RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

L'Observatoire des transports et de la mobilité

Le suivi de la qualité de service et des droits des passagers dans le transport ferroviaire de voyageurs en Europe et en France

Novembre 2018

arafer
autorité de régulation des activités ferroviaires et routières

Sommaire

SYNTHÈSE 05

INTRODUCTION 07

01

Contexte juridique européen et français relatif aux droits des voyageurs ferroviaires 08

Un cadre juridique européen qui évolue, 10 ans après l'établissement des règles sur les droits des voyageurs ferroviaires 08

Les droits des voyageurs ferroviaires en France à l'heure actuelle : périmètre, dérogations et acteurs impliqués 10

02

Etat des lieux du suivi de la qualité de service ferroviaire en Europe 12

Une diversité importante des acteurs en charge du suivi de la qualité de service ferroviaire 12

Analyse comparative des indicateurs de qualité de service suivis et de leur utilisation 13

Les retards et les annulations sont les principaux indicateurs observés pour le suivi de la qualité de service 13

La publication des indicateurs de qualité de service 14

Le périmètre des services ferroviaires inclus dans l'analyse de la qualité de service 15

Différentes institutions pour différentes définitions de la qualité de service : l'exemple de la France 16

Les conséquences financières liées à la qualité de service en Europe et en France 17

Focus sur la ponctualité et la régularité des services ferroviaires de voyageurs 21

Les écarts d'approche concernant le calcul de la régularité 21

Les écarts d'approche concernant le calcul de la ponctualité 22

« Comparaison » illustrative des niveaux de ponctualité en Europe et mise en perspective avec l'expérience vécue par les voyageurs 24

L'évaluation du nombre de voyageurs affectés par les perturbations de service 26

CONCLUSION 27

03

Annexes 29

Crédits photos couverture :
Christophe Recoura - Fotolia (starsstudio) - Bruno Meignen - Agence REA

SYNTHESE

En septembre 2017, soit pratiquement 10 ans[1] après l'entrée en vigueur du règlement (CE) n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, la Commission européenne a proposé un projet de refonte, après avoir constaté que les objectifs auxquels le texte devait concourir n'étaient que partiellement atteints[2], en raison, notamment, d'un large recours aux dérogations d'application des dispositions non obligatoires du règlement par la majorité des Etats membres y compris la France. Ces objectifs consistaient, pour rappel, au-delà d'établir un socle commun de droits minimums et obligatoires, à fournir un niveau élevé de protection et d'information pour les voyageurs et à améliorer l'accessibilité, la qualité et l'efficacité des services ferroviaires afin d'aider à accroître la part modale du ferroviaire.

La version du projet récemment amendée en Commission des transports du Parlement européen[3] puis votée en séance plénière le 15 novembre 2018 propose des avancées importantes, parmi lesquelles : (1) la suppression des dérogations, notamment pour les indemnisations, tant en ce qui concerne les services ferroviaires exemptés[4] que les causes de dysfonctionnement invoquées[5] ; (2) l'augmentation du niveau d'indemnisation en cas de perturbation ; (3) le partage d'informations en temps réel entre entreprises ferroviaires et voyagistes y compris du système de réservation, de manière à pouvoir offrir aux voyageurs la possibilité de réserver en toute transparence des billets agrégeant des services de transport de plusieurs compagnies ; (4) l'obligation d'information en temps réel aux voyageurs comprenant notamment l'anticipation des perturbations, la clarification des conditions tarifaires, et l'obligation d'information multimodale (combinaison de trajets) ; (5) la protection et l'indemnisation du voyageur tout au long de son voyage, notamment en cas de perturbation empêchant la correspondance entre deux trajets ferroviaires successifs, que les deux trajets aient fait l'objet d'un achat en commun ou pas ; (6) la généralisation de l'accessibilité aux trains et gares, et la fourniture de capacités adéquates pour le transport de vélo.

Parallèlement, au sein de l'IRG-Rail[6], le groupe de travail *Market Monitoring* copiloté par l'Arafer a réalisé et publié en mars 2018 un état des lieux des pratiques de suivi de la qualité de service ferroviaire au niveau européen. Celui-ci révèle, d'une part, la diversité de pouvoirs des organismes chargés d'un tel suivi et, d'autre part, la forte hétérogénéité des modes de calcul des indicateurs-clés que sont les indicateurs de ponctualité (retards) et de régularité (annulations). En conséquence, il est complexe voire impossible de réaliser des comparatifs entre pays européens sur la base de ces indicateurs. En outre, dans plusieurs pays dont la France, des seuils en-deçà desquels les trains ne sont pas considérés comme en retard ou annulés ont été introduits, ce qui complique la lecture et conduit à publier des résultats qui peuvent tendre à s'éloigner de l'expérience vécue par les voyageurs. S'il peut être admis que l'indemnisation n'intervienne qu'à partir d'un retard « significatif » (par exemple 30 minutes), les voyageurs subissant des « petits » retards (moins de 5, 10 ou 15 minutes selon le temps de trajet) ne doivent pas être éludés d'un suivi transparent de la ponctualité qui ne saurait les considérer comme « à l'heure ».

En outre, la Cour des comptes européenne vient récemment de recommander l'indemnisation automatique des voyageurs (affectés par un retard supérieur au retard règlementaire), dans son rapport publié en novembre 2018 relatif à l'efficacité du cadre des droits des passagers et la résolution des difficultés qui subsistent en matière de mise en œuvre du règlement européen[7].

Ces enseignements sont importants et doivent être partagés. Compte tenu de l'hétérogénéité des systèmes ferroviaires, se pose alors la question de parvenir à un système de suivi de la qualité de service plus harmonisé, afin d'être plus représentatif de la qualité effective des services ferroviaires.

---

[1] Le règlement (CE) n° 1371/2007 a été adopté le 23 octobre 2007 et est entré en vigueur le 3 décembre 2009.
[2] Ces constats ont été établis par la Commission européenne à l'occasion de plusieurs rapports et études d'impact.
[3] Commission des transports du Parlement européen du 9 octobre 2018.
[4] Les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux ne seraient plus être exemptés.
[5] La force majeure ne pourrait plus être invoquée pour surseoir à l'indemnisation des voyageurs.
[6] L'IRG-Rail est le réseau européen des autorités de régulation du secteur ferroviaire. Il compte 31 membres.
[7] Voir le rapport n°30/2018 de la Cour des comptes européenne intitulé « Les passagers de l'UE bénéficient de droits étendus mais peinent à les faire valoir » (novembre 2018).

Il apparaît essentiel que la publication des résultats de qualité de service revête un caractère réellement utile et incitatif, en vue d'en assurer l'amélioration et ainsi concourir au développement de la part modale du ferroviaire.

Les travaux de l'Observatoire de l'Autorité s'inscrivent pleinement dans cette perspective et visent, grâce aux pouvoirs de collecte de données, à éclairer et à proposer un référentiel plus complet des indicateurs de ponctualité et de régularité, au-delà des indicateurs diffusés par l'AQST sur la base des données de SNCF Mobilités. En novembre 2017, le premier bilan du marché ferroviaire de voyageurs publié par l'Autorité intégrait ainsi un suivi des déprogrammations et un taux de trains en retard par tranche horaire, faisant apparaître une dégradation en heures de pointe. En décembre 2018, l'Autorité publiera la mise à jour de ce bilan, en y ajoutant de nouveaux indicateurs : un taux de voyageurs en retard (et non plus seulement un taux de trains en retard), une analyse des écarts de résultats en fonction des seuils de retard choisis, et une analyse plus fine des retards à chaque point de descente des voyageurs et non plus seulement au terminus du train. En 2019, l'Autorité poursuivra ses analyses dans cette perspective.

INTRODUCTION

Ce document est réalisé par le département des études et de l'observation des marchés (Observatoire) de l'Arafer. Il s'appuie notamment sur l'état des lieux européen des dispositifs et modalités de suivi de la qualité de service ferroviaire réalisé par l'IRG-Rail et publié en mars 2018 dans son rapport annuel *Market Monitoring*. Il comprend en outre des éléments de compréhension supplémentaires décrivant l'organisation en France du suivi de la qualité de service et du respect des droits des voyageurs ferroviaires.

A propos de l'IRG-Rail

L'*Independent Regulators' Group–Rail* (IRG-Rail) est le groupe des régulateurs nationaux indépendants du secteur ferroviaire en Europe. Fondé en juin 2011 par 15 régulateurs européens, dont l'Arafer pour la France, il est aujourd'hui composé de 31 membres représentant chacun leur pays. Lieu de coopération et d'échanges des bonnes pratiques grâce à 6 groupes de travail thématiques, l'objectif principal de l'IRG-Rail est de permettre et d'accompagner le développement d'un marché ferroviaire européen concurrentiel, efficace et durable. L'Arafer a assuré la vice-présidence de l'IRG-Rail en 2016, puis sa présidence en 2017.

A propos du groupe de travail *Market Monitoring*

Le groupe de travail *Market Monitoring* (observation des marchés) de l'IRG-Rail a pour objectif principal d'harmoniser et d'améliorer le suivi et la comparabilité des marchés ferroviaires au niveau européen. C'est le lieu de partage des bonnes pratiques en termes de collecte et d'analyse de données. Chaque année, le groupe de travail produit et publie un document de référence, le rapport annuel d'observation des marchés ferroviaires européens (*Market Monitoring Report*), basé sur les données rassemblées par les membres du groupe de travail. Le département des études et de l'observation des marchés de l'Arafer assure, depuis novembre 2015, le pilotage de ce groupe de travail.

A propos du rapport *Market Monitoring* 2018[8] (portant sur l'année 2016)

Les rapports annuels publiés par le groupe *Market Monitoring* de l'IRG-Rail fournissent un état des lieux des conditions économiques et du développement du secteur ferroviaire en Europe. Chaque autorité de régulation rassemble et soumet un ensemble de données au groupe de travail. Outre la présentation des principaux résultats concernant le marché ferroviaire européen, chaque année, un focus thématique est réalisé. En 2018, pour la sixième édition du rapport[9], le thème retenu concerne la qualité de service dans le transport ferroviaire de voyageurs.

A propos de la qualité de service en Europe

Dans un contexte caractérisé par un cadre juridique européen évolutif sur cette thématique, le rapport annuel du groupe de travail *Market Monitoring* de l'IRG-Rail apporte des clés de compréhension complémentaires en publiant une synthèse des pratiques nationales en termes de règlementation et de suivi de la qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs en Europe. L'objectif principal est de décrire comment la qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs est mesurée et comment les indicateurs de qualité sont utilisés dans chaque pays. Cet état des lieux permet également d'évaluer le degré d'homogénéité et de comparabilité des indicateurs de qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs dans les 27pays européens étudiés[10].

[8] Rapport paru en mars 2018. Le rapport complet (document principal, annexe et fichier Excel avec les données) est accessible sur la page « Market Monitoring » de l'IRG-Rail.
[9] Le rapport 2018 couvre, sauf indication contraire, l'année civile 2016 et 28 pays (27 pour le focus thématique sur la qualité de service).
[10] La liste des pays européens étudiés et leurs acronymes sont disponibles en annexe 3.1.

1. CONTEXTE JURIDIQUE EUROPEEN ET FRANÇAIS RELATIF AUX DROITS DES VOYAGEURS FERROVIAIRES

1.1. Un cadre juridique européen qui évolue, 10 ans après l'établissement des règles sur les droits des voyageurs ferroviaires

En 2007, après quatre années de procédure, l'Union européenne a adopté le règlement (CE) n° 1371/2007[11] relatif aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Entré en vigueur le 3 décembre 2009, ce texte s'inscrit dans le cadre de la politique commune des transports en Europe[12] et de la stratégie pour la politique des consommateurs 2002-2006[13] de la Commission européenne. Le règlement précise notamment les droits applicables au sein de l'Union européenne en matière d'information sur l'achat de billets et les conditions de voyages, d'assistance et d'indemnisation en cas de retard, annulation ou accident et de modalité de traitement des litiges. Ainsi que le rappelle le premier considérant du règlement, une amélioration de l'efficacité et de la qualité de service du transport ferroviaire et un renforcement des droits des usagers sont essentiels pour augmenter la part modale du transport ferroviaire par rapport aux autres modes de transport.

En avril 2016, la Commission européenne a publié une étude[14] mettant en évidence que les prix et la qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs sont les deux principaux déterminants de la compétitivité du transport ferroviaire par rapport aux autres modes de transport. Pour rappel, le mode ferroviaire ne représente en 2015 que 7,7 % des passagers-kilomètres parcourus en Europe, contre 83,1 % pour la voiture[15]. Ce fort taux d'utilisation des véhicules particuliers, stable depuis 10 ans au sein de l'UE, contribue à une congestion et à une pollution accrue dans les zones urbaines et sur les grands axes. La qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs revêt donc une importance particulière en matière de politique publique sur le plan européen, afin d'améliorer la compétitivité et l'attractivité du transport ferroviaire par rapport aux autres modes de transport.

Entre 2013 et 2017, plusieurs analyses ont été réalisées par la Commission européenne pour évaluer la mise en œuvre de ce règlement. Les résultats mitigés mis en exergue dans le rapport de 2013[16] (qui dresse un bilan satisfaisant mais qui pointe également que certains objectifs, dont celui de l'accroissement de la part modale, n'ont pas été atteints), confirmés par une analyse d'impact[17] effectuée en 2016/2017 (qui corrobore les analyses précédemment menées et met en avant les problèmes liés à l'information voyageurs), un rapport de 2015[18] qui souligne le fort taux de recours aux dérogations, et l'arrêt de 2013 de la Cour de justice de l'Union européenne[19] sur l'inclusion des retards dus à un cas de force majeure dans le périmètre des indemnisations, ont conduit la Commission européenne à proposer, en septembre 2017, une évolution[20] du règlement de 2007. Les propositions de la Commission européenne se concentrent autour de 5 points clés : l'uniformisation de la mise en œuvre du règlement, l'amélioration des informations disponibles et la non-discrimination des voyageurs selon leur pays de résidence, l'amélioration des droits des personnes à mobilité réduite, l'amélioration des procédures de traitement des plaintes et la mise en œuvre des sanctions, et enfin, la proportionnalité et l'équité des indemnisations à verser.

