de la norme NF EN 13816, tout en laissant aux régions la possibilité de compléter avec des indicateurs spécifiques à leurs enjeux locaux.

Les indicateurs minimums recommandés pourraient inclure : le taux de ponctualité mesuré au seuil de 5 et 15 minutes de retard, le taux de réalisation des courses prévues, le taux d'information en temps réel des voyageurs, le taux d'accessibilité effective aux personnes à mobilité réduite, la fréquence des enquêtes de satisfaction et le score global de satisfaction, le taux d'équipement en SAEIV et dispositifs d'information dynamique, ainsi que les émissions de CO2 par voyageur-kilomètre.

Un observatoire national des services d'autocars conventionnés pourrait être créé, rattaché à une entité existante. Cet observatoire aurait pour mission de collecter les données, de produire des analyses comparatives annuelles et de diffuser les bonnes pratiques identifiées. La publication annuelle d'un rapport national de synthèse permettrait d'instaurer une dynamique d'amélioration continue par comparaison entre régions.

6.2. Généralisation de l'information voyageurs en temps réel

L'information voyageurs constitue un levier majeur d'amélioration de la qualité perçue et de l'attractivité des services. Il est recommandé d'accélérer le déploiement des SAEIV sur l'ensemble des réseaux interurbains, avec un objectif d'équipement à 100% des véhicules d'ici 2030. Ce déploiement devrait être soutenu financièrement par l'État dans le cadre des contrats de plan État-régions, compte tenu des investissements significatifs requis.

Les points d'arrêts majeurs devraient être équipés de bornes d'information voyageurs affichant en temps réel les horaires de passage et les éventuelles perturbations. Pour les arrêts secondaires où l'installation de bornes n'est pas rentable, le déploiement de codes QR permettant d'accéder à l'information via smartphone constitue une solution économique et efficace. Les régions devraient également développer des applications mobiles unifiées permettant d'accéder à l'information multimodale intégrant cars, trains et autres modes de transport.

La centralisation des données sur le Point d'Accès National (PAN) aux données de transport, conformément à la loi d'orientation des mobilités de 2019, devrait être accélérée. Cette centralisation faciliterait le développement d'applications tierces d'information multimodale et améliorerait la visibilité de l'offre d'autocars interurbains auprès du grand public.

6.3. Renforcement des mécanismes incitatifs dans les contrats

Les conventions liant les régions aux opérateurs devraient systématiquement intégrer des mécanismes de bonus-malus liés à l'atteinte d'objectifs de qualité de service, sur le modèle des conventions TER.

Ces mécanismes créent une incitation financière forte pour les opérateurs à améliorer leurs performances sur les critères identifiés comme prioritaires par l'autorité organisatrice.

Les indicateurs clés sur lesquels pourraient porter ces bonus-malus incluent la ponctualité, le taux de réalisation des services, la fiabilité de l'information voyageurs, les résultats des enquêtes de satisfaction, et le respect des engagements en matière d'accessibilité. L'amplitude des bonus-malus devrait être significative, représentant potentiellement 2% à 5% de la rémunération contractuelle, pour constituer un véritable levier d'action.

Les conventions devraient également prévoir des clauses d'amélioration continue avec des objectifs pluriannuels progressifs. Cette approche permet aux opérateurs de planifier leurs investissements tout en garantissant une amélioration constante de la qualité du service rendu aux usagers. Des bilans annuels publics des performances permettraient d'assurer la transparence vis-à-vis des voyageurs et des élus locaux.

7. Conclusion

Le bilan de la qualité de service des transports réguliers de voyageurs par autocar conventionné en France en 2024 révèle un secteur en mutation profonde, porté par des investissements importants des régions et une modernisation progressive du parc de véhicules et des systèmes d'information. La norme NF EN 13816 fournit un cadre méthodologique solide pour évaluer cette qualité, mais son application pratique reste insuffisamment systématisée.

Les progrès sont réels dans plusieurs domaines : amélioration du confort des véhicules, transition énergétique vers des motorisations moins polluantes, déploiement croissant de systèmes d'information en temps réel, et maintien d'un excellent niveau de sécurité. Le secteur transporte quotidiennement environ 200 000 voyageurs hors transports scolaires, démontrant son rôle essentiel dans la mobilité des territoires ruraux et périurbains.

Cependant, des lacunes importantes subsistent. L'absence de système national unifié de mesure de la qualité limite la capacité à évaluer objectivement les performances et à comparer les pratiques entre régions. L'information voyageurs en temps réel reste inégalement déployée sur le territoire. Les données sur la ponctualité, critère fondamental pour les usagers, font défaut pour la plupart des réseaux. L'accessibilité effective aux personnes à mobilité réduite nécessite encore des progrès significatifs.

La comparaison européenne montre que la France se situe dans une position intermédiaire. Le cadre normatif est solide mais l'application pratique est fragmentée. Des pays comme l'Allemagne, les Pays-Bas ou la Suède disposent de systèmes plus structurés de mesure et de publication de la qualité de service, créant une dynamique d'amélioration continue par la comparaison et la transparence.

Les principales recommandations portent sur la structuration d'un système national harmonisé de mesure de la qualité, la généralisation de l'information voyageurs en temps réel et le renforcement des mécanismes incitatifs dans les conventions. Ces évolutions nécessiteront des investissements importants mais sont indispensables pour faire des autocars interurbains un mode de transport attractif, contribuant ainsi aux objectifs de report modal et de transition écologique.

Le succès de cette transformation repose sur une coopération étroite entre l'État, les régions, les opérateurs et les autorités de régulation. L'enjeu est considérable : offrir aux habitants des territoires non desservis par le rail une alternative crédible à la voiture individuelle, tout en répondant aux défis environnementaux et sociaux de la mobilité durable.

8. Annexe bibliographique

Cette annexe présente les sources utilisées pour l'élaboration de ce bilan, en précisant pour chacune leur contribution spécifique à l'analyse. Les liens ont été vérifiés en décembre 2024.

8.1. Normes et référentiels qualité

AFNOR. (2002). NF EN 13816 - Transport, Logistique et services - Transport public de voyageurs - Définition de la qualité de service, objectifs et mesures.

