



Bilan 2019 de la qualité de service des transports de voyageurs en France

Alexandre Barbusse
16 avril 2020

- **Evolution du trafic des différents modes de transport au cours des 3 premiers trimestres de 2019¹**
 - Hausse du trafic aérien au départ de la France aux T1-T3 2019 (+3,9% par rapport aux T1-T3 2018). Hausse plus prononcée pour le trafic international (+4,1%) que pour le trafic intérieur (+3,2%)
 - Croissance du trafic ferroviaire² en France (+13,5% par rapport aux T1-T3 2018)
 - Croissance du trafic voyageurs TGV² (+13,1%)
 - Hausse du trafic TER² (+18%)
 - Croissance du trafic Intercités² (+7,0%), parallèlement à une réduction du périmètre à 38 liaisons contre 46 en 2018
 - Croissance du trafic en Île de France² (+6,5%)
 - +2,0% pour les métros RATP
 - +6,1% pour les RER RATP
 - +9,2% pour les Transilien et RER SNCF²

1 : Sources : SDES

2 : Les évolutions considérables entre 2019 et 2018 s'expliquent par la baisse du trafic engendrée par la grève nationale ferroviaire du deuxième trimestre 2018

- **Bilan climatique de l'année 2019 en France¹**
 - Été particulièrement chaud
 - Événements météorologiques majeurs en France
 - 7 tempêtes en janvier, février, mars, juin, novembre et décembre, qui ont impacté le trafic aérien
 - 2 périodes de canicule entre le 25 et le 30 juin, puis entre les 21 et 26 juillet 2019
 - 3 épisodes méditerranéens intenses ayant engendré des inondations dans le Sud de la France, en octobre (Occitanie), novembre (Sud-PACA) puis en décembre (Sud-PACA)
- **Principaux mouvements sociaux ayant pu impacter la qualité de service dans les transports en 2019**
 - Aérien²
 - En Europe : suite à la pire année depuis une décennie, impact plus limité des grèves en Europe en 2019
 - En France : en décembre (réforme des retraites) réduction des programmes de vols des compagnies (20% de suppressions) sur demande de la DGAC au cours de 4 journées dans un contexte de crise des TCU en Ile-de-France et de baisse des déplacements professionnels
 - Ferroviaire
 - Mouvement national interprofessionnel de grève contre la réforme des régimes de retraite qui s'est étalé
du 5 décembre 2019 au 17 janvier 2020
 - Très peu de perturbation du trafic dans les modes aériens et ferroviaires par le mouvement des Gilets Jaunes au 1^{er} semestre

¹ Source : Météo France - ² Source : DGAC, association Airlines for Europe (A4E)

□ Seuils spécifiques de retard

Aérien	Ferroviaire					TCU d'IdF
	Internationaux	TGV, Intercités			TER	
		Durée ≤ 1h30	1h30 < Durée ≤ 3h	Durée > 3h		
>15min	>15min	>5min	>10min	>15min	>5min	>5min

Rq : Les seuils sont stricts et relatifs aux minutes entières, arrondies par défaut (ie : « >15min » ⇔ « ≥16min »)

□ Seuils spécifiques d'annulation

- Aérien et TGV* : < 3j
- Intercités et TER : < la veille à 16h

* depuis 2016

□ Spécificité des indicateurs AQST

- Les annulations font référence aux trains annulés dans le cas où ils n'ont pu arriver jusqu'à leur terminus (≠ « trains x km » qui tiennent compte des annulations et circulations partielles)

□ Limites des indicateurs :

- Déprogrammation de certains trains dans le cas d'un « plan de transport adapté »
Ces trains ne sont donc plus considérés comme annulés si l'annonce a respecté la limite de préavis
- Effet de seuil des retards
- Données issues des partenaires qui les collectent selon leur mode de recueil

- Les données de ponctualité et de régularité (annulations) des services RER et Transilien au mois de décembre 2019, marqué par l'impact de la grève contre la réforme des retraites, n'ont pas encore été transmises à l'AQST à ce stade.
- Elles ne sont donc pas prises en compte dans le bilan annuel 2019 à ce stade.