---

[11] Le règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires est disponible sur le site de la Commission européenne.
[12] Voir le site du Parlement européen sur la politique commune des transports.
[13] Voir la Résolution du Conseil du 2 décembre 2002 relative à la stratégie pour la politique des consommateurs de la Communauté 2002-2006.
[14] Voir l'étude de la Commission européenne (Study on the prices and quality of rail passenger services, avril 2016).
[15] Source Eurostat, périmètre : transport terrestre de voyageurs tous modes confondus.
[16] Rapport de la Commission au Parlement européen et au Conseil sur la mise en œuvre du règlement (CE) n°1371/2007, COM (2013) 0587.
[17] Voir le rapport complet de l'étude d'impact (en anglais) ou son résumé (disponible en français) réalisée par la Commission européenne.
[18] Voir le rapport de la Commission au Parlement européen et au Conseil sur les dérogations accordées par les États membres en vertu du règlement (CE) n°1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires
[19] Voir le communiqué de presse de la CJUE sur l'Affaire C 509/11 ÖBB-Personenverkehr.
[20] Voir le communiqué de la Commission européenne (European Commission modernises European rail passenger rights, septembre 2017) et la proposition de refonte du règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Après plusieurs mois de débats, la Commission transports et tourisme du Parlement européen s'est accordée, en octobre 2018, sur une version amendée du projet[21] qui va plus loin que la proposition initiale de la Commission[22] qui date de septembre 2017. Les principaux éléments que comporte cette version sont la suppression des dérogations pour les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux, la suppression de la possibilité d'invoquer la force majeure pour ne pas indemniser, l'augmentation du niveau d'indemnisation (voir Figure 7), l'accès non discriminatoire entre entreprises ferroviaires et par les voyagistes/vendeurs de billets aux informations en temps réel (horaires, prix, sièges disponibles, perturbations, connexions intermodales et système de réservation), l'informations en temps réel aux voyageurs comprenant notamment l'anticipation des perturbations, la clarification des conditions tarifaires et l'obligation d'information multimodale (combinaison de trajets), la fourniture de capacités adéquates pour le transport de vélos et la généralisation de l'accessibilité, et enfin une modification sémantique substantielle : on parle désormais de « consommateurs » des services ferroviaires et non d'« usagers ».

Le 15 novembre 2018, le Parlement européen a adopté le projet[23] de règlement sur la base de la version amendée en Commission en rejetant notamment l'amendement 82[24] de la Commission européenne visant à rétablir l'exemption d'indemnisation pour circonstances exceptionnelles, et en incluant des garanties supplémentaires pour les voyageurs qui réalisent des trajets ferroviaires successifs exploités par une ou plusieurs entreprises ferroviaires (amendement 140[25] en particulier) : *« lorsqu'un passager reçoit des billets distincts pour un même voyage ou voyage combiné comprenant des services ferroviaires successifs exploités par une ou plusieurs entreprises ferroviaires, ses droits à l'information, à l'assistance, à des soins et à une indemnisation sont équivalents à ceux attachés à un billet direct et couvrent l'intégralité du voyage ou du voyage combiné, du point de départ jusqu'à la destination finale. »*

Les droits des passagers des transports publics dans l'Union européenne

En parallèle du dispositif législatif propre au transport ferroviaire, la Commission européenne a adopté des règlements sur les droits des passagers dans les autres modes de transport public (aérien, par voie d'eau et par autobus et autocar), dont la résultante a été l'adoption d'un socle de mesures qui garantissent un niveau minimal de protection des passagers des quatre modes de transport public. En 2011, la Commission européenne a ainsi fixé dix droits fondamentaux pour les passagers dans l'Union européenne, communs à tous les modes de transport[26]. Cependant, une méconnaissance par les passagers de leurs droits et, de ce fait, une difficulté à les faire valoir, ainsi qu'une divergence d'interprétation de nombreuses dispositions figurant dans les règlements font partie des principaux constats de l'audit réalisé par la Cour des comptes européenne publié en novembre 2018[27] (qui évalue le respect des droits des passagers). La Cour recommande ainsi « *l'amélioration de la cohérence, de la clarté et de l'efficacité du cadre relatif aux droits des passagers ; une meilleure sensibilisation des passagers ; une plus grande autonomie [des organismes nationaux chargés du contrôle de l'application du règlement] et le renforcement des compétences de la Commission* ». Parmi les recommandations sur l'amélioration de l'efficacité du cadre des droits des passagers et la résolution des difficultés qui subsistent en matière de mise en œuvre, la Cour des comptes européenne préconise que « *l'obligation faite aux transporteurs de procéder automatiquement […] à une indemnisation des passagers ayant communiqué les informations nécessaires au moment de l'achat du billet* » soit un des points de discussion de la réflexion sur les propositions visant à modifier les règlements existants.

[21] Voir le rapport de la Commission des transports et du tourisme sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte).
[22] Voir la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations de voyageurs ferroviaires (refonte).
[23] Voir le projet de texte adopté au Parlement européen le 15 novembre 2018.
[24] Voir les amendements 1 à 135 déposés par la commission des transports et du tourisme (novembre 2018).
[25] Voir les amendement 136 à 140 (novembre 2018).
[26] Voir la Communication de la Commission au Parlement européen et au Conseil de 2011: « Une vision européenne pour les passagers : Communication sur les droits de passagers dans tous les modes de transport » (COM(2011) 898 final).
[27] Voir le rapport complet, intitulé « Les passagers de l'UE bénéficient de droits étendus mais peinent à les faire valoir ».

1.2. Les droits des voyageurs ferroviaires en France à l'heure actuelle : périmètre, dérogations et acteurs impliqués

Le règlement (CE) n°1371/2007 impose aux Etats membres l'application d'un socle commun de droits minimums : le droit à la disponibilité des billets et des réservations (article 9), la responsabilité du transporteur à l'égard du voyageur (article 11), le droit au transport des personnes handicapées à mobilité réduite (articles 19 et 20 § 1), ainsi que les mesures relatives à la sécurité personnelle des voyageurs (article 26). Les Etats membres sont tenus d'appliquer ces dispositions, qui ne peuvent donc pas faire l'objet de dérogation.

Les autres dispositions prévues par ce règlement, notamment les modalités d'indemnisation ou de prise en charge en cas de retards, correspondances manquées ou annulations (articles 15 à 18), peuvent en revanche faire l'objet de dérogations[28] partielles ou totales par chaque Etat membre. D'après la Cour des comptes européenne, en 2017, seul 5 Etats membres appliqueraient l'intégralité du règlement européen : la Belgique, le Danemark, l'Italie, les Pays-Bas et la Slovénie. Les possibilités de dérogations ont donc été largement utilisées, et de nombreux pays, dont la France, y ont eu recours.

En France, la situation est actuellement la suivante[29] :

- les services publics de transport ferroviaire de voyageurs urbains, départementaux ou régionaux (TER, Transilien, RER, Tram-trains) sont exemptés de toutes les dispositions non obligatoires, et ce, de façon permanente, ainsi que le précise l'article L.2151-1 du code des transports ;
- les services de transport ferroviaire domestique « longue-distance » (TGV, Intercités, Ouigo…) ont fait l'objet de dérogations aux dispositions non obligatoires pour une durée de 5 ans à compter de l'entrée en vigueur du règlement, c'est-à-dire jusqu'au 4 décembre 2014. Depuis cette date, sans décret de renouvellement de ces dérogations, ces services intérieurs de transport ferroviaire de voyageurs sont soumis à l'application de l'intégralité du règlement ;
- les services internationaux (Thello, Eurostar, Thalys, Lyria, TGV international Benelux et Italie, partenariats avec DB et RENFE) appliquent l'ensemble des dispositions du règlement puisqu'aucune dérogation n'est autorisée pour ce type de service.

A noter que pour les activités conventionnées (TER, Transilien, RER, Intercités), les autorités organisatrices des transports peuvent néanmoins faire le choix d'appliquer tout ou partie des dispositions non obligatoires (article L. 2151-2 du code des transports).

L'article 30 du règlement (CE) n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires dispose que *« [c]haque État membre désigne un ou plusieurs organismes chargés de l'application [du règlement* (CE) n° *1371/2007]. Chaque organisme prend les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des voyageurs ».* Il peut s'agir d'autorités de régulation (comme c'est le cas dans 11 pays), d'un ministère ou d'une institution qui s'y rattache, comme c'est le cas dans 17 pays, d'autorités publiques locales, ou d'entreprises ferroviaires[30].

En France, c'est la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) qui, depuis 2009, est l'organisme en charge de s'assurer du respect de ces dispositions[31] et qui prononce, le cas échéant, des sanctions administratives sous la forme d'amendes. Depuis l'entrée en vigueur du règlement, aucune sanction n'a été prononcée par la DGCCRF.

---

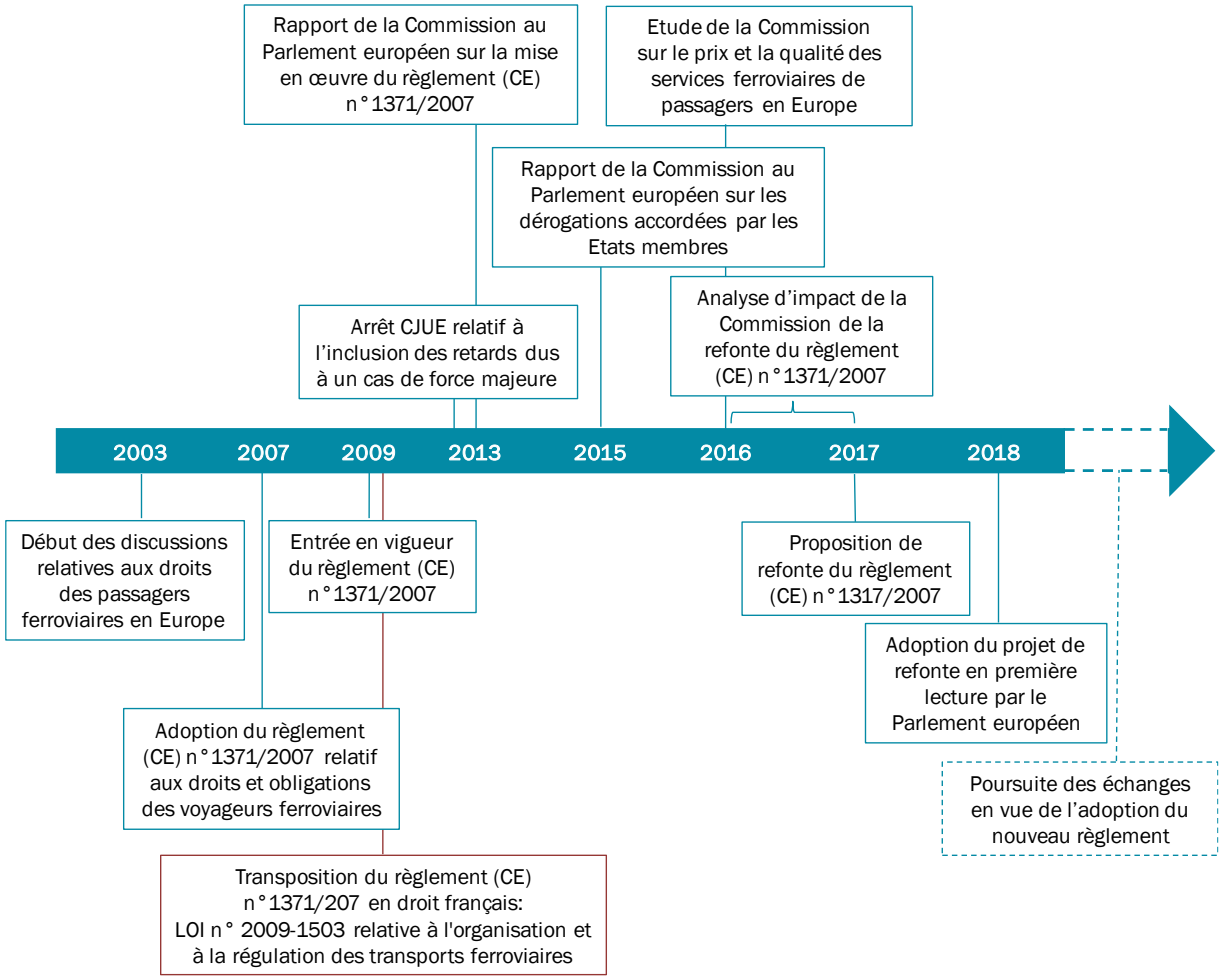
[28] Les services internationaux ne peuvent pas bénéficier de ces dérogations.

[29] Les articles L. 2151-1 à L. 2151-3 du code des transports, issus de la LOI n° 2009-1503 du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires et portant diverses dispositions relatives aux transports, précisent les modalités d'application du règlement (CE) n° 1371/2007 en France. Voir également le site de l'AQST.

[30] Les détails par pays des organismes chargés de l'application de règlement (CE) n° 1371/2007 sont fournis dans la partie 7.2 de l'annexe du rapport Market Monitoring.

[31] Article L. 2151-3 du code des transports.