Lien : <https://www.boutique.afnor.org/fr-fr/norme/nf-en-13816>

Utilité : Document normatif de référence définissant les huit critères de qualité de service et la méthodologie d'évaluation. Base conceptuelle de l'ensemble du bilan.

AFNOR. (2002). FD X50-808 - Qualité des services dans les transports - Identification des critères de qualité pour le transport de voyageurs - Guide d'application.

Utilité : Fascicule de documentation précisant l'application pratique de la norme EN 13816 aux lignes de transport terrestres et lieux d'échanges.

AFNOR. (2007). NF EN 15140 - Transport public de voyageurs - Exigences fondamentales et recommandations pour les systèmes de mesure de la qualité réalisée.

Utilité : Définit les exigences pour les systèmes de mesure de la qualité dans l'application de la norme EN 13816.

Bidault, J.-M. et Jallageas, M. (2002). Transport public de voyageurs : Qualité de service - La Norme NF EN 13816. AFNOR Éditions.

Utilité : Ouvrage de référence commentant la norme EN 13816 et proposant une méthodologie pratique de mise en œuvre, rédigé par deux responsables qualité de la RATP.

8.2. Rapports institutionnels et données de référence

Autorité de régulation des transports. (2025, juin). Un marché des autocars longue distance dynamique, dont la fréquentation en 2024 dépasse largement le niveau de 2019 - Rapport annuel du transport routier de voyageurs et des gares routières 2024.

Lien : <https://www.autorite-transport.fr/communiqués/un-marché-des-autocars-longue-distance-dynamique-dont-la-frequentation-en-2024-depasse-largement-le-niveau-de-2019>

Utilité : Données chiffrées sur la fréquentation 2024, comparaisons avec les autres modes de transport, et analyse de la qualité de service des gares routières.

Régions de France. (2024). Mobilité, transports, infrastructures - Compétences et données des régions.

Lien : <https://regions-france.org/mobilite-transport-infrastructures>

Utilité : Données nationales consolidées sur les transports régionaux : 200 000 voyageurs par jour en autocars interurbains hors transports scolaires, 2,1 millions d'élèves transportés quotidiennement, description des compétences régionales.

Région Pays de la Loire. (2024). Transports et mobilités durables : Les transports en commun.

Lien : <https://www.paysdelaloire.fr/mon-conseil-regional/les-missions/transport-et-mobilites-durables/les-transport-en-commun>

Utilité : Exemple détaillé d'organisation régionale : 2 650 cars régionaux, 28 000 points d'arrêts, 114 lignes interurbaines, 140 000 élèves transportés, budget de 445 millions d'euros en fonctionnement.

INSEE. (2024). Transports - Une progression modérée en 2024 - Bilan économique 2024 Île-de-France.

Lien : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/8354649>

Utilité : Données sur l'évolution de la fréquentation des transports collectifs franciliens en 2024, contexte de reprise post crise sanitaire, statistiques sur les immatriculations de bus et autocars.

8.3. Information voyageurs et technologies

PYSAE. (2024). Transport interurbain de voyageurs et SAEIV.

Lien : <https://web.pysae.com/blog/transport-interurbain>

Utilité : Description détaillée des Systèmes d'Aide à l'Exploitation et d'Information Voyageurs, fonctionnalités d'information en temps réel, enjeux spécifiques du transport interurbain.

SPEC. SIV SAEIV Billettique transport interurbain et régional - Solutions d'information voyageurs.

Lien : <http://www.spec.fr/siv-saeiv-billettique-transport-interurbain-regional>

Utilité : Catalogue des solutions techniques disponibles : girouettes LEDs, bandeaux lumineux, bornes d'information voyageurs, applications mobiles par QR Code, systèmes embarqués.

Transbus.org. Dossier : L'information dynamique des voyageurs.

Lien : <https://www.transbus.org/dossiers/usagers.html>

Utilité : Panorama des dispositifs d'information statique et dynamique déployés dans les réseaux de transport public français, comparaison urbain-interurbain.

8.4. Organisation et réglementation des transports

Transbus.org. Dossier : Organisation des transports publics de voyageurs.

Lien : <https://www.transbus.org/dossiers/ao.html>

Utilité : Cadre institutionnel complet : rôle des régions comme autorités organisatrices depuis la loi NOTRe, historique des transferts de compétences (1er janvier 2017 pour l'interurbain, 1er septembre 2017 pour le scolaire), organisation des autorités organisatrices de la mobilité.

Wikipédia. (2024). Lignes régulières d'autocar en France.

Lien : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Lignes régulières d'autocar en France](https://fr.wikipedia.org/wiki/Lignes_r%C3%A9guli%C3%A8res_d'autocar_en_France)

Utilité : Historique de la collecte de données par l'Arafer puis l'ART depuis 2016 sur les services conventionnés (offre, fréquentation, qualité de service, données économiques), contexte de la libéralisation de 2015.

Transbus.org. Dossier : Services de transport public interurbain - développement des cars express.

Lien : <https://www.transbus.org/dossiers/transport-interurbain.html>

Utilité : Description des différents types de lignes interurbaines (omnibus, express), caractéristiques des véhicules utilisés, équipements pour l'accessibilité PMR, développement des cars à haut niveau de service.

8.5. Réglementation européenne et comparaisons

Parlement européen. Transports routiers : harmonisation de la législation - Fiches thématiques sur l'Union européenne.

Lien : <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/fr/sheet/128/transports-routiers-harmonisation-de-la-legislation>

Utilité : Cadre réglementaire européen : règlement CE n° 561/2006 sur les temps de conduite et repos, directive 2006/22/CE sur les contrôles, directive 96/53/CE sur les dimensions des véhicules, harmonisation fiscale et technique.

Parlement européen. Le transport routier international et de cabotage - Fiches thématiques sur l'Union européenne.

Lien : <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/fr/sheet/127/le-transport-routier-international-et-de-cabotage>

Utilité : Règlement CE n° 1073/2009 sur le transport international de voyageurs par autocar, conditions d'accès à la profession, règle des 12 jours pour les conducteurs en service occasionnel.

France Bus. (2024). Sécurité en autocar : que dit la réglementation française et européenne ?

Lien : <https://francebus.com/securite-autocar-reglementation-francaise-europeenne>

Utilité : Directive européenne 2001/85/CE sur les exigences de sécurité (structure renforcée, issues de secours, équipements obligatoires), comparaison de la sécurité de l'autocar avec les autres modes de transport (20 fois moins accidentogène que la voiture selon l'IFSTTAR).