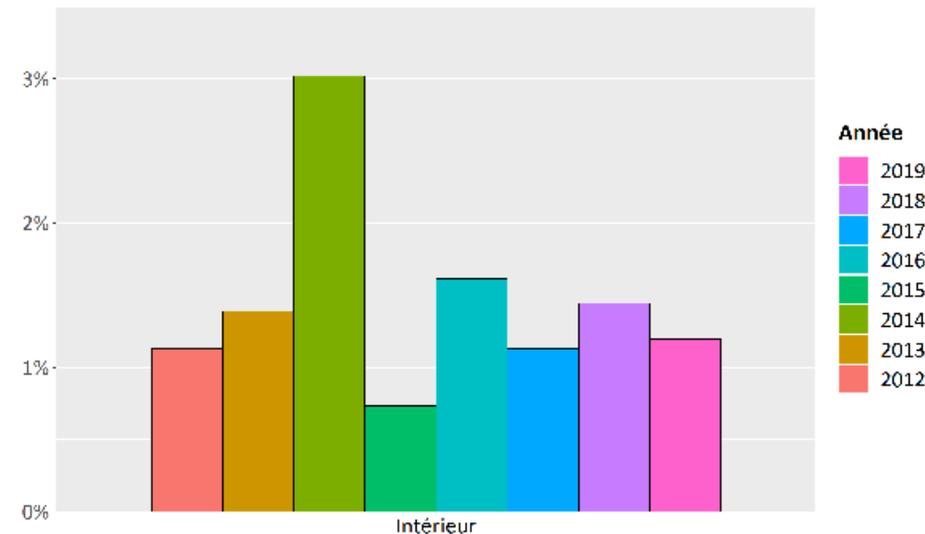
Données de décembre 2019 prises en compte à ce stade

Aérien		Intérieur	OUI
		Moyen-courrier	
		Long-courrier	
Ferroviaire	Longue distance	International	OUI
		TGV	OUI
		Intercités	OUI
	Régional	TER	OUI
		RER et Transilien* (Ile-de-France)	NON

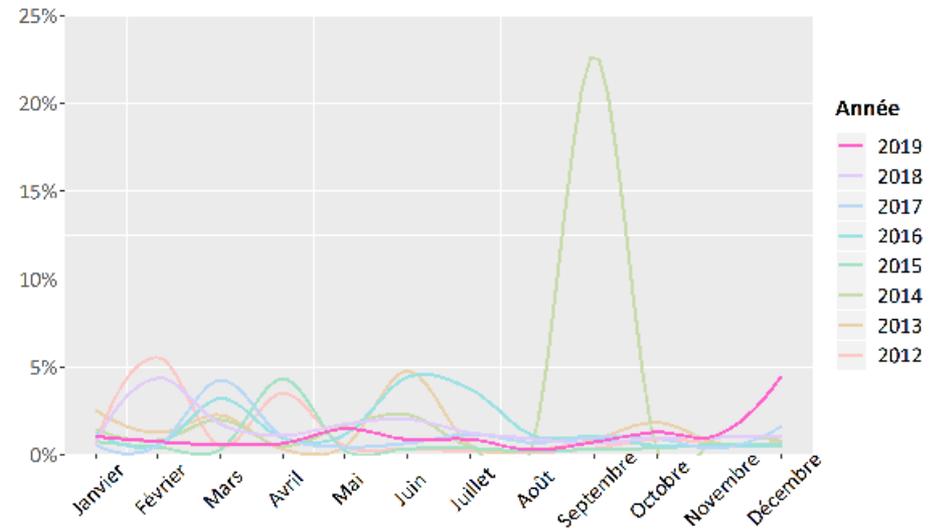
AÉRIEN

- Liaisons intérieures en 2019 :
 - ↘ du taux d'annulation (1,2% contre 1,4% en 2018)

Evolution des taux d'annulation du secteur aérien

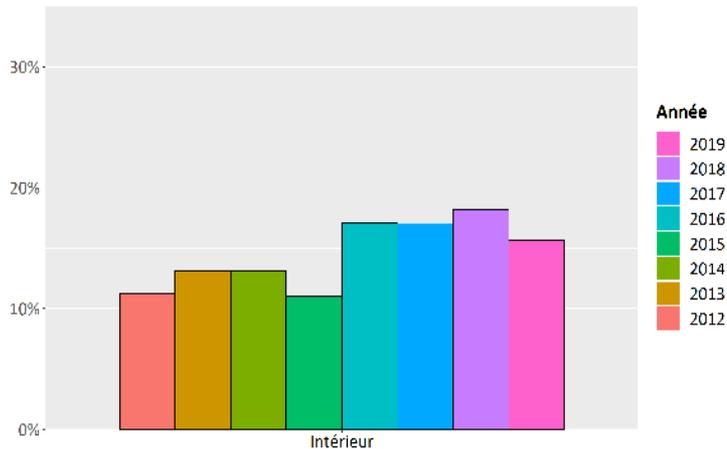


Evolution du % d'annulation des vols intérieurs

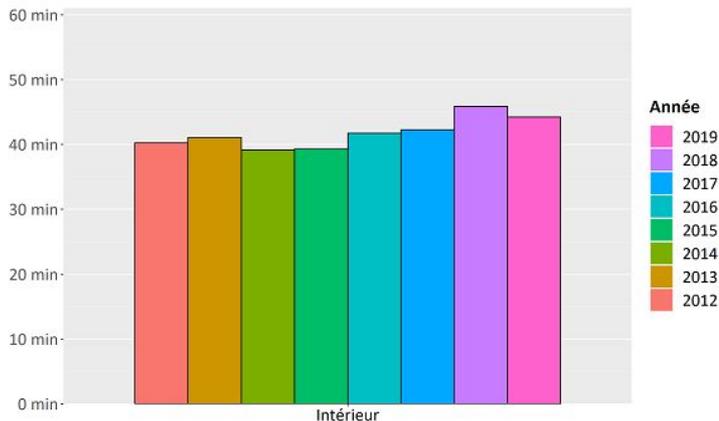


- Liaisons intérieures en 2019 :
 - ✂ ✂ du taux de retard (15,6% contre 18,2% en 2018) pour un retard moyen des vols en retard en baisse à près de 44 min, contre 46 min en 2018