Figure 1 – Evolution de la règlementation française et européenne relative aux droits des passagers ferroviaires

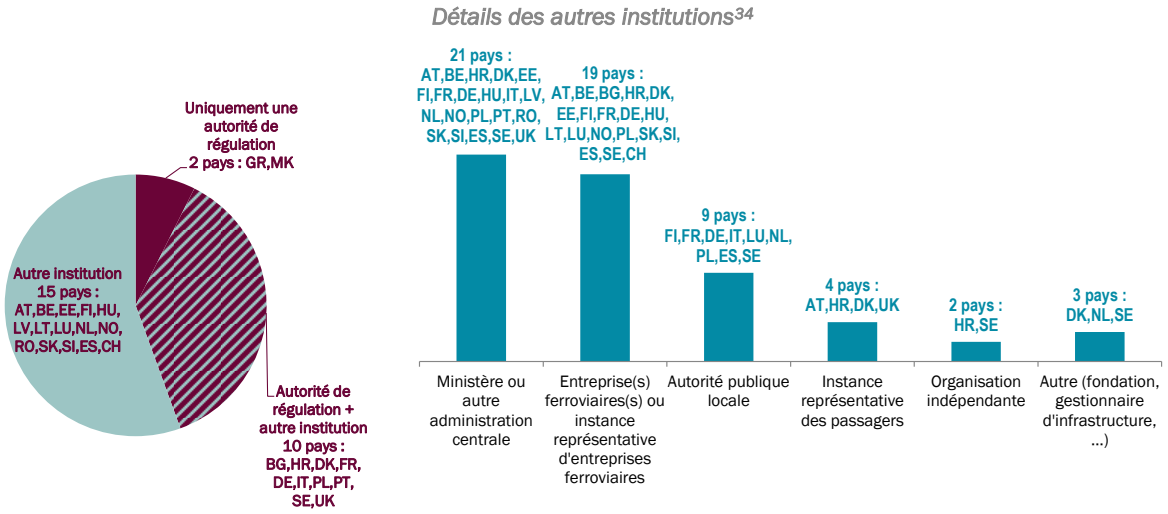


2. ETAT DES LIEUX DU SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE FERROVIAIRE EN EUROPE

2.1. Une diversité importante des acteurs en charge du suivi de la qualité de service ferroviaire

Les 27 pays européens étudiés possèdent tous au moins un organisme qui réalise un suivi de la qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs. Cependant, ces organismes sont de nature hétérogène et n'ont donc pas tous les mêmes pouvoirs ni le même niveau d'indépendance vis-à-vis du secteur ferroviaire (Figure 2). Dans 12 pays, l'autorité de régulation[32] contribue à ce suivi, soit seule, soit en complément d'autres organisations. C'est notamment le cas de la France, avec l'implication de l'Arafer depuis 2016, en application des articles L. 2131-1 et L. 2132-7 du code des transports. L'action de l'Arafer vient ainsi compléter[33] et enrichir le travail réalisé depuis 2011 par l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST), qui constitue un service du Conseil Général de l'Environnement et du Développement durable (CGEDD) sous tutelle du ministre de la transition écologique et solidaire.

Figure 2 – Institutions en charge du suivi régulier de la qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs en 2016



A noter qu'en France, outre l'AQST et l'Arafer, certaines institutions publiques locales comme l'Observatoire de la mobilité en Île-de-France (Omnil[35]) ou les observatoires régionaux des transports (ORT) en Régions, collectent et publient des données sur la qualité de service dans le transport ferroviaire. Le gestionnaire des gares SNCF Gares & Connexions réalise également un baromètre de satisfaction en gares, pour mesurer la qualité perçue par les usagers dans les principales gares ferroviaires[36] et SNCF Voyages réalise mensuellement des enquêtes de satisfaction clients dont les résultats ne sont pas publiés. D'après l'article 28 sur les normes de qualité du service du règlement européen (CE) n° 1371/2007, les entreprises ferroviaires doivent en effet publier tous les ans un rapport sur la qualité de service[37]. Ces rapports, succincts, sont disponibles de façon sporadique pour SNCF depuis 2011, et tous les ans entre 2012 et 2016 pour Thello.

---

[32] Les 12 pays concernés sont la Bulgarie, la Croatie, le Danemark, la France, l'Allemagne, la Grèce, l'Italie, la Macédoine, la Pologne, le Portugal, la Suède et le Royaume-Uni. Des pouvoirs légaux d'observation du secteur ferroviaire ont été conférés aux autorités de régulation à partir de 2003 (au Royaume-Uni) et jusqu'en 2016 (en Allemagne). Le calendrier pour chaque pays est disponible dans la partie 7.1 de l'annexe du rapport Market Monitoring.

[33] Voir la section 2.2.4 pour plus de détails.

[34] Détails pour les 25 pays dans lesquels l'autorité de régulation n'est pas la seule institution en charge de l'observation de la qualité de service.

[35] Voir le site de l'Omnil pour plus de détails.

[36] Les résultats de ces enquêtes sont disponibles sur le site open data de la SNCF.

[37] L'article 28 du règlement (CE) n° 1371/2007 de la Commission européenne stipule que « [l]es entreprises ferroviaires évaluent leurs propres activités d'après les normes de qualité du service. Chaque année, elles publient à

D'autres instances représentatives des voyageurs publient ponctuellement des études ou enquêtes sur la qualité de service dans les transports telles que l'UFC – Que Choisir[38] ou la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut)[39].

Suivi de la qualité de service dans les autres modes de transport de voyageurs en France

Depuis 2012, l'AQST est habilitée à collecter et publier des informations sur la qualité de service de l'ensemble des modes de transport collectif (route, fer, air, mer/fleuve)[40]. Toutefois, le suivi, actuellement effectif pour les modes aérien et ferroviaire, n'est pas encore disponible pour le transport routier (autocars) et maritime/fluvial. Outre le transport ferroviaire de voyageurs, l'Arafer a commencé à publier en 2018, des informations concernant la qualité de service du transport routier de voyageurs librement organisé (« Cars Macron »)[41].

2.2. Analyse comparative des indicateurs de qualité de service suivis et de leur utilisation

L'état des lieux présenté ci-après révèle des disparités importantes entre les pays européens, à la fois sur le périmètre des indicateurs de suivi de la qualité de service, et sur leur définition, limitant de fait la comparabilité des niveaux et des évolutions. Au-delà des conséquences « statistiques », c'est le caractère incitatif lié à la publication des résultats de qualité de service qui perd de son sens et qui limite de fait l'amélioration effective des services ferroviaires, au détriment des voyageurs. Afin d'améliorer la situation, une meilleure harmonisation des définitions et des périmètres des données collectées au niveau européen couplée à une prise en charge du suivi par des organisations disposant d'un niveau suffisant de pouvoir et d'indépendance permettrait de renforcer l'intérêt et l'effet incitatif du suivi de la qualité de service au bénéfice des voyageurs et de concourir à la construction d'un marché ferroviaire commun plus performant.

2.2.1. Les retards et les annulations sont les principaux indicateurs observés pour le suivi de la qualité de service

Selon l'Eurobaromètre réalisé par la Commission européenne tous les 5 ans (en 2013[42] et 2018[43]), la ponctualité et la régularité font partie des principaux facteurs de satisfaction ou du mécontentement des voyageurs. Ce sont également les indicateurs les plus fréquemment suivis, puisque les retards (indicateur de ponctualité) et les annulations (indicateur de régularité) de trains sont régulièrement suivis dans respectivement 24 et 22 pays[44] européens sur 27, devant le niveau de satisfaction des

cet égard un rapport d'évaluation, qui accompagne leur rapport annuel. Les rapports sur la qualité du service sont publiés sur le site internet des entreprises ferroviaires. En outre, ces rapports sont mis à disposition sur le site de [l'agence européenne pour l'interopérabilité et la sécurité du secteur ferroviaire (ERADIS)] ». A noter que les résultats de la Figure 2 sont issus du focus relatif à la qualité de service du rapport annuel IRG. Il n'est pas précisé si, pour les 19 entreprises ferroviaires (ou instances représentatives d'entreprises ferroviaires) mentionnées sur le graphique, le suivi de la qualité de service s'inscrit dans le cadre de l'article 28 sur les normes de qualité du service du règlement européen ou si un dispositif spécifique de suivi de la qualité de service a été mis en place par ces entreprises ferroviaires ou leurs instances représentatives.

[38] Voir le site de l'UFC – Que Choisir.

[39] Voir le site de la Fnaut.

[40] Plus de détails sur le suivi des indicateurs dans le secteur aérien sont disponibles sur le site de l'AQST.

[41] Voir le rapport annuel 2017 sur le marché du transport par autocar et gares routières disponible sur le site de l'Arafer.

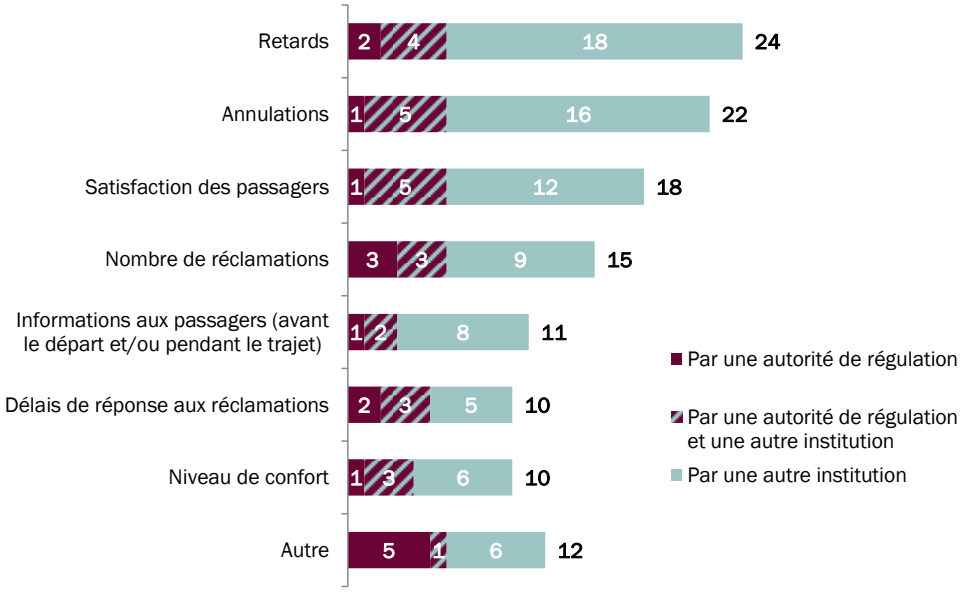
[42] Voir l'Eurobaromètre (CE) 2013 (Flash Eurobarometer 382a – Europeans' satisfaction with rail services).

[43] Voir l'Eurobaromètre (CE) 2018 (Europeans' satisfaction with passenger rail services).

[44] Les 24 pays concernés par le suivi des retards sont l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, la Croatie, le Danemark, la Finlande, la France, l'Allemagne, la Hongrie, l'Italie, la Macédoine, la Lettonie, la Lituanie, les Pays-Bas, la Norvège, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, la Slovaquie, la Slovénie, l'Espagne, la Suède, la Suisse et le Royaume-Uni. Les 22 pays concernés par le suivi des annulations sont les mêmes hormis la Macédoine et la Suisse.

voyageurs et le nombre de réclamations[45] (Figure 3). A noter qu'au moins un indicateur de qualité de service est suivi dans 25 pays[46].

Figure 3– Les principaux indicateurs de qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs suivis en Europe en 2016



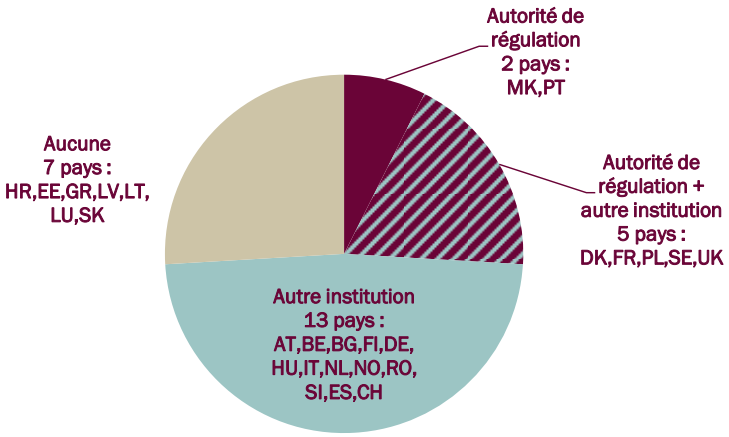
2.2.2. La publication des indicateurs de qualité de service

L'existence d'un suivi de la qualité de service n'est cependant pas synonyme de publication systématique. Il n'y a en effet pas de publication régulière officielle concernant la qualité de service dans 7 des 27 pays européens de l'étude (Figure 4). Bien que les indicateurs de qualité de service soient suivis en Croatie et en Grèce par l'autorité de régulation nationale, ces 2 pays font partie des 7 pays dans lesquels les indicateurs de qualité de service ne sont pas publiés. Dans les 5 autres pays qui ne publient pas d'indicateurs sur la qualité de service, les institutions en charge du suivi des indicateurs de la qualité de service sont principalement des ministères (ou autre administration centrale) et des entreprises ferroviaires (ou leur instance de représentation).

Dans les 20 pays dans lesquels des publications existent, ce sont majoritairement des institutions autres que le régulateur (dans 18 pays) qui les réalisent. Toutefois, 5 pays, dont la France, bénéficient d'une analyse complémentaire du régulateur.

[45] Des détails sur les indicateurs observés dans chaque pays sont fournis dans la partie 7.3 de l'annexe du rapport Market Monitoring.
[46] Tous les pays étudiés hormis l'Estonie et le Luxembourg. Voir l'annexe 3.2 qui détaille les indicateurs suivis par institution.