Wikipédia. (2024). Norme européenne d'émissions.

Lien : https://fr.wikipedia.org/wiki/Norme_européenne_d'émissions

Utilité : Historique et évolution des normes Euro pour les autocars, norme Euro VI en vigueur depuis 2014, projet de norme Euro 7 avec réduction des émissions de NOx et particules, impact environnemental des différentes normes.

8.6. Note méthodologique

Les informations techniques sur les normes et réglementations s'appuient sur les textes officiels publiés par l'AFNOR et les institutions européennes. Les sources professionnelles (PYSAE, SPEC, Transbus.org) ont été utilisées pour documenter les aspects technologiques et opérationnels non couverts par les sources institutionnelles.

La diversité des sources permet de donner quelques informations dans le contexte de l'absence de données consolidées nationales sur certains aspects de la qualité de service. Les lacunes identifiées dans ce bilan reflètent les limites actuelles du système d'information et de suivi du secteur des autocars conventionnés en France.

AQST

Partie F

Bilan de qualité de service des transports réguliers de voyageurs maritimes et fluviaux en France en 2024

1. Introduction

Le présent bilan analyse la qualité de service des transports maritimes réguliers de voyageurs en France en 2024, hors croisières. Cette analyse couvre les liaisons transmanche, les liaisons vers la Corse, les passages d'eau, ainsi que les liaisons maritimes intérieures à l'outre-mer. L'évaluation s'appuie notamment sur les critères de la norme NF EN 13816 relative à la qualité de service dans les transports publics de voyageurs.

Sont également traités mais de manière très succincte faute de données le transport fluvial régulier de voyageurs, dont les flux demeurent très limités.

En 2024, le transport maritime de voyageurs en France s'inscrit dans une dynamique de reprise progressive après les perturbations liées à la crise sanitaire et au Brexit.

Selon les données du Service de la donnée et des études statistiques (SDES), le trafic maritime a progressé de 3,7% en 2024, témoignant d'un regain d'activité dans l'ensemble du secteur.

2. Contexte général et données de trafic en 2024

2.1. Évolution du trafic maritime de voyageurs

Le transport maritime de voyageurs en France a connu une évolution contrastée ces dernières années. Après avoir atteint environ 28 millions de voyageurs en moyenne annuelle sur la période 2003-2019, le secteur a subi un effondrement brutal en 2020 avec une chute de 60,3% liée à la crise sanitaire.

La reprise s'est amorcée progressivement, avec 11,1 millions de passagers en 2021 et 20,9 millions en 2022, soit encore 24,3% en dessous du niveau de 2019.

En 2024, les données préliminaires indiquent une progression de 3,7% du trafic maritime de passagers, confirmant la tendance à la normalisation de l'activité. Cette reprise s'observe sur l'ensemble des façades maritimes françaises, bien que de manière inégale selon les destinations.

2.2. Répartition géographique du trafic

La répartition du trafic maritime de voyageurs en France se concentre sur trois grandes zones géographiques.

En Méditerranée, les liaisons vers la Corse représentent la part la plus importante avec environ 58,7% du trafic méditerranéen. Les ports de Bastia, Toulon et Marseille concentrent 60% du trafic maritime de passagers national.

Sur la façade Manche et Mer du Nord, les liaisons transmanche sont dominées à 99,5% par les échanges avec la Grande-Bretagne. Les ports normands (Calais, Dieppe, Cherbourg, Caen-Ouistreham, Le Havre) ont enregistré en 2024 une hausse de 6% du trafic passagers par rapport à 2023, atteignant approximativement 2,2 millions de passagers.

Dans les départements et régions d'outre-mer (DROM), le trafic maritime représente une composante essentielle de la mobilité insulaire, bien que les volumes restent modestes à l'échelle nationale.

3. La norme NF EN 13816 et ses critères de qualité

3.1. Présentation de la norme

La norme NF EN 13816, adoptée en septembre 2002, spécifie les exigences permettant de définir, de cibler et de mesurer la qualité de service dans le domaine du transport public de voyageurs. Cette norme européenne fournit une méthode pratique de définition du service offert au travers d'indicateurs qualité couvrant de façon exhaustive les principales dimensions des attentes des clients.

Bien que conçue principalement pour les transports terrestres, la norme NF EN 13816 s'applique également aux services de transport maritime de voyageurs.

L'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST), créée par décrets en 2012, a pour mission de contribuer à l'amélioration de la qualité de service dans les transports de voyageurs terrestres, maritimes et aériens.

3.2. Les huit critères de qualité

La norme NF EN 13816 définit huit catégories de critères de qualité qui constituent le cadre d'analyse de la qualité de service. Ces critères permettent de traduire les attentes des clients et leur perception de la qualité en termes de paramètres mesurables et réalistes.

Critère	Description
1. Offre de service	Disponibilité, fréquence, amplitude horaire, correspondances
2. Accessibilité	Facilité d'accès au réseau, PMR, billettique, tarification
3. Information	Information générale et en temps réel, clarté, fiabilité
4. Durée	Temps de parcours, ponctualité, régularité, fiabilité
5. Attention portée au client	Assistance, réclamations, engagements de service
6. Confort	Équipements, propreté, restauration, services à bord
7. Sécurité	Sécurité des personnes, prévention des risques, sûreté
8. Impact environnemental	Pollution, nuisances sonores, transition énergétique

4. Analyse de la qualité de service par type de liaison

4.1. Liaisons transmanche

4.1.1. Offre de service et trafic

Les liaisons transmanche constituent un axe majeur du transport maritime de voyageurs en France. En 2024, l'offre s'est maintenue avec une diversité de routes desservies par plusieurs compagnies. Les ports normands ont enregistré une hausse de trafic de 6% entre 2023 et 2024, atteignant environ 2,2 millions de passagers.

Les principales liaisons transmanche comprennent Calais-Douvres (P&O Ferries, DFDS, Irish Ferries), Dieppe-Newhaven (DFDS Seaways opérant sous la marque Transmanche Ferries), Caen-Ouistreham-Portsmouth (Brittany Ferries), Cherbourg-Portsmouth et Cherbourg-Poole (Brittany Ferries), ainsi que Le Havre-Portsmouth (Brittany Ferries). Ces liaisons proposent des fréquences variées allant de

plusieurs départs quotidiens sur le détroit du Pas-de-Calais à des rotations plus espacées sur les lignes longues.