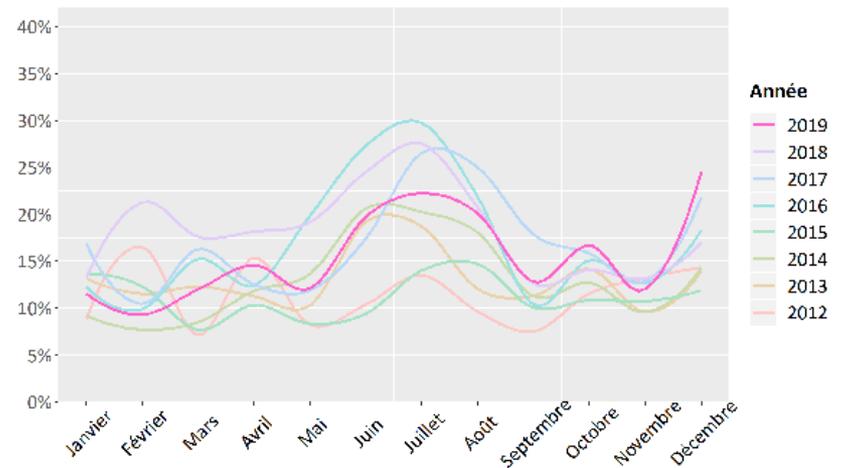
Evolution des taux de retard à l'arrivée du secteur aérien



Evolution du retard moyen des vols retardés (min)



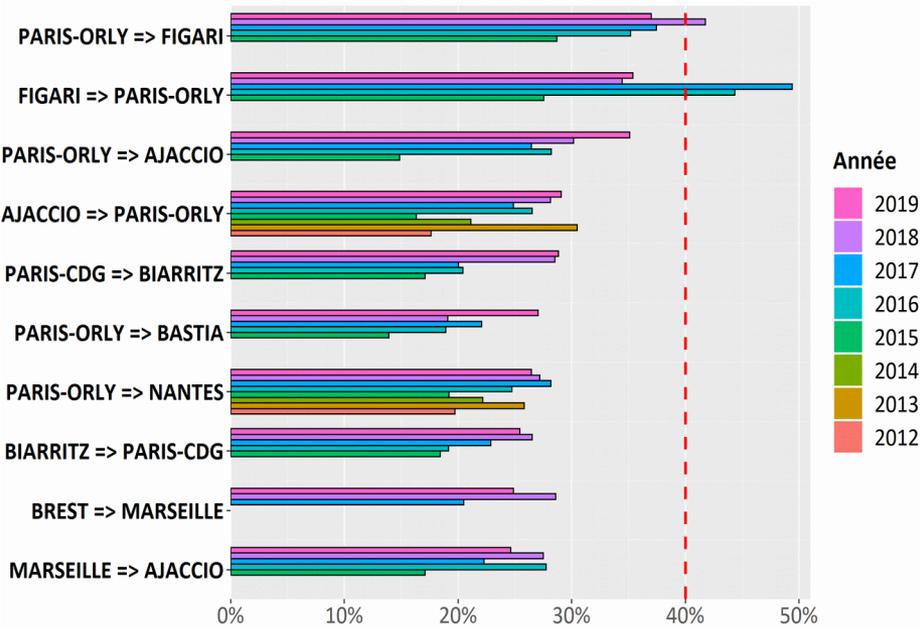
Evolution du % de retard des vols intérieurs



□ Les liaisons les moins ponctuelles...