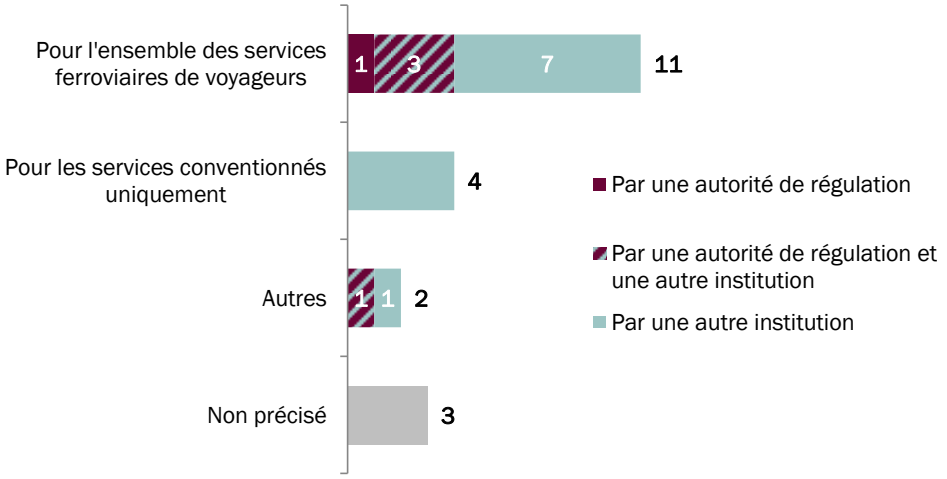
Figure 4 – Les institutions qui publient des indicateurs sur la qualité de service dans le transport ferroviaire de voyageurs en 2016



2.2.3. Le périmètre des services ferroviaires inclus dans l'analyse de la qualité de service

Malgré l'existence du règlement européen (CE) n° 1371/2007, le suivi de la qualité de service n'est pas exercé sur le même périmètre ni avec le même niveau de finesse au sein de l'Union européenne (Figure 5). En effet, le règlement européen ne préconise aucune modalité de suivi de la qualité de service. En conséquence, les résultats publiés peuvent aussi bien concerner selon les pays un total national tous services confondus, ou bien des détails par types de services (régional/longue-distance, conventionné/non conventionné), voire présenter une vision par ligne ou par liaison.

Figure 5 – Périmètre des indicateurs de qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs publiés en 2016[47]



[47] Pour l'ensemble des services ferroviaires de voyageurs, il peut s'agir d'indicateurs disponibles sur les deux types de marché (conventionné ou non-conventionné), comme c'est le cas en France, ou d'indicateurs agrégés (lorsque la distinction conventionné/ non-conventionné n'est pas disponible), comme en Pologne ou en Norvège.

2.2.4. Différentes institutions pour différentes définitions de la qualité de service : l'exemple de la France

Outre le périmètre de suivi, qui diffère en fonction des pays, lorsque des indicateurs de qualité de service sont suivis à la fois par deux institutions différentes au sein d'un même pays, il existe également des écarts de définitions entre les organismes.

C'est notamment le cas dans 9 pays[48], dont la France, où l'AQST (depuis 2011[49]) et l'Arafer (depuis 2016[50]) collectent des données sur la qualité de service dans le transport ferroviaire de voyageurs et publient des indicateurs. Le périmètre d'analyse et les définitions de certains indicateurs publiés divergent. Ces différences « techniques » dans les définitions des indicateurs collectés par les deux organismes ont des effets majeurs sur les résultats de ponctualité et de régularité publiés[51].

Identifier les périmètres et définir précisément des indicateurs de régularité et de ponctualité permet de mieux comprendre les différences entre les résultats obtenus entre les différents organismes et de les interpréter plus finement. En effet, le périmètre de calcul du taux de retard de l'activité TGV (sur un périmètre exhaustif ou sur un échantillon de liaisons) pourrait induire des erreurs d'interprétation et donner des résultats différents ; l'unité de mesure des retards (en nombre de trains ou de voyageurs) n'aura pas le même intérêt ni le même caractère incitatif et les recommandations en termes de politiques publiques qui s'en suivent peuvent s'en trouver modifiées ; les fréquences et les délais de publication (mensuelle ou annuelle) conditionnent l'utilisation sous-jacente de ces résultats ; la prise en compte des trains déprogrammés (et non plus seulement des annulations de dernière minute[52]) permet d'améliorer la complétude de l'indicateur de fiabilité du service de transport ferroviaire et, partant, de mieux refléter l'expérience vécue par les voyageurs face aux évolutions de l'offre, etc. L'enjeu est donc multiple : technique mais également stratégique, politique et financier car de la précision et de la fiabilité de ces indicateurs dépendra la portée des mécanismes d'incitation financière mis en place dans les contrats de services publics.

Il s'agit de rendre compte, aussi fidèlement que possible, de l'expérience vécue par les voyageurs, et d'aider les autorités organisatrices des transports (AOT) en permettant de la transparence sur l'information.

Dans cette optique, l'Arafer a décidé de mettre en avant, dans son premier bilan du transport ferroviaire de voyageurs publié en novembre 2017, des indicateurs calculés sur un périmètre exhaustif pour éviter le recours à des échantillonnages et des exemptions liées aux seuils en fonction des activités. Par ailleurs, plusieurs améliorations seront intégrées dans le prochain bilan du transport ferroviaire de voyageurs que l'Arafer publiera d'ici fin 2018, parmi lesquelles notamment :

- le « taux de retard à 5 minutes » sera concrètement calculé au-delà du seuil de 4m59s et non 5m59s comme c'est actuellement le cas[53] ; il sera, de plus, estimé par gare et non plus seulement au terminus des lignes ;

- pour la première fois, des indicateurs relatifs au pourcentage de voyageurs concernés par les retards seront calculés pour l'ensemble des services ferroviaires (et pas uniquement pour Transilien, comme c'est actuellement le cas).

---

[48] Les 9 pays sont les suivants : Autriche, Danemark, Finlande, France, Allemagne, Pays-Bas, Portugal, Espagne, Suède.
[49] L'AQST a été créée par les décrets n° 2012-211 du 14 février 2012 et 2012-216 du 15 février 2012.
[50] A la suite des décisions n° 2016-052 du 13 avril 2016 et 2016-085 du 31 mai 2016 relatives à la transmission d'informations par les entreprises ferroviaires et le gestionnaire d'infrastructure.
[51] Les écarts relatifs aux indicateurs de ponctualité et de régularité sont respectivement décrits dans les tableaux 1 et 2 en annexe 3.3.
[52] Les définitions de ces différents indicateurs sont données en annexe 3.4.
[53] Le seuil de 5 minutes est mentionné dans le règlement d'exécution (UE) 2015/1100 de la Commission du 7 juillet 2015 concernant les obligations d'information incombant aux États membres dans le cadre de la surveillance du marché ferroviaire, qui fixe le contenu et le format des données que les Etats membres doivent communiquer à la Commission.

A noter que ces améliorations sont rendues possibles par les pouvoirs de collecte de données dont dispose l'Autorité et qui lui permettent de définir de manière indépendante le périmètre et les définitions des indicateurs de ponctualité et de régularité à mesurer.

2.2.5. Les conséquences financières liées à la qualité de service en Europe et en France

L'article 35 de la directive 2012/34/UE établissant un espace ferroviaire unique européen définit le cadre pour la mise en place du système d'amélioration des performances (SAP), dont l'objectif est d'encourager les acteurs du marché ferroviaire à réduire les défaillances et à améliorer les performances du réseau ferroviaire[54]. Dans tous les pays, le gestionnaire d'infrastructure applique ainsi des incitations financières aux entreprises ferroviaires dans le cadre du système d'amélioration des performances.

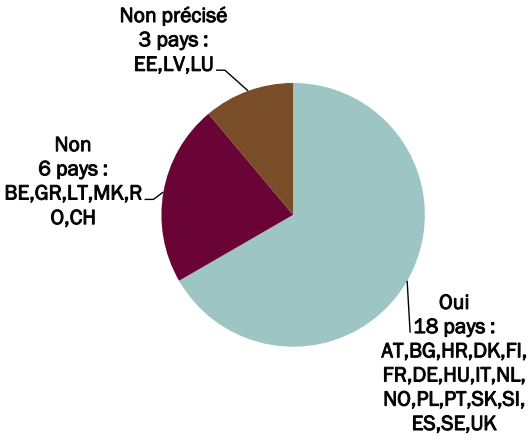
Par ailleurs, la qualité du service de transport de voyageurs a des conséquences financières pour les entreprises ferroviaires dans 17 pays. Ces incitations financières sont majoritairement imposées par un pouvoir public (par le ministère et/ou administration centrale dans 12 pays). La pratique la plus répandue est la mise en œuvre d'un mécanisme de bonus/malus dans les contrats. C'est le cas dans 12 pays, dont la France. Dans 3 pays, ce sont des pénalités ou des amendes qui s'appliquent.

Il est notable de préciser qu'au-delà du strict manque à gagner financier pour l'entreprise ferroviaire, un levier d'incitation réputationnelle évident consiste en la médiatisation de l'amende. Ainsi, pour un même montant financier mis en jeu, l'incitation à l'amélioration du service est amplifiée.

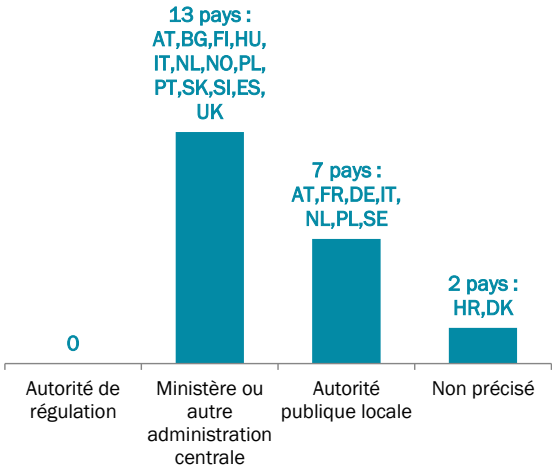
[54] Les deux premiers paragraphes de l'article 35 reprennent les dispositions de la directive 2001/14/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2001 concernant la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire, la tarification de l'infrastructure ferroviaire et la certification en matière de sécurité.

Figure 6 – Existence et application d'incitations financières liées à la qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs en 2016 (hors SAP)

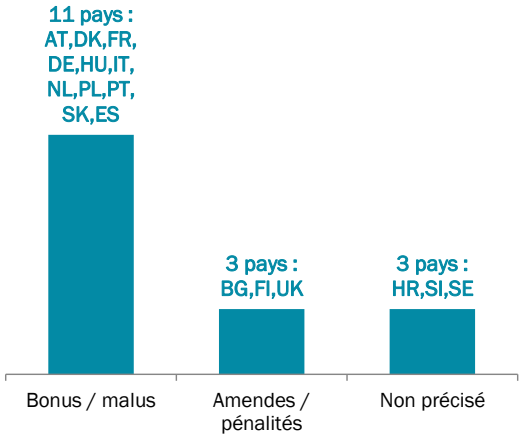
Existence d'incitations financières (hors SAP)



Organismes qui appliquent les incitations financières



Types d'incitations financières mises en place



L'incitation financière liée à la qualité de service des TER en France

L'enjeu de la qualité de service pour les transports du quotidien assurés par les TER est devenu prépondérant. Contractuellement, il revient à chaque Région, en tant qu'autorité organisatrice des transports (AOT), de déterminer les objectifs de qualité de service à atteindre ainsi que les critères et les montants de pénalités financières associées dans la convention qu'elle signe avec l'opérateur ferroviaire en charge d'exploiter le service (aujourd'hui SNCF Mobilités).

Ainsi, les critères et niveaux d'incitation diffèrent selon les conventions, rendant ainsi plus complexe la comparaison des résultats entre celles-ci, par les voyageurs mais également par les AOT elles-mêmes. Cette diversité est illustrée par les quelques exemples suivants[55].

Exemple n°1 : la non-réalisation de l'offre de trains contractuellement arrêtée (les suppressions)

- ➔ En Région Hauts-de-France, sur le périmètre de la convention Picardie, chaque train supprimé entraîne une pénalité dont le montant varie si la suppression est partielle ou totale, et s'il y a eu une substitution routière ou une modification de la politique de desserte (arrêts supplémentaires) d'un autre train pour compenser la suppression.
- ➔ En Région Auvergne-Rhône-Alpes, la pénalité en cas de suppression d'un train dépend du moment où la suppression du train est annoncée (entre J-7 et J-1 ou après), du nombre de train.km supprimés, de l'heure d'arrivée supposée du train supprimé, du lieu desservi (grande agglomération ou non) et de la cause de la suppression.

Exemple n°2 : le calcul et le montant des pénalités liées aux retards

Dans la plupart des conventions, un train est considéré en retard à partir de 5mn59.

- ➔ Dans le calcul des retards, la nouvelle convention TER Normandie élargit le périmètre en intégrant tous les retards, y compris ceux pour lesquels SNCF Mobilités n'est pas en cause. Dans cette convention, les trains les plus structurants ont une pondération plus importante dans le calcul des retards.
- ➔ Dans d'autres conventions, comme en Picardie, les pénalités en cas de suppression d'un train sont des montants qui dépendent notamment des horaires d'arrivée des trains (heures creuses et heures pleines) et des axes.
- ➔ En Région Auvergne-Rhône-Alpes, le montant de la pénalité est fonction de l'heure et de la desserte du train. Il y a également dans cette Région, un système de bonus/malus spécifique sur certaines lignes du réseau.

Exemple n°3 : la prise en compte d'autres critères

- ➔ La composition du matériel et une capacité inférieure à la capacité théorique (en deçà d'un certain objectif) peuvent également, dans certaines Régions, faire l'objet de pénalités (comme par exemple en Picardie ou en Centre-Val de Loire) ;
- ➔ Enfin, la qualité de service à bord et en gare est composée de l'information aux voyageurs, notamment en situation perturbée, de l'image (avec la propreté, la dégradation, le confort), l'accueil des agents, les équipements, etc. Ces éléments font l'objet, en Picardie par exemple, d'une pénalité lorsque certains objectifs préalablement fixés ne sont pas respectés.

En conséquence, tout en laissant aux AOT la liberté de fixer à la fois les objectifs de qualité de service et les mécanismes d'incitation – ainsi que les montants, les modalités des pénalités en jeu et les indicateurs sur lesquels reposent ces incitations – dans leur cahier des charges, on peut se poser la question de disposer en parallèle d'un socle commun d'indicateurs, afin de permettre, d'une part, un parangonnage entre les Régions, et, d'autre part, de fournir aux voyageurs des informations homogènes et lisibles.