4.1.2. Ponctualité et régularité

Les données disponibles sur la ponctualité des liaisons transmanche en 2024 restent fragmentaires. Les compagnies maritimes ne publient généralement pas de statistiques détaillées de ponctualité, contrairement aux opérateurs ferroviaires.

Toutefois, plusieurs éléments permettent d'apprécier la situation. Les armateurs ont adapté leurs horaires en 2024 pour intégrer des marges de sécurité permettant de mieux absorber les aléas opérationnels et météorologiques.

Sur la liaison Dieppe-Newhaven, l'organisation repose sur une programmation saisonnière avec quatre traversées par jour en semaine et six le week-end en basse saison (octobre à avril), six traversées quotidiennes en moyenne saison (mai à juillet et septembre), et jusqu'à six traversées par jour avec des rotations complémentaires le week-end en haute saison (juillet-août). Cette organisation vise à maintenir une régularité de service adaptée à la demande.

4.1.3. Information voyageurs

L'information voyageurs s'est considérablement développée avec la généralisation des systèmes de réservation en ligne et des applications mobiles. Les principales compagnies (Brittany Ferries, DFDS, P&O Ferries, Irish Ferries) proposent des plateformes permettant la réservation, la modification de billets et l'accès aux informations en temps réel sur l'état des traversées.

Néanmoins, des lacunes persistent dans la communication proactive des retards et modifications. Les voyageurs signalent des situations où les retards ne sont communiqués qu'au moment de l'embarquement, ne permettant pas une réorganisation optimale des déplacements.

4.2. Liaisons vers la Corse

4.2.1. Contexte et opérateurs

Les liaisons maritimes vers la Corse représentent un enjeu crucial pour la desserte de l'île.

Trois principaux opérateurs assurent ces liaisons en 2024. Corsica Ferries, compagnie privée, détient la part de marché la plus importante avec douze navires de type Mega Express pouvant transporter entre 1900 et 2500 passagers. Corsica Linea, issue du rachat de la SNCM en 2016 et acquise par CMA-CGM en 2023, propose des services depuis Marseille, Toulon et Nice. La Mériidionale, également propriété de CMA-CGM depuis 2023, assure principalement les liaisons depuis Marseille.

4.2.2. Problématiques de ponctualité et de régularité

La qualité de service sur les liaisons corses fait l'objet de critiques récurrentes de la part des usagers, particulièrement concernant la ponctualité et la régularité. Les retards constituent une problématique majeure et chronique sur ces liaisons. Des témoignages d'usagers rapportent des retards fréquents pouvant atteindre deux à trois heures, sans information préalable adéquate.

En août 2024, Corsica Ferries a connu une période particulièrement difficile avec des annulations et retards importants. La compagnie a justifié ces perturbations par une avarie moteur sur le Mega Express 5, l'un des plus gros navires de la flotte, capable de transporter 2500 passagers. Selon Corsica Ferries, cette avarie a perturbé environ 3% des voyages de la haute saison, bien que les témoignages d'usagers suggèrent un impact plus large.

Les avis des voyageurs sur les plateformes comme Trustpilot et Tripadvisor révèlent une insatisfaction significative. De nombreux usagers mentionnent des retards de une à trois heures à l'embarquement, des annulations communiquées tardivement (parfois quelques heures avant le départ), et des changements d'itinéraire non anticipés. Un groupe Facebook intitulé "Clients Corsica Ferries en colère" rassemble plus de 15000 personnes, témoignant de l'ampleur du mécontentement.

4.2.3. Information voyageurs et communication

L'information voyageurs apparaît comme un point faible majeur sur les liaisons vers la Corse. Les retards seraient souvent communiqués à la dernière minute, sans explication détaillée des raisons. Les voyageurs déplorent un manque de transparence et de proactivité de la part des compagnies dans la gestion des perturbations.

La réglementation européenne du 6 juillet 2010, en vigueur depuis le 18 décembre 2012, prévoit des indemnisations pour les passagers maritimes en cas de retard à l'arrivée supérieur à deux heures. Toutefois, aucune indemnité n'est prévue en cas de force majeure (conditions météorologiques, avaries techniques dans certains cas). Le retard est calculé sur l'arrivée et non sur le départ.

4.2.4. Confort et état des navires

Les retours d'usagers soulignent un état vétuste de certains navires, avec des équipements vieillissants nécessitant une modernisation. Les cabines sont décrites comme souvent peu propres ou avec une odeur désagréable, une robinetterie hors d'âge et un entretien insuffisant. Les espaces communs présentent des signes de vieillissement avec des moquettes parfois sales et une décoration ressentie comme datée.

Le nombre insuffisant de toilettes en service par rapport au nombre de passagers est régulièrement mentionné comme source d'inconfort. Les équipements destinés au repos (fauteuils inclinables) sont souvent non fonctionnels, obligeant les passagers à dormir parfois en position inconfortable durant les traversées de nuit.

4.2.5. Stratégies d'amélioration des compagnies

Face à ces difficultés, Corsica Ferries a adapté ses horaires pour 2024 en intégrant des marges de sécurité accrues permettant de substituer un navire à l'autre en fonction de la demande ou de rattraper des retards dus aux opérations portuaires ou à la météo. Cette mesure vise à améliorer la régularité du service.

Par ailleurs, le rachat de La Méditerranée par le groupe CMA-CGM pourrait conduire à des investissements dans la modernisation des flottes et l'amélioration de la qualité de service, bien que ces évolutions restent à confirmer.

4.3. Passages d'eau et liaisons maritimes d'outre-mer

Les passages d'eau et liaisons maritimes intérieures à l'outre-mer représentent un segment spécifique du transport maritime de voyageurs en France. Ces services assurent des dessertes essentielles pour la mobilité locale et touristique dans les territoires insulaires.

4.3.1. Liaisons insulaires en métropole

En Bretagne, la Compagnie Maritime BreizhGo Penn Ar Bed, opérée par Keolis depuis 1992, assure la desserte quotidienne des îles de Molène, Sein et Ouessant depuis le continent (Brest, Le Conquet, Audierne). Ce service essentiel fonctionne 365 jours par an, excepté lors de conditions météorologiques extrêmes, et achemine également des marchandises et denrées alimentaires. Cette liaison se caractérise par une très haute qualité de service avec un taux de satisfaction voyageurs de 98%.