presque exclusivement des radiales

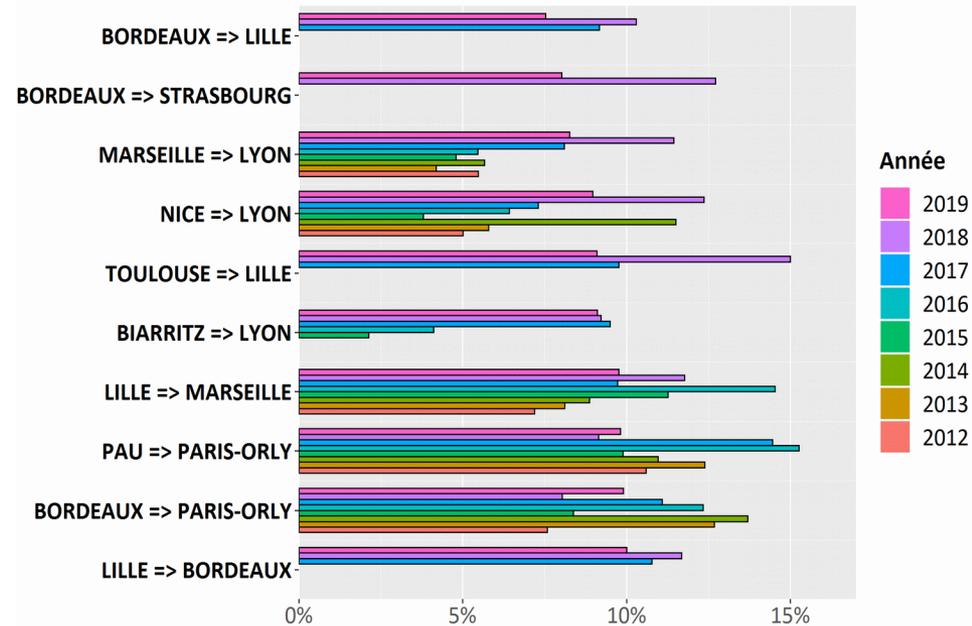
Les plus forts taux de retard des vols intérieurs



□ Les liaisons les plus ponctuelles...

majoritairement (8 sur 10) des

Les plus faibles taux de retard des vols intérieurs

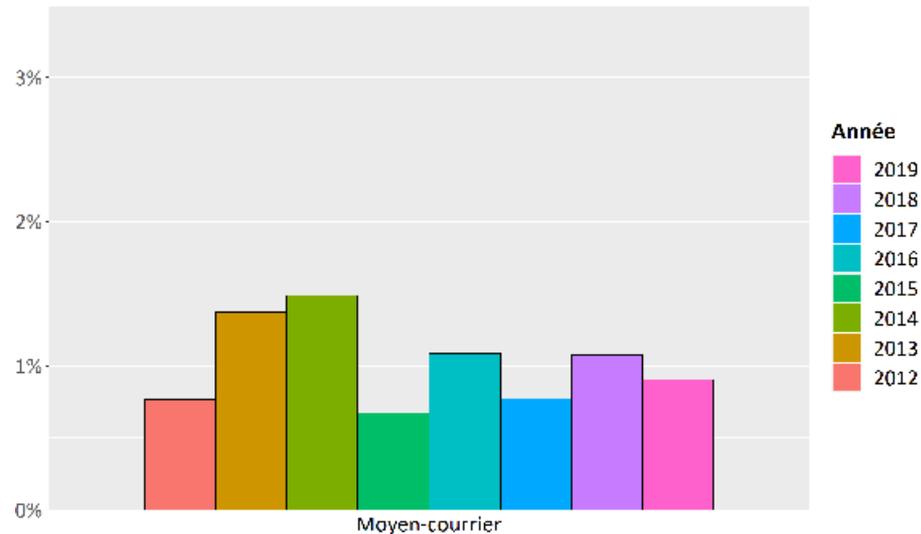


⇒ Problématiques des relations avec les hubs et influence des niveaux de trafic des vols

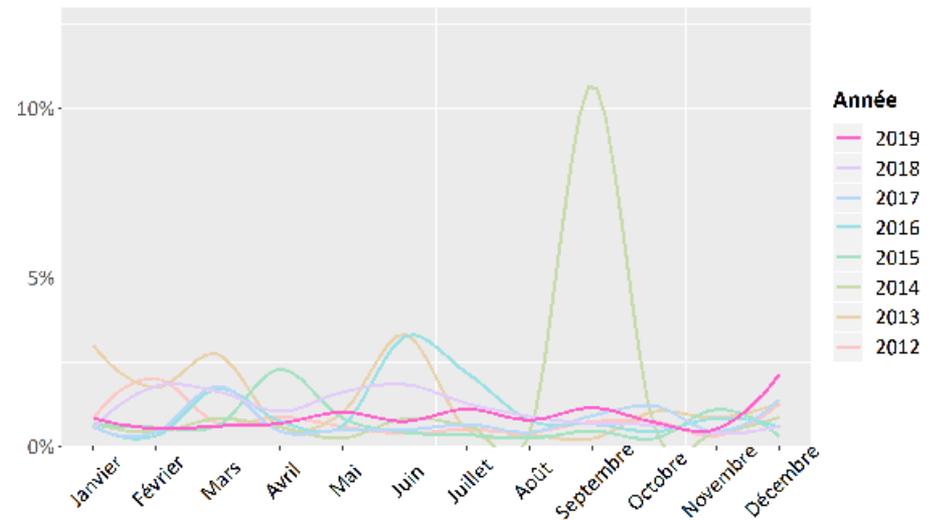
Rq : Des liaisons sont régulièrement intégrées par la DGAC aux liaisons suivies par l'AQST ce qui peut expliquer le manque d'historique de données pour certaines liaisons