[55] Tous les détails relatifs à la convention d'exploitation TER 2013-2018 en Picardie, aujourd'hui gérée par la Région Hauts-de-France sont disponibles en ligne. Il en est de même pour la convention de la Région Auvergne-Rhône-Alpes, de la nouvelle convention TER pour la Région Normandie et de la convention TER Centre-Val de Loire.

Indemnisation des voyageurs en cas de retard et d'annulation

Les indemnisations minimales liées aux retards sont mentionnées dans les articles 16 et 17 du règlement (CE) n° 1371/2007 :

- Si, avant le départ, le retard estimé à l'arrivée est supérieur à 1 heure, le voyageur peut :
  - demander le remboursement intégral du billet ;
  - poursuivre le voyage vers la destination finale dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais (au moment du trajet ou pour une date ultérieure).
- Si, à l'arrivée, le retard est compris entre 60 min et 119 min, le voyageur peut exiger une indemnisation de la part de l'entreprise ferroviaire à hauteur de 25 % du prix du billet et 50 % en cas de retard de plus de 120 minutes.

En France, ces articles s'appliquent dans le cadre de la « Garantie Voyage »[56]. L'article 16 du règlement s'applique intégralement sur les trajets internationaux : si un train est annulé ou si un retard à l'arrivée supérieur à 1h est « objectivement » prévisible, le voyageur peut « *exiger le remboursement du prix du transport correspondant au voyage qui n'a pas été effectué ou à la partie du voyage qui n'a pas été effectuée et/ou à la partie qui a été effectuée mais qui est devenue sans aucun intérêt, ainsi que le retour gratuit jusqu'au lieu de départ ou poursuivre son voyage à la prochaine occasion, si nécessaire en empruntant un itinéraire différent, mais au plus tard dans un délai de 48 heures.* ». Concernant les trajets nationaux, c'est la Garantie Report ou Remboursement, incluse dans la Garantie Voyage qui s'applique et qui concerne tous les TGV (hors OUIGO) et les Intercités[57]. Cette garantie s'applique si le train est différé d'1h (ou supprimé) : un voyageur peut poursuivre le voyage sur le train initial ou sur un autre train partant dans les 48h et ce, sans frais ou annuler le voyage et obtenir un remboursement intégral du billet, y compris du billet retour s'il ne présente plus d'intérêt pour le voyageur. A noter également que l'indemnisation peut être demandée quel que soit le motif du retard, y compris si ce retard n'est pas imputable à la SNCF (intempéries, actes de malveillance, accidents de voyageurs, etc.) depuis décembre 2016[58].

Pour les services TGV – domestique (hors OUIGO) et sur les parcours TGV internationaux (hors Eurostar, Thalys ou Thello) – et Intercités (hors Intercités 100% ECO), la SNCF a mis en place une indemnisation des voyageurs à partir de 30 minutes de retard à l'arrivée, appelée « Garantie 30 min ».

Les modalités actuelles d'indemnisation sont les suivantes :

- 25 % du prix du billet entre 30 minutes et 2 heures de retard à l'arrivée ;
- 50 % du prix du billet entre 2h et 3h de retard ;
- 75 % du prix du billet au-delà de 3h de retard.

Ces conditions sont donc plus avantageuses que ce que prévoit le règlement européen pour ce qui concerne les retards compris entre 30 minutes et 60 minutes (non sujets à indemnisation dans le règlement), et pour les retards supérieurs à 3 heures (75 % de remboursement au lieu de 50 % prévu dans le règlement).

Pour les services OUIGO, la SNCF applique en revanche strictement les conditions d'indemnisation du règlement européen décrites précédemment. A noter également qu'Eurostar a mis en place des indemnisations à partir d'1h de retard (comme le prévoit le règlement), mais dont le montant correspond à 75 % du prix du billet pour un retard supérieur à 3h. Thalys, enfin, propose des compensations pour des retards supérieurs à 30 minutes et jusqu'à 100 % du prix du billet à partir de 2h de retard.

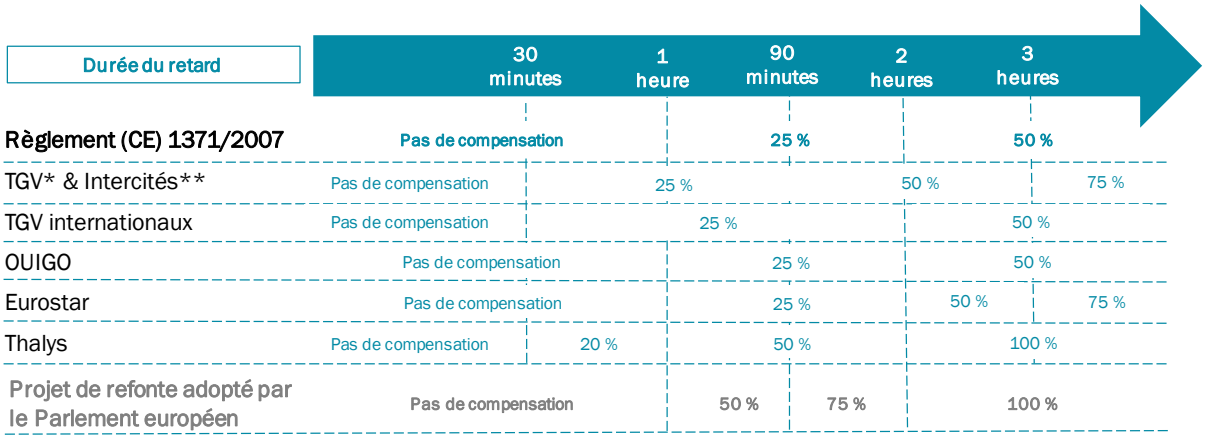
---

[56] Selon les conditions prévues à l'annexe 9, volume 5 des conditions générales de vente SNCF. Des dispositions spécifiques sont également prévues pour les trajets internationaux à l'annexe 7, volume 5. A noter également que ces conditions sont mentionnées dans les conditions générales de vente d'Eurostar et de Thello.

[57] Tous les billets « à date et train déterminés » sont concernés, y compris ceux avec tarifs non échangeables / non remboursables.

[58] Pratique qui fait suite à l'arrêt du 16 septembre 2013 de la Cour de Justice de l'Union européenne.

Figure 7 – Indemnisation (% du prix du billet) en fonction du type de services ferroviaires



Note de lecture : en circulant avec un Thalys, si le train arrive à destination avec un retard compris entre 1h et 2h, l'indemnisation s'élève à 50 % du prix du billet. * : hors OUIGO. ** : hors Intercités 100% ECO qui ne bénéficie d'indemnisation qu'à partir d'1h de retard. A noter que la forme de la compensation peut varier dans le cas où les compensations proposées par l'entreprise ferroviaire différeraient de celles imposées par le règlement européen.

Les services régionaux (TER et Transilien) bénéficient de dérogations et à ce titre, aucune indemnisation systématique n'est prévue en cas de retard ou d'annulation d'un train régional (TER et Transilien). Cependant, en cas de forte perturbation du trafic, l'entreprise ferroviaire et/ou l'autorité organisatrice des transports peut proposer une compensation (qui peut prendre la forme d'une prolongation d'abonnement ou de réduction). A titre d'exemple, la Région Hauts-de-France a mis en place la Garantie TER[59], à titre expérimental depuis 2014, dans les départements de l'Aisne, de l'Oise et de la Somme. La Région Centre-Val de Loire a également mis en place des indemnisations automatiques lors de retards ou d'annulation.

2.3. Focus sur la ponctualité et la régularité des services ferroviaires de voyageurs

Outre les différences de définitions et de périmètres entre pays européens en ce qui concerne les indicateurs de régularité et de ponctualité (détaillés dans les parties suivantes), la fréquence de collecte des données et de publication des indicateurs diffère également. Les données concernant les retards et les annulations sont collectées quotidiennement dans respectivement 9 pays et 8 pays. Les publications sont principalement annuelles et les indicateurs sont majoritairement agrégés au niveau national[60]. Les retards et les annulations sont collectés quotidiennement par des mécanismes souvent mis en place par le gestionnaire d'infrastructure et/ou des entreprises ferroviaires.

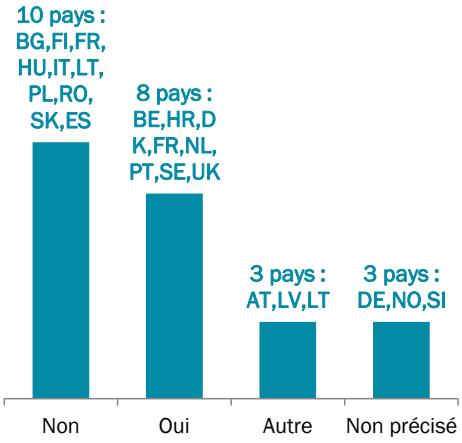
2.3.1. Les écarts d'approche concernant le calcul de la régularité

Il n'y a pas d'approche commune entre les différents pays européens pour évaluer les annulations. Dans 10 pays européens, aucun seuil n'est retenu pour la mesure des annulations, ce qui signifie que tous les trains programmés qui ont été supprimés avant le départ sont pris en compte dans le taux d'annulation. A l'inverse, différents seuils sont employés dans 8 pays, dont la France. Cela signifie que tout train supprimé avant le seuil temporel de la mesure (en France, avant 16h la veille du départ) ne sera pas considéré comme annulé. D'autres paramètres peuvent également influer sur le calcul des annulations et sur l'écart entre les indicateurs et l'expérience vécue par les voyageurs : certains pays excluent par exemple des statistiques les services ferroviaires annulés pour lesquels un service routier de substitution a été mis en place (comme c'est le cas par exemple en Autriche).

[59] Les détails de cette Garantie TER peuvent être retrouvés sur le site TER Hauts-de-France de la SNCF.
[60] La partie 7.8 de l'annexe du rapport Market Monitoring détaille par pays la régularité de la collecte et de la publication des retards et des annulations ainsi que le niveau de la désagrégation des publications.

Figure 8 – Seuil de déclenchement pour le calcul des annulations

Existence de seuil[61]



Détails concernant les seuils

Pays qui utilisent des seuils[62]	Seuils avant le départ
Belgique	24 heures
Croatie	6 heures
Danemark	72 heures
France	La veille à 16h[63]
Portugal	48 heures
Suède	24 heures
Royaume-Uni	La veille à 22h

En France, la mesure officielle (AQST, SNCF) du taux d'annulation est la suivante : seuls les trains qui ont été annulés après 16h la veille du départ sont considérés comme « annulés ».

L'Arafer considère que ce taux correspond aux « annulations de dernière minute » mais ne rend pas compte de l'ensemble des suppressions de circulations au regard des horaires habituels (plan de transport théorique arrêté en début d'horaire de service). En complément, l'Arafer comptabilise également les trains « déprogrammés » qui représentent l'ensemble des trains qui ont été prévus dans le plan de transport arrêté au début de l'horaire de service mais qui ont été annulés avant 16h la veille du départ[64]. Ce taux de déprogrammation a été publié pour la première fois en 2017. Le volume des déprogrammations représentait près des 2/3 des suppressions en 2016, année touchée par des grèves au printemps. Ce complément d'information était donc nécessaire pour mieux refléter les perturbations de service vécues par les voyageurs.

2.3.2. Les écarts d'approche concernant le calcul de la ponctualité

Les modalités de mesure n'ayant pas été précisées au niveau européen, le calcul des indicateurs de ponctualité reste hétérogène, tout comme celui de la régularité.

D'une part, les points de mesure des retards diffèrent en fonction des pays. La mesure est réalisée soit au terminus (12 pays), soit au départ du train (3 pays), soit à chaque point d'arrêt (8 pays). Cette dernière méthode est la seule qui puisse permettre de restituer fidèlement le niveau de ponctualité vécu par tous les voyageurs, en mesurant les retards à chaque point de descente des voyageurs, et pas seulement au terminus de la ligne.

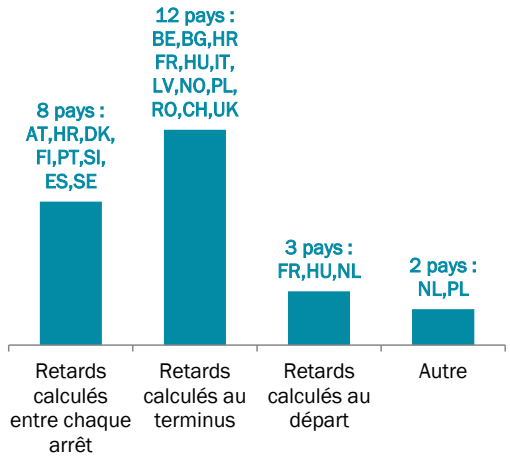
D'autre part, le seuil (écart de temps entre l'horaire théorique et l'horaire réalisé) à partir duquel un train est considéré comme en retard varie également entre les pays et selon les types de service ferroviaire (régional ou longue-distance). L'écart-type des seuils utilisés en Europe est important,

[61] Seuls les 22 pays qui suivent les annulations sont inclus sur ce graphique. A noter que la France apparaît dans deux catégories car l'Arafer n'utilise pas de seuils pour calculer le solde total de trains déprogrammés et annulés alors que l'AQST utilise un seuil (la veille du départ à 16h).
[62] Le seuil à partir duquel les trains sont considérés comme annulés n'est pas spécifié pour les Pays-Bas.
[63] A noter que les entreprises ferroviaires peuvent faire des demandes de suppression de circulation jusqu'à la veille du départ à 16h sans que ces demandes ne soient comptabilisées dans le taux d'annulation. Un nouveau plan de transport est alors publié la veille à 17h.
[64] Voir l'annexe 3.4 pour plus de précisions sur les terminologies des indicateurs d'annulation.