Les opérateurs de ces liaisons appliquent des normes de sécurité strictes conformes aux réglementations internationales. Les équipages reçoivent une formation approfondie sur les procédures d'urgence et les pratiques de sécurité, assurant une réactivité maximale en cas d'incident. L'accessibilité aux personnes à mobilité réduite constitue également un point d'attention particulier, avec des rampes hydrauliques d'embarquement et des espaces dédiés à bord.

4.3.2. Liaisons en outre-mer

Dans les départements et régions d'outre-mer, le transport maritime joue un rôle fondamental pour la mobilité inter-îles. Ces liaisons présentent des spécificités liées aux distances, aux conditions météorologiques tropicales et aux infrastructures portuaires disponibles.

Les données disponibles sur la qualité de service de ces liaisons restent très limitées. Le trafic dans les DROM s'élèverait à environ 0,6 million de passagers en 2021, soit une part modeste du trafic maritime national. Les principaux enjeux de qualité de service sur ces liaisons portent notamment sur la

régularité face aux aléas météorologiques, la modernisation des infrastructures portuaires et l'adaptation de l'offre aux besoins des populations locales.

5. Données disponibles et lacunes de l'analyse

5.1. Éléments disponibles pour l'analyse

L'analyse de la qualité de service des transports maritimes de voyageurs en France en 2024 s'appuie sur plusieurs sources d'information.

Les données statistiques du SDES fournissent des informations sur les volumes de trafic et leur évolution.

Les retours d'usagers via les plateformes d'avis en ligne (Trustpilot, Tripadvisor, sites d'évaluation spécialisés) constituent une source précieuse d'information sur la perception de la qualité de service. Les communications des compagnies maritimes et des autorités portuaires apportent des éléments sur l'offre de service et les projets d'amélioration.

Enfin, la réglementation européenne sur les droits des passagers maritimes (règlement du 6 juillet 2010) établit un cadre normatif pour l'indemnisation en cas de retard ou d'annulation.

5.2. Lacunes significatives dans les données

Plusieurs lacunes importantes limitent la portée de cette analyse.

L'absence de statistiques de ponctualité publiées régulièrement par les compagnies maritimes constitue un obstacle majeur. Contrairement aux opérateurs ferroviaires et aériens qui publient des indicateurs de ponctualité détaillés, les armateurs maritimes ne communiquent généralement pas ces données de manière systématique et transparente.

Les données sur les taux de satisfaction voyageurs font également défaut. Hormis quelques opérateurs comme la Compagnie Maritime Penn Ar Bed qui affiche un taux de satisfaction de 98%, la plupart des compagnies ne publient pas d'enquêtes de satisfaction régulières et méthodologiques. Les informations sur l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite restent parcellaires. Les taux d'annulation et leurs causes ne sont pas systématiquement communiqués, rendant difficile l'évaluation de la fiabilité du service.

Enfin, les comparaisons européennes sont entravées par l'hétérogénéité des systèmes de collecte de données et de reporting entre les États membres, limitant la possibilité d'établir des benchmarks pertinents.

6. Qualité du service de transport fluvial de voyageurs en 2024

Le transport fluvial de voyageurs en France représente un segment de niche mais en développement du transport public. En 2024, l'indice d'activité des services de transports fluviaux intérieurs a progressé de 1,9%, témoignant d'un regain d'intérêt pour ce mode de transport alternatif.

6.1. Initiatives et projets en cours

Plusieurs projets de navettes fluviales ont vu le jour ou sont en cours de développement en France. À Lyon, le service Navigône a été mis en service le 18 juin 2025 sur la Saône, reliant Vaise-Industrie à Confluence avec quatre haltes intermédiaires. Ce service vise à transporter 560 000 voyages par an avec un bateau toutes les 15 minutes. La mise en œuvre progressive prévoit l'utilisation de bateaux électriques à partir d'avril 2026.

En Île-de-France, la coopérative RiverCat a ouvert trois lignes de navettes fluviales en 2024, après avoir remporté un appel à projets pour un démonstrateur de bateaux décarbonés. Le projet vise à relier notamment Alfortville et Issy-les-Moulineaux en passant par les escales parisiennes, avec des bateaux à propulsion biocarburant et partiellement électrique.

À Bordeaux, le service Bat3 opéré par Keolis assure des liaisons sur la Garonne. À Newcastle en Australie, Keolis exploite également un service de navettes maritimes.

Ces services illustrent le potentiel du transport fluvial et maritime urbain pour désengorger les villes et offrir une expérience de déplacement alternative.

6.2. Qualité de service et caractéristiques

Les services de transport fluvial de voyageurs se caractérisent par plusieurs atouts en termes de qualité de service. L'accessibilité universelle est privilégiée avec des rampes hydrauliques d'embarquement permettant l'accès aux personnes à mobilité réduite et aux vélos. Les navettes sont conçues pour accueillir entre 70 et 150 passagers selon les modèles, avec des espaces dédiés au rangement des vélos.

L'intégration tarifaire avec les réseaux de transport en commun locaux constitue un point fort. À Lyon, le service Navigône est accessible avec un abonnement TCL classique. En Île-de-France, les projets prévoient également une intégration au réseau Île-de-France Mobilités. Cette intégration facilite l'intermodalité et encourage l'usage de ce mode de transport.

Les systèmes d'information voyageurs en temps réel se développent, avec des applications permettant de suivre la position des navettes et de recevoir des alertes en cas de perturbation. La ponctualité apparaît généralement satisfaisante sur ces services, les opérateurs adaptant leurs horaires aux contraintes de navigation (écluses, conditions de niveau d'eau).

6.3. Défis et limites

Le transport fluvial de voyageurs fait face à plusieurs défis. La rentabilité économique reste problématique, nécessitant des subventions publiques importantes. À Paris, le service Voguéo lancé en 2008 a été abandonné en 2011 en raison d'une fréquentation insuffisante, illustrant les difficultés de ce mode de transport à trouver son public.