- Liaisons moyen-courriers en 2019 :
 - ↘ du taux d'annulation (0,9% contre 1,1% en 2018)

Evolution des taux d'annulation du secteur aérien

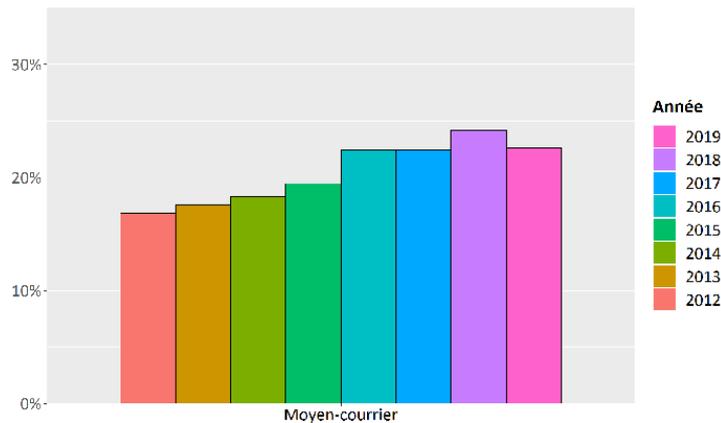


Evolution du % d'annulation des vols moyen-courriers

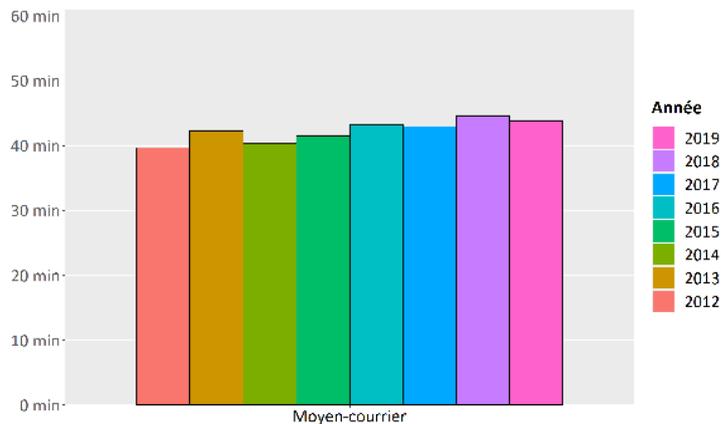


- Liaisons moyen-courriers en 2019 :
 - ✚ du taux de retard (22,6% contre 24,1% en 2018) pour un retard moyen des vols en retard en baisse à près de 44 min, contre 45 min en 2018

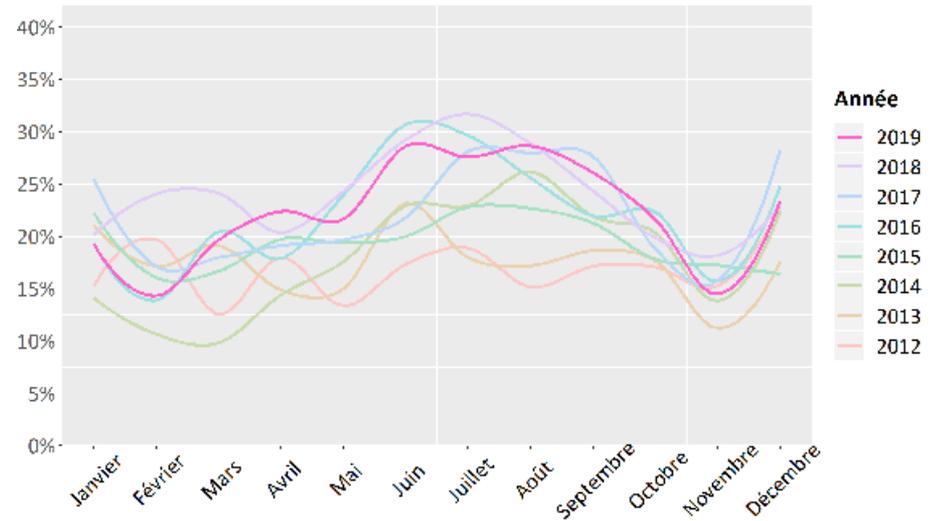
Evolution des taux de retard à l'arrivée du secteur aérien



Evolution du retard moyen des vols retardés (min)