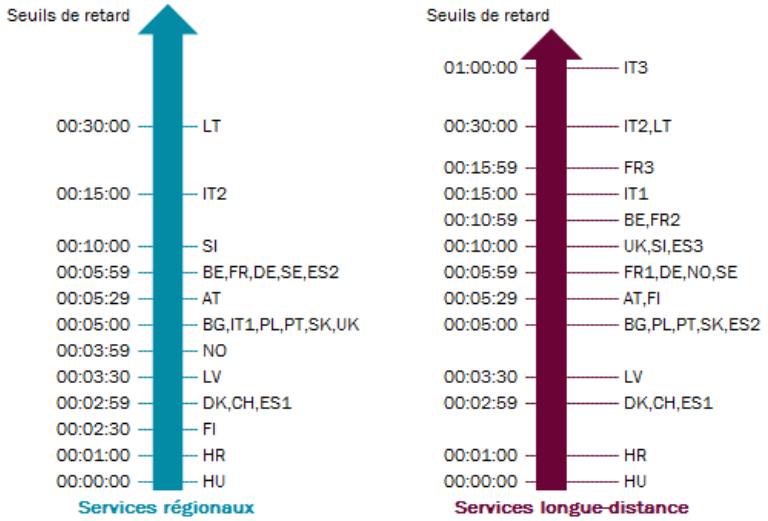
puisqu'il va d'1 seconde de retard en Hongrie jusqu'à 30 minutes en Lituanie. Autrement dit, les trains sont considérés en retard à partir de la première seconde de retard en Hongrie, contre ½ heure en Lituanie. La plupart des seuils de retard se situe cependant entre 3 et 6 minutes pour les services régionaux et entre 5 et 16 minutes pour les services longue-distance.

Figure 9 – Calcul des retards : points de mesure et seuils utilisés en 2016

Point de mesure des retards[65]



Seuil au-delà duquel un service est considéré comme en retard pour les services régionaux et longue-distance[66]



Selon le mode de calcul des taux de retard, le choix du point de mesure des retards (calculé au départ, au terminus ou entre chaque arrêt) impacte le résultat final de l'indicateur. Cet élément, en plus du seuil au-delà duquel un service est considéré comme en retard, limite la comparabilité des résultats.

Tableau 1 – Précision concernant les pays dans lesquels il existe plusieurs seuils

Pays dans lesquels il existe plusieurs seuils	
France	Différents seuils sont utilisés par l'AQST en fonction de la durée du trajet : 5min59 pour des voyages de moins de 1h30, 10min59 pour des trajets compris entre 1h30 et 3h et 15min59 pour des voyages de plus de 3h00. L'Arafer n'utilise qu'un seul seuil, quelle que soit la durée du trajet. A partir de 2018, ce seuil sera de 4min59s.
Italie	Différents seuils sont utilisés en fonction du type de service (non-conventionné, conventionné régional ou longue-distance). Pour les services conventionnés régionaux, le seuil dépend également des autorités régionales.
Espagne	Différents seuils sont utilisés en fonction du type de service : à partir de 3min pour les services à grande-vitesse non conventionnés et les services conventionnés régionaux/à grande-vitesse pour des distances moyennes et à partir de 10min pour d'autres services non-conventionnés longue-distance.

[65] Des données sur les retards sont collectées dans 24 pays mais le point de mesure des retards n'est pas précisé en Allemagne, en Lituanie, en Macédoine et en Slovaquie.
[66] Le seuil à partir duquel un service est considéré comme en retard n'est pas spécifié en Macédoine, en Roumanie et aux Pays-Bas. Les abréviations FR1, FR2, FR3 (et équivalent en Espagne et en Italie) correspondent aux différents seuils en vigueur dans les pays en fonction des caractéristiques du trajet. Voir le Tableau 1 pour plus de détail sur les seuils.

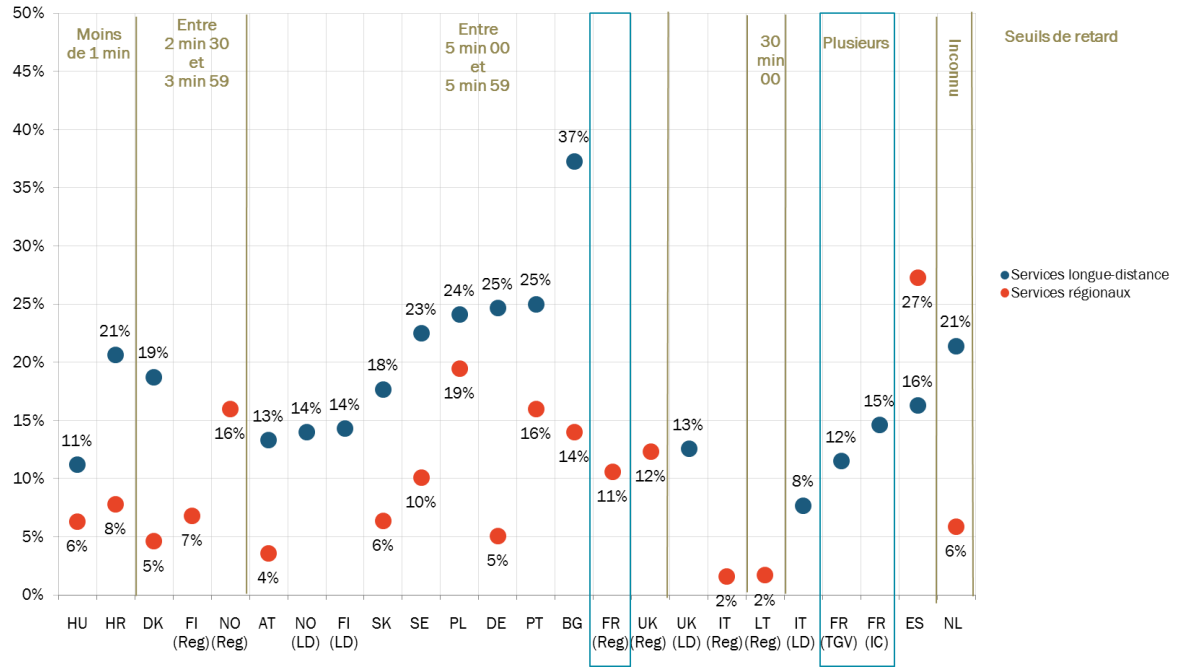
Exemple d'un trajet en train à grande vitesse de plus de 3h (en 2016) :

Pays	Seuil : le train est considéré comme en retard au-delà de …	Point de référence : les retards sont calculés …
France	15min59	au terminus de la ligne
Allemagne	5min59	*non précisé*
Italie	*non précisé*	au terminus de la ligne
Espagne	2min59	à chaque arrêt

2.3.3. « Comparaison » illustrative des niveaux de ponctualité en Europe et mise en perspective avec l'expérience vécue par les voyageurs

Les multiples définitions et périmètres employés dans chaque pays pour calculer les retards et les annulations limitent fortement la comparabilité des statistiques nationales entre les pays européens. Les difficultés de comparabilité des indicateurs de qualité du service ferroviaire en Europe sont illustrées sur la Figure 10[67], qui représente le taux de trains en retard pour les services ferroviaires régionaux et longue-distance en 2016, filtré en fonction des seuils utilisés. Ce manque de comparabilité existe également pour les autres indicateurs de qualité de services suivis[68].

Figure 10 – Taux de retards 2016 (%) des services régionaux et longue-distance de transport ferroviaire de voyageurs[69]



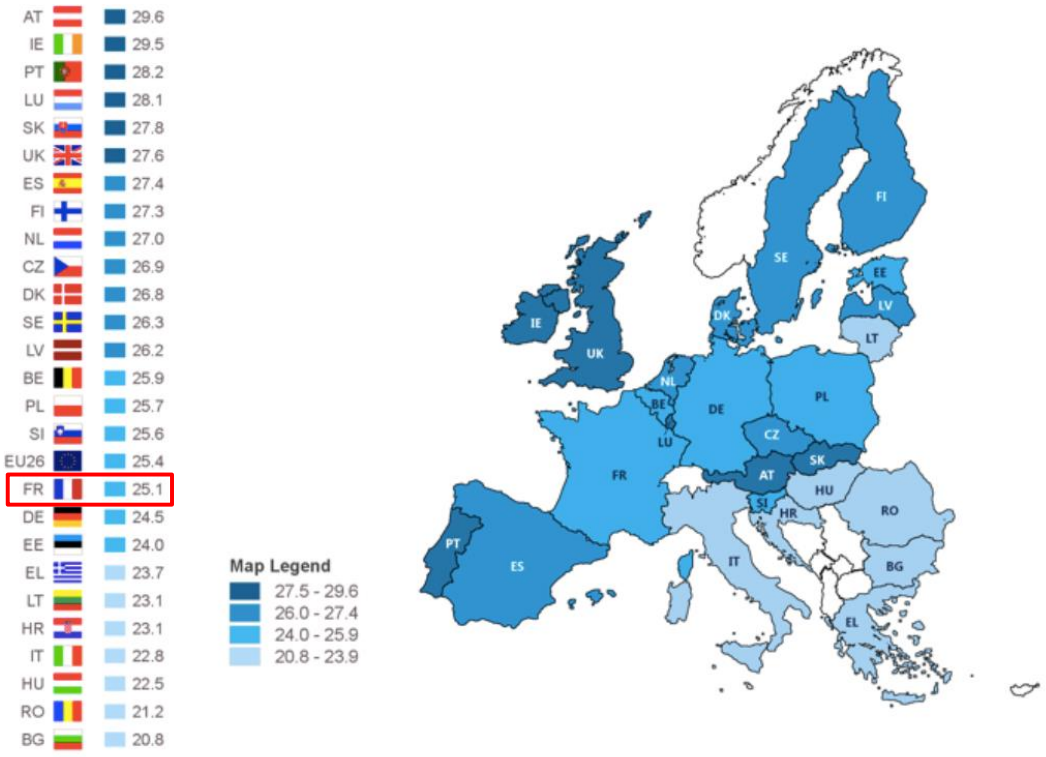
Note de lecture : la Croatie a, pour le calcul de ses taux de retard, un seuil de retard inférieur à 1 minute. Le taux de retard en 2016 est de 8 % pour les services régionaux, et de 21 % pour les services longue-distance. Pour la France, seuls les résultats AQST sont représentés.

[67] Voir l'annexe 3.5 pour l'évolution des niveaux de ponctualité en Europe entre 2010 et 2016.
[68] Toutes les statistiques des retards et des annulations par type de service ferroviaire et par pays entre 2010 et 2016 sont disponibles dans le fichier Excel qui accompagne le rapport IRG. Des informations supplémentaires sont également fournies dans la partie 7.10 de l'annexe du rapport Market Monitoring.
[69] « Reg » fait référence aux services régionaux et « LD » aux services longue-distance. La distinction est faite lorsque deux seuils sont appliqués dans le pays en fonction du type de service. En France, la distinction est également faite entre les Intercités (IC) et les trains à grande vitesse (TGV).

Même parmi des pays où les seuils sont semblables voire identiques, les statistiques ne sont pas nécessairement directement comparables. Par exemple, si l'on se place dans la catégorie de retard entre 2 minutes 30 et 3 min 59, au Danemark et en Finlande, des retards sont calculés entre chaque point d'arrêt tandis qu'en Norvège seuls les retards au terminus sont pris en compte.

Ces résultats de ponctualité sont à mettre en perspective avec les résultats de l'Eurobaromètre de la Commission européenne[70] sur la satisfaction du service de transport ferroviaire de voyageurs publié en 2018. L'indice de satisfaction générale concernant le service ferroviaire permet d'illustrer l'expérience vécue par les voyageurs. La France y occupe la 17e place sur 26, derrière l'Espagne et le Royaume-Uni, mais devant l'Allemagne et l'Italie.

Figure 11 – Indice de satisfaction global dans le secteur de transport ferroviaire de passager



Source : Eurobaromètre (CE, 2018).

Cet indice de satisfaction regroupe des critères aussi divers que les informations sur les horaires et sur les connexions intermodales, la facilité d'achat des billets, avec ou sans correspondance, la disponibilité à l'achat de titres de transport multimodes, la facilité de parking voiture/vélos aux abords des gares, la fréquence des trains, la ponctualité et la régularité, les informations fournies pendant le voyage, en particulier en cas de retard, l'ergonomie du système de réclamations, la disponibilité du wifi, l'assistance dans le train, la disponibilité des places assises, l'accessibilité (au sens PMR) et la propreté et de l'état des gares et des rames.

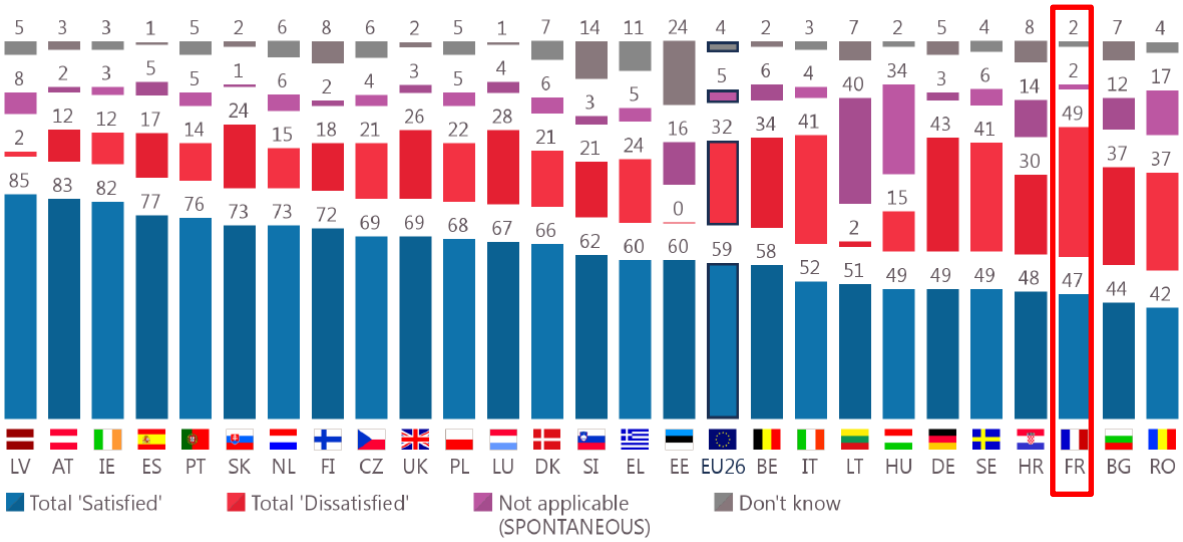
[70] Voir l'Eurobaromètre (CE) 2018 (Europeans' satisfaction with passenger rail services).