Les jours de non-navigabilité dus aux crues ou aux basses eaux constituent une contrainte technique. Sur la Saône à Lyon, le nombre moyen de jours de non-navigabilité est de 12 à 19 jours par an. Les coûts d'infrastructure restent élevés avec les aménagements nécessaires pour les haltes et les zones de remisage des bateaux.

Enfin, les questions d'accès au domaine public fluvial et d'exclusivités d'usage constituent un frein au développement de nouveaux services, comme l'illustre le différend entre la coopérative RiverCat et Haropa Port en Île-de-France.

7. Comparaisons européennes

7.1. Tarification et rapport qualité-prix

Une étude réalisée par Vivanoda en 2024, portant sur près de 150 000 prix de traversées maritimes en Europe, révèle des disparités importantes entre les pays.

L'indice des prix, représentant le coût moyen par personne pour parcourir 100 kilomètres par ferry, place la France dans une position médiane.

Les pays les plus chers pour les traversées en ferry sont la Turquie, le Royaume-Uni, l'Islande, le Maroc, Malte, l'Italie, la Slovénie et le Portugal. À l'inverse, les destinations offrant les tarifs les plus abordables sont la Lettonie, la Tunisie, la Lituanie, la Pologne, la Suède, la Finlande et la Croatie. La France se situe dans une position intermédiaire, avec des tarifs variables selon les liaisons.

Pour 2024, FerryGoGo évalue le coût moyen d'une traversée pour deux personnes et une voiture en haute saison à 1097 euros.

7.2. Confort et équipements à bord

Les ferries européens offrent généralement un niveau de confort élevé, avec des aménagements comparables à de petits navires de croisière. Une étude d'Omio sur les 50 routes de ferry les plus recherchées en Europe souligne que les opérateurs ont massivement investi dans le confort, proposant des équipements de type croisière avec boutiques, espaces de restauration, divertissements et cabines.

Les routes méditerranéennes, notamment entre l'Italie et la Corse ou la Sardaigne, se distinguent par la qualité de leurs services. Les liaisons Gênes-Palermo, Livourne-Bastia, Gênes-Porto Torres figurent parmi les plus confortables selon cette étude. En Europe du Nord, les liaisons Stockholm-Turku, Oslo-Copenhague et Stockholm-Helsinki sont également reconnues pour leur qualité de service.

Par comparaison, les retours d'usagers sur les ferries français vers la Corse suggèrent un retard en termes de modernisation des équipements par rapport à certains concurrents européens, bien que des différences existent entre compagnies.

7.3. Sécurité et réglementation

Les ferries européens sont reconnus comme l'un des modes de transport public les plus sûrs au monde. Des normes de sécurité rigoureuses, des inspections quotidiennes et des équipages hautement qualifiés garantissent un niveau élevé de sécurité. La réglementation européenne impose des standards stricts en matière de sécurité maritime, d'équipements de sauvetage et de formation des équipages.

La France applique ces normes européennes et bénéficie d'un bon niveau de sécurité maritime. Les compagnies françaises respectent les réglementations internationales, avec des systèmes de navigation avancés et des équipements de sauvetage conformes aux standards.

7.4. Principales compagnies européennes et leur positionnement qualité

Le marché européen du transport maritime de voyageurs est dominé par plusieurs grands groupes. DFDS est l'un des plus importants opérateurs en Europe du Nord, offrant des services de haute qualité vers le Royaume-Uni, la Norvège, la Suède et les Pays-Bas avec des ferries modernes et bien équipés.

Stena Line est une compagnie leader proposant des traversées vers l'Irlande, la Grande-Bretagne, la France, les Pays-Bas, la Suède, la Norvège, le Danemark, l'Allemagne et la Pologne, avec des ferries modernes et spacieux. Irish Ferries assure des liaisons vers l'Irlande et le Royaume-Uni avec une flotte bien équipée et une expérience de voyage confortable.

En Méditerranée, Grimaldi Lines, Moby Lines, GNV (Grandi Navi Veloci) et Baleària figurent parmi les principaux opérateurs. Ces compagnies proposent généralement un bon niveau de service avec des navires modernes, bien que des différences existent selon les routes et les navires. Corsica Ferries et Corsica Linea occupent une position spécifique sur le marché français, avec des niveaux de satisfaction variables selon les retours d'utilisateurs.

8. Conclusion

Le bilan de la qualité de service des transports maritimes réguliers de voyageurs en France en 2024 révèle une situation contrastée selon les types de liaisons et les opérateurs. Le secteur connaît une reprise progressive de son activité avec une hausse de 3,7% du trafic maritime de passagers, confirmant une normalisation après les perturbations liées à la crise sanitaire et au Brexit.

Les liaisons transmanche affichent une bonne dynamique avec une hausse de trafic de 6% dans les ports normands. L'offre de service reste diversifiée avec plusieurs compagnies et routes. Néanmoins, des marges de progrès existent en matière d'information voyageurs, particulièrement concernant la communication proactive des retards et modifications.

Les liaisons vers la Corse constituent le point le plus problématique en termes de qualité de service. Les retards chroniques, les annulations tardives, le manque d'information préalable et le vieillissement de certains navires génèrent une insatisfaction importante des utilisateurs. La situation constatée en août 2024 avec les perturbations liées à une avarie technique illustre la fragilité du système et la nécessité d'investissements dans la modernisation des flottes et l'amélioration des processus opérationnels.

Les passages d'eau et liaisons insulaires en métropole, notamment en Bretagne, démontrent qu'un service maritime de haute qualité est possible avec des taux de satisfaction très élevés. Ces exemples montrent l'importance d'une approche orientée service public, d'investissements adaptés et d'une attention constante portée aux besoins des utilisateurs.

Le transport fluvial de voyageurs, bien que marginal, connaît un développement encourageant avec des projets innovants à Lyon, en Île-de-France et dans d'autres agglomérations. Ces initiatives démontrent le potentiel de ce mode de transport pour contribuer à la mobilité urbaine durable, à condition de surmonter les défis économiques et réglementaires.

L'application de la norme NF EN 13816 au transport maritime de voyageurs reste partielle et hétérogène. L'absence de publication systématique d'indicateurs de qualité de service (ponctualité, régularité, satisfaction) par les compagnies maritimes limite la transparence et la comparabilité des performances.