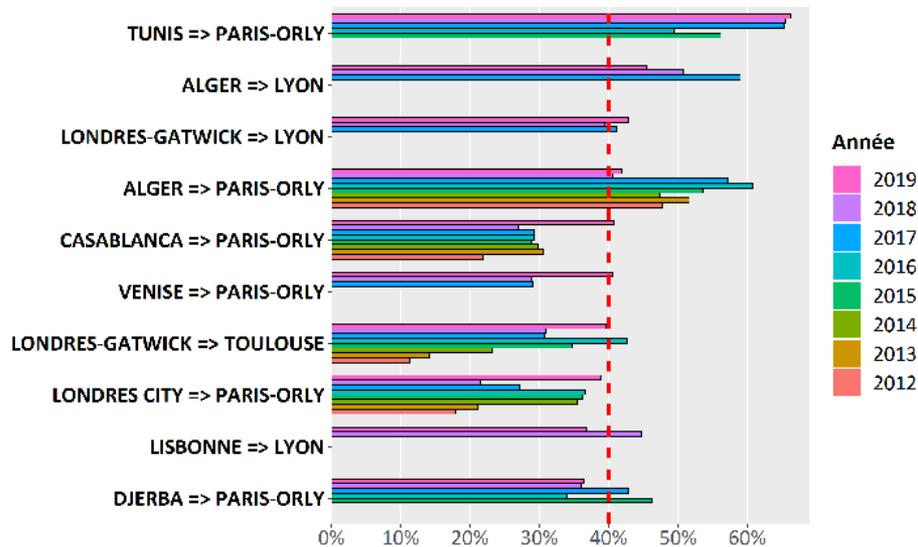


Evolution du % de retard des vols moyen-courriers

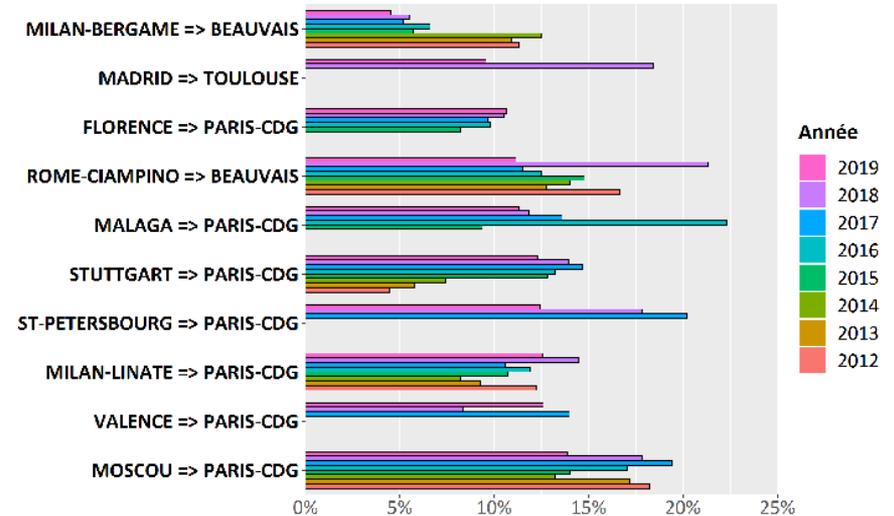


- ⇒ Forte représentation des liaisons avec l’Afrique du Nord
- ⇒ 6 liaisons dépassent le seuil préoccupant de 40% de retard, contre 4 en 2018

Les plus forts taux de retard des vols moyen-courriers



Les plus faibles taux de retard des vols moyen-courriers

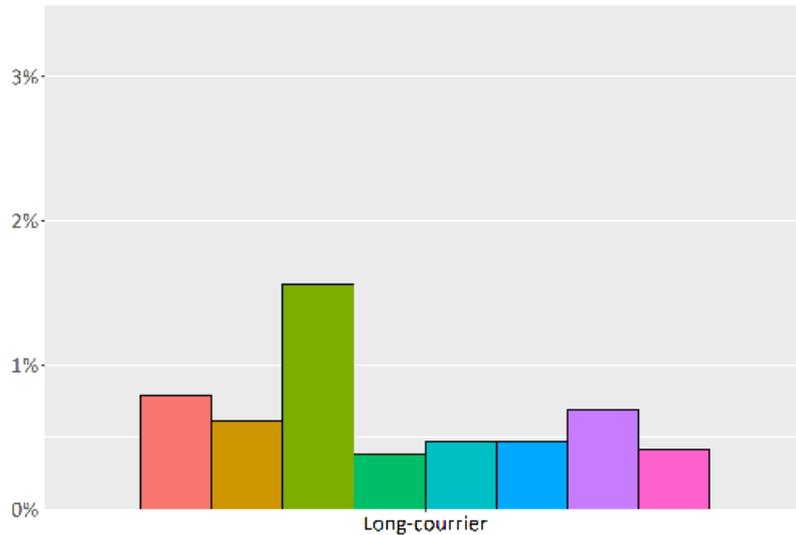


Rq : Des liaisons sont régulièrement intégrées par la DGAC aux liaisons suivies par l’AQST ce qui peut expliquer le manque d’historique de données pour certaines liaisons