En France, deux composantes de la qualité de service obtiennent un résultat préoccupant, d'après l'Eurobaromètre :

- il s'agit du niveau de satisfaction liée à la ponctualité et la régularité (Figure 12). La France occupe l'antépénultième place, avec un taux de satisfaction de 47 %, en baisse notable depuis le dernier Eurobaromètre de 2013 (57 %). Le taux d'insatisfaction est le plus élevé en Europe, il atteint 49 % (en hausse de 10 points de pourcentage par rapport à 2013) ;

- l'autre point de difficulté qui ressort en France selon l'Eurobaromètre 2018 concerne l'information des voyageurs pendant le voyage, notamment en cas de perturbations (voir Figure 16, annexe 3.6). La France se situe dans le dernier tiers du classement, et obtient à nouveau le taux d'insatisfaction le plus élevé d'Europe (46 %, niveau similaire en 2013).

Figure 12 – Indice de satisfaction lié à la ponctualité et à la régularité dans le transport ferroviaire de voyageurs



Source : Eurobaromètre (CE, 2018). Réponse à la question
« *Are you satisfied or not with the following features of railway travel? Ponctuality and reliability.* »

2.3.4. L'évaluation du nombre de voyageurs affectés par les perturbations de service

L'évaluation du nombre de voyageurs affectés par des perturbations de service est très peu développée dans les pays européens. Une telle évaluation permettrait pourtant d'avoir une meilleure vision de ce qui est réellement vécu par les voyageurs. Cependant, cela nécessite des données précises, notamment sur les taux d'occupation des trains qui sont sujets à des retards ou des annulations. C'est potentiellement une des raisons pour laquelle ce type d'évaluation est conduit uniquement dans 3 pays pour les retards et dans 4 pays pour les annulations[71]. Au Danemark, en Slovaquie et en Espagne, l'évaluation du nombre de voyageurs affectés par des perturbations de service est effectuée par les entreprises ferroviaires. Aux Pays-Bas, elle est réalisée par le ministère, les pouvoirs publics locaux et les entreprises ferroviaires.

Dans son prochain bilan ferroviaire à paraître fin 2018, l'Arafer publiera le taux de voyageurs affectés par les retards.

[71] Aux Pays-Bas, en Slovaquie et en Espagne pour les retards et au Danemark, aux Pays-Bas, en Slovaquie et en Espagne pour les annulations.

CONCLUSION

Dans un contexte de développement du marché unique européen des services de transport ferroviaire de voyageurs et d'ouverture à la concurrence, l'hétérogénéité des pratiques de mesure de la qualité de service en Europe (seuils, périmètres, points de mesure) limite la possibilité pour les voyageurs d'obtenir des informations claires sur leur service ferroviaire et pose la question de leur comparabilité. Cette diversité de pratiques est également visible en France, entre les différentes activités (TGV, Intercités, TER) et au sein même des conventions TER. Le manque de comparabilité des indicateurs entre les pays – et entre les Régions – renforce ce manque de clarté et introduit au surplus des risques de mauvaise interprétation si l'on tente de comparer directement les résultats de qualité de service ferroviaire d'un pays – d'une Région – à l'autre.

Alors que se dessinent au niveau européen des avancées favorables pour les droits des voyageurs, il serait dommage de ne pas disposer d'un cadre harmonisé, clair et indépendant concernant le suivi de l'évolution de la qualité de service (et à tout le moins concernant la ponctualité et la régularité) tant son impact est important pour développer la demande et pour inciter à l'amélioration des services ferroviaires, et ce faisant augmenter leur part modale.

Ainsi, afin de renforcer l'impact de l'observation de la qualité de service du transport ferroviaire de voyageurs sur le fonctionnement du secteur au niveau européen, une harmonisation des définitions serait nécessaire. L'harmonisation devrait au moins couvrir les éléments clés suivants relatifs aux retards et aux annulations des services ferroviaires de voyageurs : les seuils fixés pour calculer les retards et les annulations, les points de mesure des retards, le périmètre des services ferroviaires inclus dans les statistiques, et le niveau de désagrégation des informations par type de service (total national, déclinaison par région, par ligne, par convention, par entreprise ferroviaire, etc.). Pour y parvenir, il serait envisageable de prendre exemple sur le secteur aérien, qui atteste en la matière de bonnes pratiques (voir encadré ci-dessous).

L'exemple du secteur aérien

La libéralisation complète du transport aérien depuis 1997 en Europe a conduit :

- à la mise en place progressive de systèmes harmonisés au niveau européen de suivi en temps réel du trafic aérien (suivi radar et GNSS[72]), permettant de définir et de suivre des indicateurs de qualité de service basés sur les mêmes systèmes et technologies pour l'ensemble des compagnies aériennes opérant dans le ciel européen ;
- à l'adoption de règles communes[73] en matière d'indemnisation et d'assistance aux passagers affectés par des refus d'embarquement, annulations de vols ou retards de longue durée, permettant de définir des seuils communs de mesure de ces indicateurs de qualité de service.

Plusieurs autorités nationales (l'AQST en France, la CAA au Royaume-Uni), ainsi que l'organisation européenne pour la sécurité de la navigation aérienne EUROCONTROL ont ainsi mis en place des suivis et publications régulières de ces indicateurs harmonisés en Europe[74], permettant de comparer les performances relatives de compagnies aériennes, d'aéroports et de lignes aériennes.

De même de nombreux sites internet ayant un accès en temps réel à ces indicateurs en permettent la diffusion et publication en temps réel sous forme d'outil de reporting, d'API ou tableaux de bord[75].

[72] Global Navigation Satellite System (système de positionnement par satellites).
[73] Règlement n°261/2004 du Parlement européen et du Conseil de l'UE.
[74] Voir les publications du Central Office for Delay Analysis et l'outil de reporting en ligne sur le site d'EUROCONTROL.
[75] Voir par exemple les sites Flightstats, FlightAware ou encore Flightradar24.

Dans l'attente de lignes directrices européennes, l'Arafer souhaite s'inscrire dans cette démarche en prenant l'initiative d'éclairer la situation française, et en publiant ainsi des indicateurs de qualité de service, notamment relatifs à la régularité et la ponctualité, précis et fiables. La publication de ces indicateurs fiabilisés peut être utile aux AOT. En outre, l'homogénéisation et l'objectivation de ces indicateurs ainsi que leur utilisation est un premier pas vers la réduction de l'écart entre l'expérience vécue par les voyageurs et les « chiffres officiels », qui revêt une importance majeure pour redonner confiance dans ce mode de transport et le développer, en France comme en Europe. Par la suite, des indicateurs supplémentaires pourraient être institués pour mesurer d'autres aspects de la qualité de service dans le transport ferroviaire tels que la fiabilité de ce mode de transport à travers le nombre de correspondances manquées, ou le niveau de confort des voyageurs à travers la densité d'usagers dans le train et en gare.

Les indicateurs de qualité de service au Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, la qualité de service dans les transports est suivie par le *Department of Transport* et *Transport Focus*, une instance représentative des passagers. Ces organismes publient des indicateurs relatifs à la qualité de service comme le surplus de densité d'usagers dans le train ainsi que la part des usagers debout détaillée par ville, notamment aux heures de pointes (par le *Department of Transport*[76]), et *Transport Focus* réalise une enquête annuelle (« *National Rail Passenger Survey* »[77]) auprès de 50 000 passagers, ce qui permet d'obtenir une vision globale de la satisfaction des passagers et de l'évolution de cette satisfaction. Les résultats de cette enquête sont disponibles à l'échelle nationale, ainsi que pour chaque compagnie de transport ferroviaire.

[76] Ces indicateurs pour 2017 sont à retrouver (en anglais) sur le site du *Department of Transport* (juillet 2018).
[77] Les résultats de cette enquête sont à retrouver (en anglais) sur le site de Transport Focus.

3. ANNEXES

3.1. Liste des pays et acronymes

Abréviation	Pays
AT	Autriche
BE	Belgique
BG	Bulgarie
CH	Suisse
DE	Allemagne
DK	Danemark
EE	Estonie
ES	Espagne
FI	Finlande
FR	France
GR	Grèce
HR	Croatie
HU	Hongrie
IT	Italie

Abréviation	Pays
LT	Lituanie
LU	Luxembourg
LV	Lettonie
MK	Macédoine
NL	Pays-Bas
NO	Norvège
PL	Pologne
PT	Portugal
RO	Roumanie
SE	Suède
SI	Slovénie
SK	Slovaquie
UK	Royaume-Uni

3.2. Suivi des retards et des annulations par pays

Pays	Suivi des retards		Suivi des annulations		Autres indicateurs suivis[78]	
Indicateur suivi par...	...l'autorité de régulation	... une autre institution	... l'autorité de régulation	... une autre institution	... l'autorité de régulation	... une autre institution
Autriche	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Belgique	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Bulgarie	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Croatie	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Danemark	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Estonie	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Finlande	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
France	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Allemagne	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non

[78] Les autres indicateurs suivis sont : le nombre de plaintes, le délai de réponse aux plaintes, l'information aux voyageurs, la satisfaction des voyageurs, le niveau de confort. Au moins un de ces indicateurs est suivi dans le pays. Pour plus de détails sur le(s) indicateur(s) suivi(s), voir la partie 7.3 de l'annexe du rapport Market Monitoring.

Grèce	Non	Non	Non	Non	Oui	Non
Hongrie	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Italie	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Lettonie	Non	Oui	Non	Oui	Non	Non
Lituanie	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Luxembourg	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Macédoine	Oui	Non	Non	Non	Oui	Non
Pays-Bas	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Norvège	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Pologne	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Portugal	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Roumanie	Non	Oui	Non	Oui	Non	Non
Slovaquie	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Slovénie	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Espagne	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Suède	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Suisse	Non	Oui	Non	Non	Non	Oui
Royaume-Uni	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Oui

3.3. Tableaux comparatifs des différences concernant le suivi de la ponctualité et de la régularité entre l'AQST et l'Arafer

Tableau 2 – Différence concernant le suivi de la ponctualité entre l'Arafer et l'AQST

Année de publication		Arafer		AQST	
		2017[79]	2018[80]	2017	2018
Périmètre de suivi de la ponctualité	TGV	Oui		Oui (par liaison)	Partiel[81]
	Intercités	Oui		Oui (par ligne)	
	TER	Oui (par Région)		Oui (par Région)	
	Transilien	Non	Oui (par ligne)	Oui (par ligne)	
	International	Non	Oui	Partiel[82]	Partiel
Seuil[83] de mesure de la ponctualité	TGV	5m59s	4m59s	5m59s/10m59s/15m59s[84]	
	Intercités	5m59s	4m59s	5m59s/10m59s/15m59s	
	TER	5m59s	4m59s	5m59s	
	Transilien	-	4m59s	5m59s[85]	
	International	-	4m59s	15m59s	
Indicateurs calculés	Taux de retard moyen	Oui		Oui	
	Taux de retard en période de pointe	Oui		Non	
	Temps de retard moyen	Oui		Oui	
	Distribution des trains selon la durée du retard	Oui		Non	

[79] Le bilan ferroviaire publié en novembre 2017 porte sur les années 2015 et 2016.
[80] Données disponibles dans le rapport portant sur l'exercice 2017 dont la publication est prévue d'ici fin 2018.
[81] Sur un échantillon de liaisons TGV seulement. Le total de l'activité n'est plus disponible depuis novembre 2017.
[82] Uniquement les activités de SNCF Mobilités en partenariat (vers la Suisse, l'Allemagne, l'Italie et l'Espagne). Statistiques des entreprises Eurostar, Thalys, Thello non disponibles.
[83] L'AQST ne tient pas compte des secondes. Autrement dit, un TER arrivant au terminus 5m59s après son horaire théorique n'est pas considéré en retard. C'est à partir de 6m00s (soit au-delà de « 5minutes » au sens de l'AQST) que les TER sont considérés comme en retard.
[84] Pour les TGV/Intercités, le seuil de retard augmente en fonction des temps de trajet : moins d'1h30, entre 1h30 et 3h, plus de 3h. Exemple : un trajet TGV entre Paris et Lyon, d'une durée de 2h environ, est considéré comme en retard si le train arrive au terminus au-delà de 10m59s après son horaire théorique d'arrivée.
[85] Pour Transilien, l'indicateur de retard mesuré est le taux de voyageurs en retard et non le taux de trains en retard.

	Causes de retard	Partiel[86]	Non	Partiel[87]	Partiel
Unité de mesure	TGV	Trains	Trains et voyageurs	Trains	
	Intercités	Trains	Trains	Trains	
	TER	Trains	Trains	Trains	
	Transilien	-	Trains	Voyageurs	
	International	-	Trains et voyageurs	Trains	
Lieu de mesure du taux de retard	Au départ	Non		Oui	Partiel[88]
	Au terminus	Oui[89]		Oui	Partiel[90]
	A chaque gare	Non	Oui[91]	Non	
Modalités de publication	Fréquence	Annuelle		Mensuelle	Mensuelle[92]
	Délai	M+12		M+3	

[86] Vision agrégée des minutes perdues et de la répartition des causes « maîtrisables/non maîtrisables » entre les entreprises ferroviaires et le gestionnaire d'infrastructure (source COSAP).
[87] Vision mensuelle (SNCF Mobilités) disponible uniquement pour un échantillon de liaisons TGV et Intercités (total par activité non disponible). Total TER disponible dans les bilans annuels/semestriels (qui présentent aussi des résultats pour TGV et Intercités basés sur un échantillon de liaisons et non sur la totalité de l'activité). Transilien et International non disponibles.
[88] Uniquement pour l'activité Intercités (total TGV indisponible depuis novembre 2017).
[89] Par train pour l'ensemble des services et par voyageur pour OUIGO.
[90] Pour l'activité TGV : sur un échantillon de liaisons seulement (total TGV indisponible depuis novembre 2017).
[91] Par train pour l'ensemble des services (sauf Transilien) et par voyageur pour les services TGV (hors OUIGO) et les services internationaux.
[92] Périmètre plus restreint qu'en 2017.