Les comparaisons européennes montrent que la France se situe dans une position médiane en termes de tarification, avec des niveaux de confort et de service variables selon les liaisons et les opérateurs. Les exemples de bonnes pratiques observés chez certains opérateurs européens (DFDS, Stena Line) en matière d'information voyageurs, de modernité des équipements et de respect des horaires constituent des références vers lesquelles tendre.

Pour améliorer la qualité de service des transports maritimes de voyageurs en France, plusieurs axes d'action se dégagent.

La mise en place d'un système de publication obligatoire et standardisé d'indicateurs de qualité de service (ponctualité, taux d'annulation, satisfaction) permettrait une plus grande transparence et une émulation entre opérateurs. Le renforcement de l'information voyageurs en temps réel et de la communication proactive des perturbations doit être une priorité.

Des investissements dans la modernisation des flottes, particulièrement sur les liaisons corses, apparaissent nécessaires pour améliorer le confort et la fiabilité. Le développement de l'intermodalité avec une meilleure intégration tarifaire et informationnelle entre le transport maritime et les autres modes de transport contribuerait à améliorer l'expérience globale des voyageurs.

Enfin, la poursuite du verdissement de la flotte avec des navires moins polluants et plus économes en énergie répond aux enjeux environnementaux tout en améliorant le confort acoustique et vibratoire à bord.

9. Annexe bibliographique

Sources officielles et statistiques

10. **Service de la donnée et des études statistiques (SDES) - Bilan annuel des transports en 2024**

URL : <https://statistiques.developpement-durable.gouv.fr/media/8868/download>

Utilité : Source statistique officielle fournissant les données de trafic maritime de voyageurs pour 2024, incluant la progression de 3,7% du transport maritime de passagers, les données sur les différentes façades maritimes et l'évolution de l'activité fluviale. Document de référence pour les chiffres globaux du secteur.

11. **SDES - Chiffres clés des transports 2024 - Transport maritime de voyageurs**

URL : <https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/edition-numerique/chiffres-cles-transports-2024/18-transport-maritime-de-voyageurs>

Utilité : Données historiques sur le trafic maritime de voyageurs, permettant de contextualiser l'évolution depuis la crise sanitaire. Fournit les chiffres de 20,9 millions de passagers en 2022 et la comparaison avec 2019.

12. **SDES - Chiffres clés de la mer et du littoral 2024 - Transport maritime de voyageurs**

URL : <https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/edition-numerique/chiffres-cles-mer-littoral-2024/17-transport-maritime-de-voyageurs>

Utilité : Répartition détaillée du trafic par façade maritime (Méditerranée 6,7 millions, Manche et Mer du Nord 3,8 millions, DROM 0,6 million en 2021). Données sur la concentration dans les principaux ports (Calais, Bastia, Toulon, Marseille).

Documentation sur la norme NF EN 13816

13. **AFNOR - Norme NF EN 13816 (Transport public de voyageurs - Définition de la qualité de service)**

URL : <https://norminfo.afnor.org/norme/NF%20EN%2013816/transport-logistique-et-services-transport-public-de-voyageurs-definition-de-la-qualite-de-service-objectifs-et-mesures/82340>

Utilité : Présentation officielle de la norme NF EN 13816 définissant les huit critères de qualité de service (offre de service, accessibilité, information, durée, attention portée au client,

confort, sécurité, impact environnemental). Base normative pour l'analyse de la qualité de service.

14. **FAQ Logistique - Les Normes du Transport de Voyageurs**

URL : <https://www.faq-logistique.com/Normes-Transport-Voyageur.htm>

Utilité : Explication détaillée de la norme NF EN 13816 et des normes associées (FD X50-808, NF EN 15140). Liste détaillée des critères de qualité et de leur application pratique dans le transport de voyageurs.

Liaisons transmanche

15. **Région Normandie - Embarquement immédiat pour l'Angleterre**

URL : <https://www.normandie.fr/embarquement-immediat-pour-langleterre-tout-savoir-sur-les-liaisons-transmanche>

Utilité : Données sur la hausse de 6% du trafic passagers entre 2023 et 2024 dans les ports de Normandie. Informations sur les 800000 passagers annuels de la liaison Ouistreham-Portsmouth et le nouveau navire Guillaume de Normandie.

16. **Ports de Normandie - Transmanche**

URL : <https://portsdenormandie.fr/fr/filieres/transmanche>

Utilité : Description détaillée des terminaux transmanche de Dieppe, Cherbourg et Caen-Ouistreham. Données sur les 600000 passagers de Cherbourg, les 350000 passagers de Dieppe. Informations sur les compagnies opérantes et les fréquences de service.

17. **Syndicat Mixte Transmanche - Dieppe-Newhaven**

URL : <https://smpat76.fr/liaison-dieppe-newhaven/>

Utilité : Organisation détaillée des traversées Dieppe-Newhaven avec la programmation saisonnière (4 traversées en semaine en basse saison, 6 en moyenne et haute saison). Présentation des navires Côte d'Albâtre et Seven Sisters.

18. **Upplly Market Insights - Transmanche : une offre redessinée par le Brexit**

URL : <https://market-insights.upply.com/fr/transmanche-une-offre-en-partie-redessinee-par-le-brexit>

Utilité : Analyse détaillée du trafic transmanche en 2024 avec données par compagnie. Irish Ferries : 767200 unités de fret (+6%), DFDS : 16,6 millions de mètres linéaires (+4,1%), Brittany Ferries : 162000 camions (+4%). Impact du Brexit sur l'organisation des services.

Liaisons vers la Corse

19. Corse Net Infos - Traversées annulées ou retardées : la galère des voyageurs

URL : https://www.corsenetinfos.corsica/Traversees-annulees-ou-retardees-la-galere-des-voyageurs-de-Corsica-Ferries_a73052.html

Utilité : Témoignages d'usagers sur les retards et annulations de Corsica Ferries en août 2024. Mention de l'avarie moteur du Mega Express 5 ayant perturbé 3% des voyages selon la compagnie. Référence au groupe Facebook "Clients Corsica Ferries en colère" rassemblant 15000 personnes.

20. Trustpilot - Avis sur Corsica Ferries

URL : <https://fr.trustpilot.com/review/corsica-ferries.fr>

Utilité : Compilation de 214 avis clients sur Corsica Ferries révélant les problématiques récurrentes : retards de 2-3 heures, cabines vétustes et mal entretenues, manque d'information. Permet d'évaluer la perception qualitative du service par les usagers.