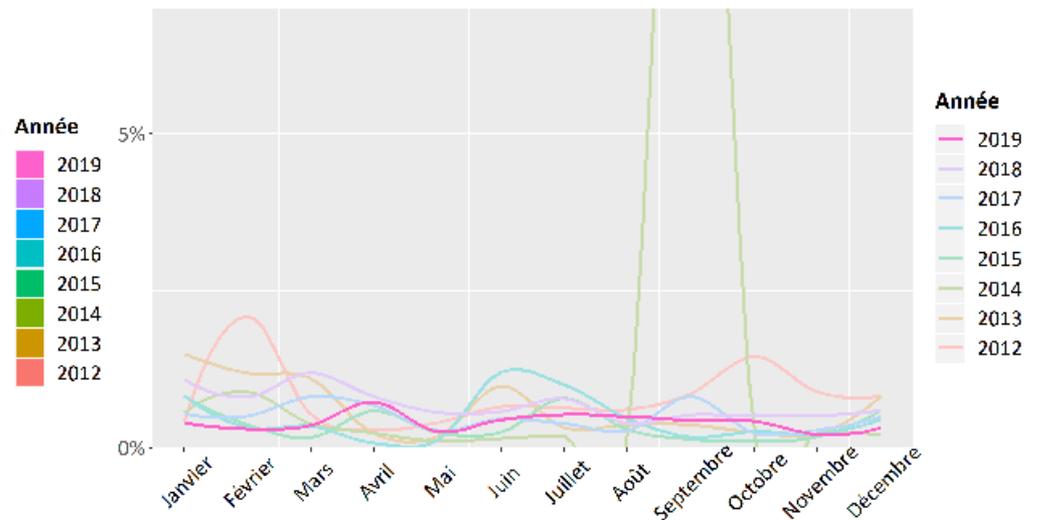
□ Liaisons long-courriers en 2019 :

↘ du taux d'annulation (0,4% contre 0,7% en 2018) – qui égale son meilleur niveau depuis 2012

Evolution des taux d'annulation du secteur aérien



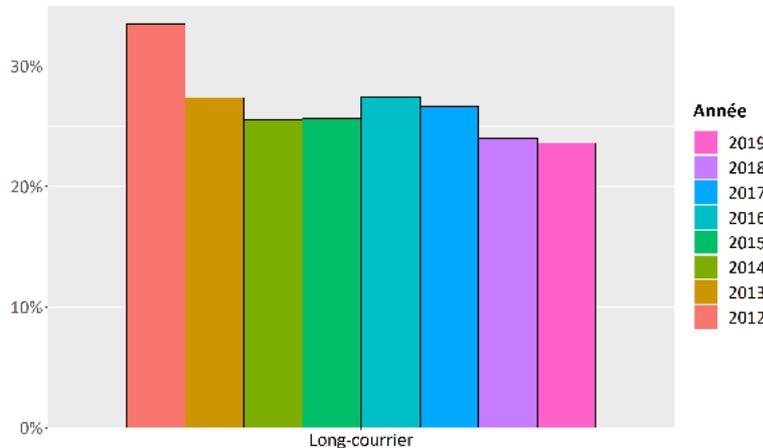
Evolution du % d'annulation des vols long-courriers



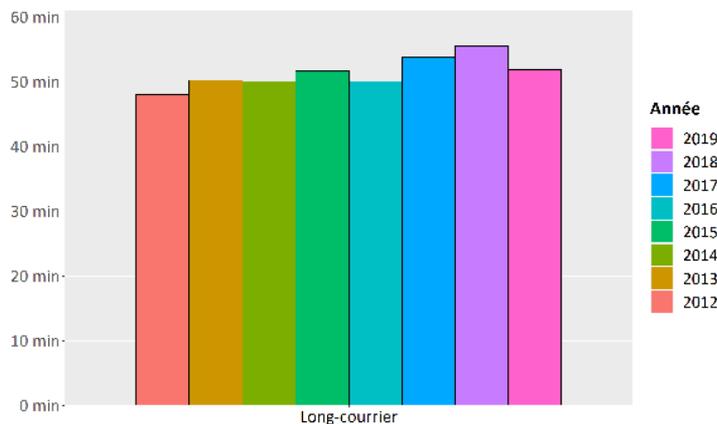
□ Liaisons long-courriers en 2019 :

↘ du taux de retard (23,6% contre 24% en 2018) - qui atteint son niveau le plus bas depuis 2012 - pour un retard moyen qui passe à 52 min contre 56 en 2018