Tableau 3 – Différences concernant le suivi de la régularité entre l'Arafer et l'AQST

Date de publication		Arafer		AQST	
		2017	2018	2017	2018
Périmètre de suivi de la régularité	TGV	Oui	Oui	Oui (par liaison)	Partiel[93]
	Intercités	Oui	Oui	Oui (par ligne)	Oui (par ligne)
	TER	Oui (par Région)	Oui (par Région)	Oui (par Région)	Oui (par Région)
	Transilien	Non	Oui (par ligne[94])	Non	Non
	International	Non	Oui	Partiel[95]	Partiel
Indicateurs calculés[96]	Taux d'annulation à J-1 16h	Oui	Oui	Oui	Oui
	Taux de déprogram-mation (avant J-1 16h)	Oui	Oui	Non	Non
	Détail des déprogram-mations (avant/après J-3)	Non	Non	Non	Non
	Cause des annulations	Non	Oui[97]	Non	Non
	Cause des déprogram-mations	Non	Non	Non	Non
Modalités de publication	Fréquence	Annuelle	Annuelle	Mensuelle	Mensuelle[98]
	Délai	M+12	M+12	M+3	M+3

[93] Sur un échantillon de liaisons TGV seulement. Le total de l'activité n'est plus disponible depuis novembre 2017.
[94] Seules les annulations sont détaillées par ligne pour Transilien.
[95] Uniquement les activités de SNCF Mobilités en partenariat (vers la Suisse, l'Allemagne, l'Italie et l'Espagne). Statistiques des entreprises Eurostar, Thalys, Thello non disponibles.
[96] Les définitions de ces différents indicateurs sont données en annexe 3.4.
[97] Pour les services TER et Transilien uniquement.
[98] Périmètre plus restreint qu'en 2017.

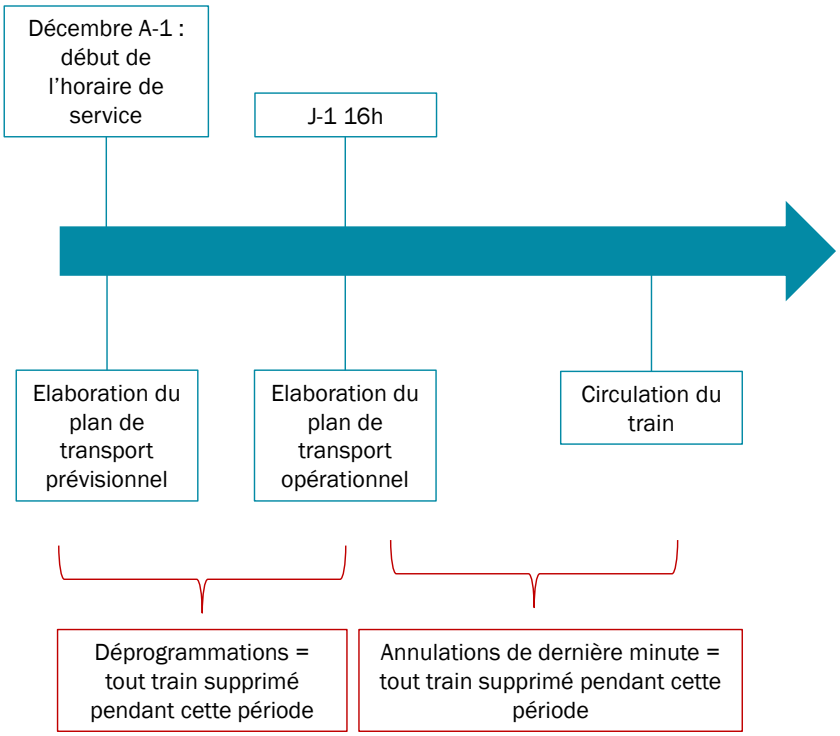
3.4. Terminologie des indicateurs de régularité (exemple de la France)

Les suppressions de circulations peuvent être de deux ordres en France :

- Soit elles ont pu être anticipées avant la fixation du plan de transport définitif arrêté chaque jour à 16h, pour les circulations prévues le lendemain : dans ce cas, il s'agit de « déprogrammations » ;
- Soit elles sont intervenues en phase dite opérationnelle, c'est-à-dire entre la veille 16h et le moment de la circulation : dans ce cas, il s'agit d'annulations de dernière minute, généralement appelées « annulations » par simplification.

La figure ci-dessous illustre la différence entre « déprogrammations » et « annulations ».

Figure 13 – Terminologie des indicateurs de régularité



3.5. Evolution des niveaux de ponctualité en Europe entre 2010 et 2016

Figure 14 – Taux de retards de 2010 à 2016 (%) des services régionaux de transport ferroviaire de voyageurs[99]

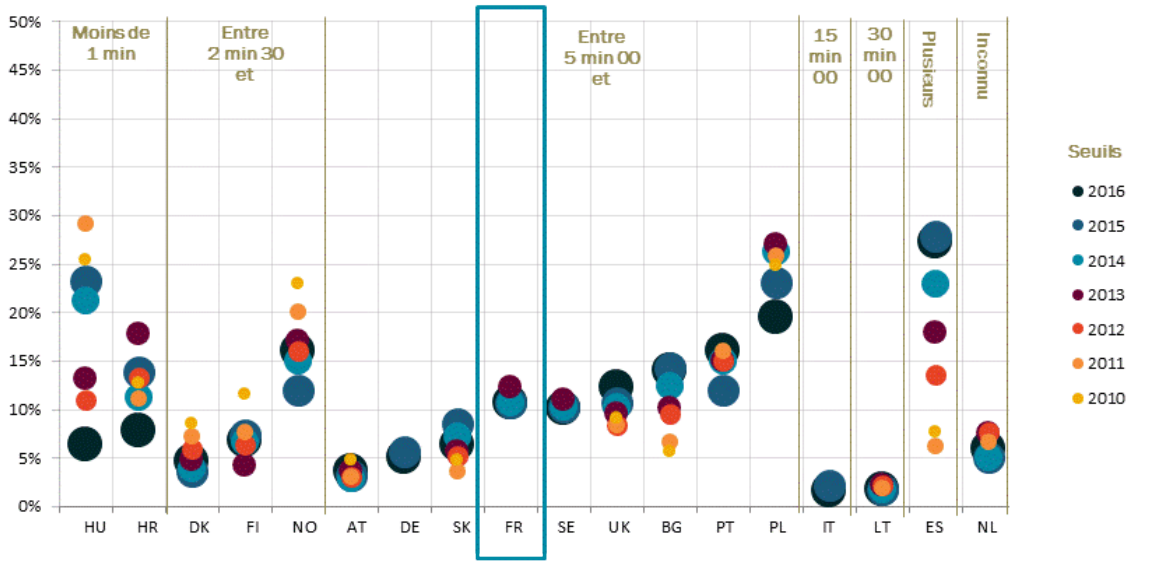
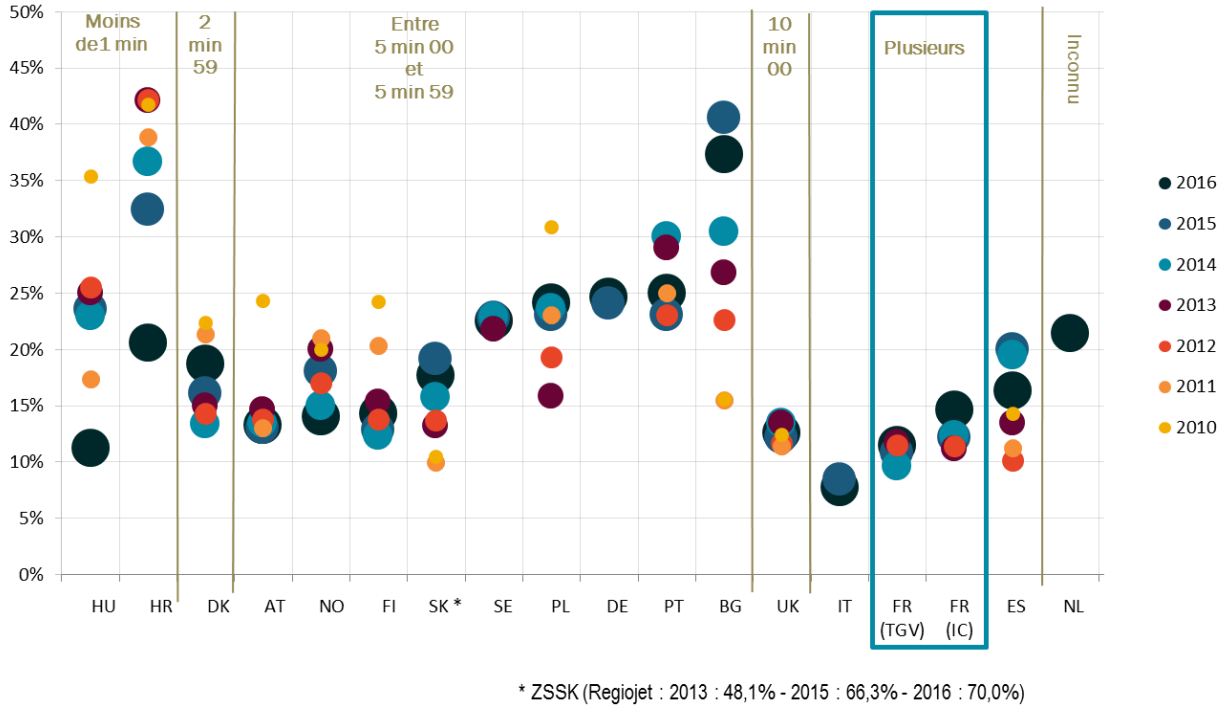


Figure 15 – Taux de retards de 2010 à 2016 (%) des services longue-distance de transport ferroviaire de voyageurs[100]

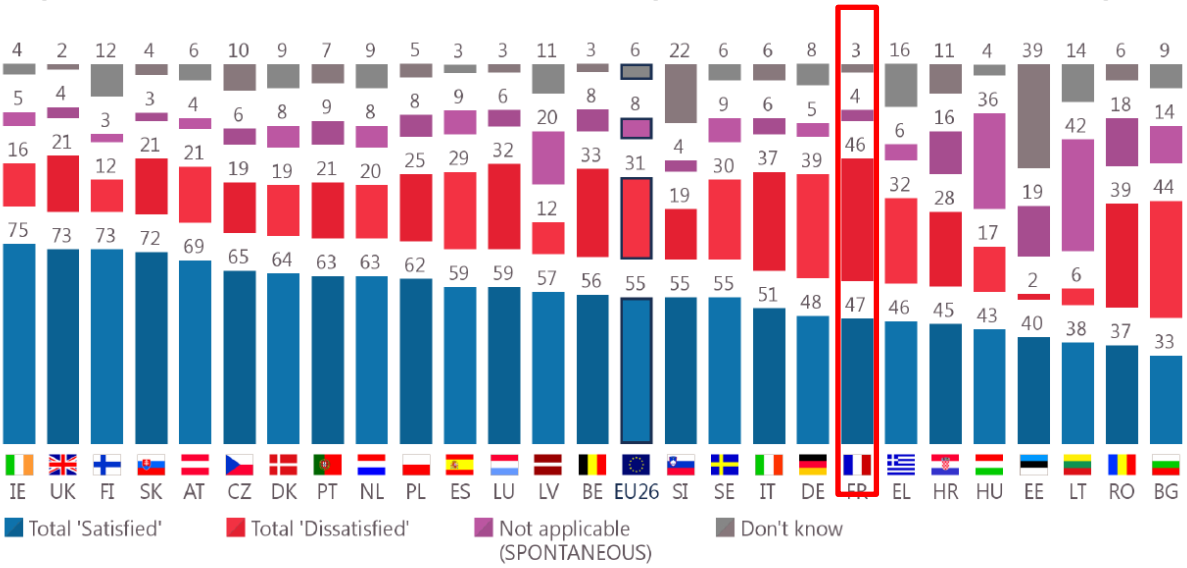


[99] La source des données historiques (2013-2016) pour la France est l'AQST. A noter également quelques différences de périmètres supplémentaires : par exemple, en Finlande, tous les trains annulés sont inclus dans les statistiques de régularité : ils sont considérés comme des trains « non ponctuels ».

[100] La source des données historiques (2013-2016) pour la France est l'AQST. Une distinction est réalisée entre les services à grande-vitesse (TGV) et les services longue-distance non conventionnés (Intercités).

3.6. Eurobaromètre 2018 : l'indice de satisfaction lié à l'information des voyageurs

Figure 16 – Indice de satisfaction lié à la ponctualité et à la régularité dans le transport ferroviaire de voyageurs



Source : Eurobaromètre (CE, 2018). Réponse à la question
« *Are you satisfied or not with the following features of railway travel? Provision of information during the journey, in particular in case of delay.* »

@arafer_officiel

Tour Maine Montparnasse 33 avenue du Maine - BP48.75755 Paris Cedex 15. Tél : 01 58 01 01 10

Siège 48 boulevard Robert Jarry - CS 81915. 72019 Le Mans Cedex 2. Tél : 02 43 20 64 30

arafer.fr

arafer
autorité de régulation des activités ferroviaires et routières