21. Corsica Ferries - FAQ Retard de traversée

URL : <https://www.corsica-ferries.fr/faq/retard.html>

Utilité : Explication de la réglementation européenne du 6 juillet 2010 sur les droits des passagers maritimes. Précisions sur les conditions d'indemnisation (retard supérieur à 2 heures à l'arrivée) et les cas de force majeure exonérant le transporteur.

22. Car-ferries Corse - Nouveautés saison 2024

URL : <http://mapage.noos.fr/croussel/div/nouv24.html>

Utilité : Analyse détaillée de l'offre des différentes compagnies pour la saison 2024. Informations sur l'adaptation des horaires de Corsica Ferries avec marges de sécurité accrues. Données sur les flottes et les projets d'acquisition ou de rachat par CMA-CGM.

Transport fluvial de voyageurs

23. SYTRAL Mobilités - Navettes fluviales Navigône

URL : https://sytral-mobilites.fr/fr/travaux-en-cours/navettes-fluviales_-r.html

Utilité : Présentation complète du service Navigône mis en service le 18 juin 2025 à Lyon. Objectif de 560000 voyages par an, fréquence de 15 minutes, quatre haltes, budget de 26 millions d'euros. Informations sur la tarification intégrée au réseau TCL.

24. RiverCat France - Coopérative de navettes fluviales

URL : <https://www.rivercatfrance.com/>

Utilité : Projet de navettes fluviales en Île-de-France avec trois lignes ouvertes en 2024. Bateaux de 150 passagers avec 30 vélos, propulsion biocarburant et électrique. Informations sur les objectifs de désengorgement et d'intermodalité.

25. Keolis - Transport fluvial et maritime

URL : <https://www.keolis.com/transport-fluvial-et-maritime/>

Utilité : Présentation des services exploités par Keolis : Compagnie Maritime Penn Ar Bed en Bretagne avec taux de satisfaction de 98%, service Bat3 à Bordeaux. Informations sur les normes de sécurité et l'accessibilité universelle.

26. Wikipédia - Transport fluvial en France

URL : https://fr.wikipedia.org/wiki/Transport_fluvial_en_France

Utilité : Vue d'ensemble du transport fluvial en France avec historique des projets. Mention de l'échec de Voguéo (2008-2011) à Paris. Données sur le réseau fluvial de 8500 kilomètres et les contraintes de navigabilité.

Comparaisons européennes

27. Vivanoda - Étude des prix des ferries en Europe 2024

URL : <https://www.vivanoda.com/study-ferry/ferry-prices-europe-en-us.html>

Utilité : Étude portant sur près de 150000 prix de traversées en Europe. Classement des pays par indice de prix (coût pour 100 kilomètres). Pays les plus chers : Turquie, Royaume-Uni, Islande. Pays les moins chers : Lettonie, Tunisie, Lituanie. Position médiane de la France.

28. Euronews - Ferry fares increase in 2025

URL : <https://www.euronews.com/travel/2024/12/11/ferry-fares-increase-in-2025-here-are-the-best-value-routes>

Utilité : Analyse de FerryGoGo sur l'évolution des tarifs pour 2025. Coût moyen de 1017 euros pour une traversée avec deux personnes et une voiture en haute saison, contre 1097 euros en 2024. Hausse du prix par kilomètre de sept centimes.

29. Omio - European Excellence Aboard Ferries

URL : <https://www.einpresswire.com/article/705808002/european-excellence-aboard-ferries-unveiling-the-top-routes>

Utilité : Étude sur les 50 routes de ferry les plus recherchées en Europe. Classement des routes les plus confortables : Gênes-Palermo, Livourne-Bastia, Gênes-Porto Torres en tête. Comparaison avec les vols montrant une économie moyenne de 49% en faveur du ferry.

30. SmartFerry - Ferry Companies

URL : <https://smartferry.com/ferry-companies/>

Utilité : Présentation des principales compagnies de ferries en Europe. DFDS, Stena Line, Irish Ferries en Europe du Nord. Corsica Ferries, GNV, Moby Lines, Baleària en Méditerranée. Permet d'établir un panorama des opérateurs et de leur positionnement qualité.

Opérateurs de transport maritime et fluvial

31. Transdev - Transport maritime et fluvial

URL : <https://www.transdev.com/fr/nos-solutions-et-innovations/maritime/>

Utilité : Présentation de l'expertise de Transdev dans le transport maritime avec l'exemple de Styröbolaget à Göteborg (Suède) affichant un taux de satisfaction de 98%. Informations sur l'intégration des services maritimes aux réseaux de transport terrestre comme à Toulon.

Documents d'études et de recherche

32. Insee - Indice des prix à la consommation des services de transport maritime

URL : <https://fr.statista.com/statistiques/507651/indices-prix-consommation-services-transport-maritime-ou-fluvial-des-passagers-france/>

Utilité : Évolution de l'indice des prix à la consommation des achats de services de transport maritime et fluvial de passagers en France de janvier 2021 à janvier 2024. Valeur de 102,35 en janvier 2024 (base 100 en 2015).

Notes méthodologiques

Ce bilan s'appuie sur des données officielles de cadrage issues des organismes statistiques publics (SDES), des informations fournies par les compagnies maritimes et les autorités portuaires, ainsi que sur des retours d'expérience d'utilisateurs collectés via des plateformes d'avis en ligne. L'absence de données complètes et standardisées sur la ponctualité et la régularité des liaisons maritimes constitue une limite importante de cette analyse.

Les comparaisons européennes se fondent sur des études sectorielles réalisées par des organismes indépendants (Vivanoda, FerryGoGo, Omio) portant sur les tarifs et la qualité perçue des services. L'hétérogénéité des méthodes de collecte et de traitement des données entre pays limite la portée de ces comparaisons.

L'application de la norme NF EN 13816 au transport maritime reste très partielle. Cette norme ayant été conçue principalement pour les transports terrestres, cependant les huit critères de qualité définis par la norme (offre de service, accessibilité, information, durée, attention portée au client, confort, sécurité, impact environnemental) constituent un cadre d'analyse globalement pertinent et transposable au transport maritime régulier de voyageurs.