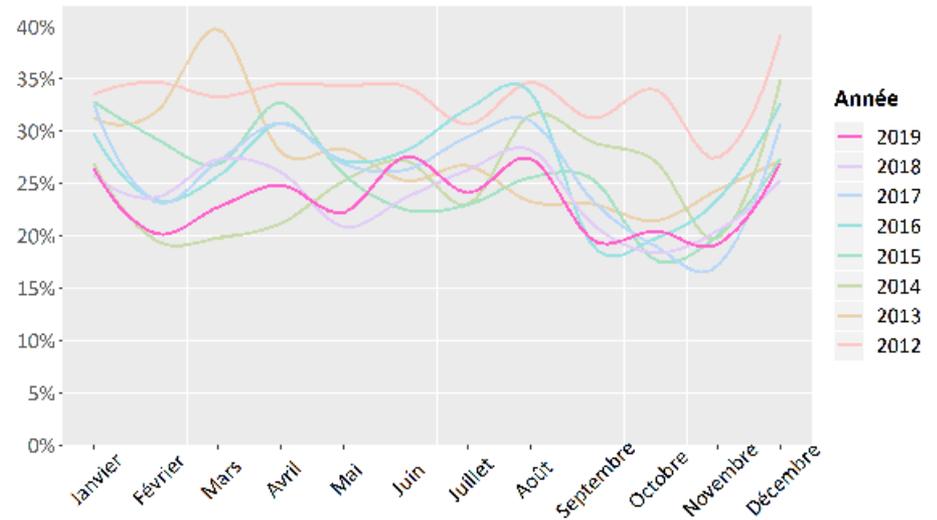
Evolution des taux de retard à l'arrivée du secteur aérien



Evolution du retard moyen des vols retardés (min)

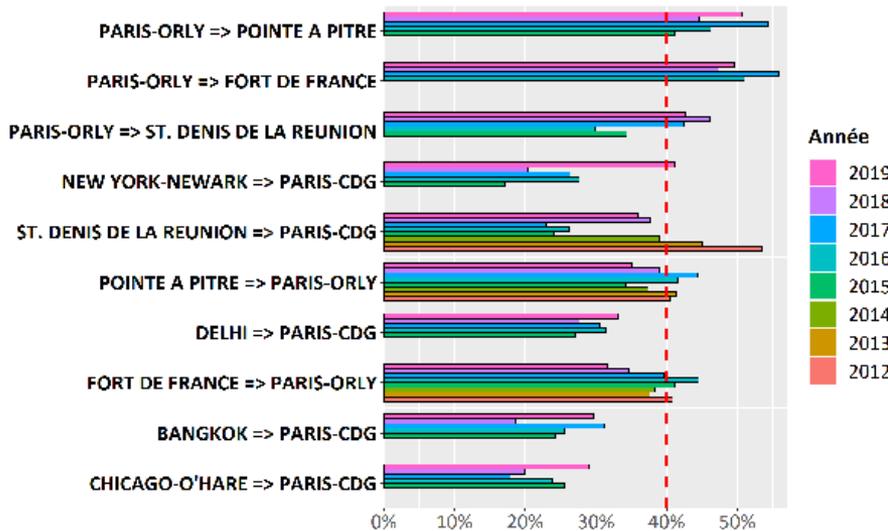


Evolution du % de retard des vols long-courriers

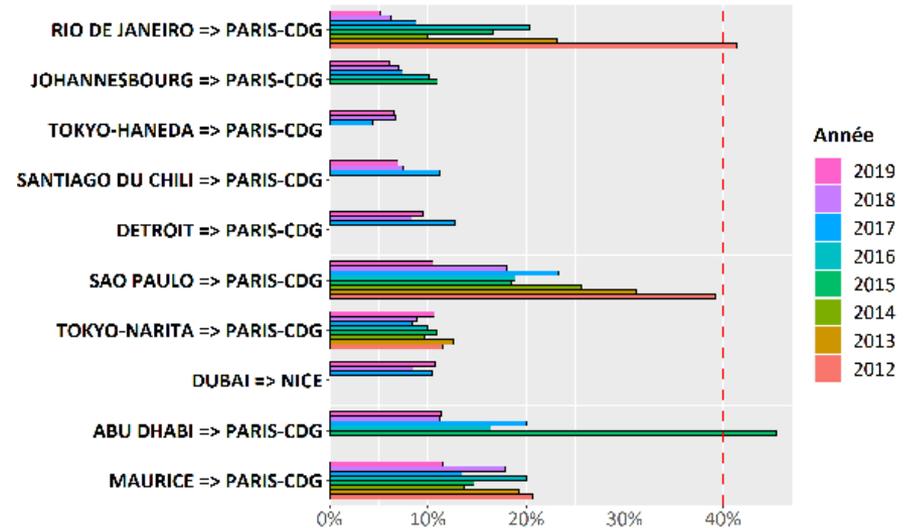


- Niveaux de retard préoccupants pour plusieurs liaisons et notamment avec l'Outre-mer
- Pour les 4 liaisons les plus en retard à l'arrivée : plus de 2 vols sur 5 en retard à l'arrivée

Les plus forts taux de retard des vols long-courriers



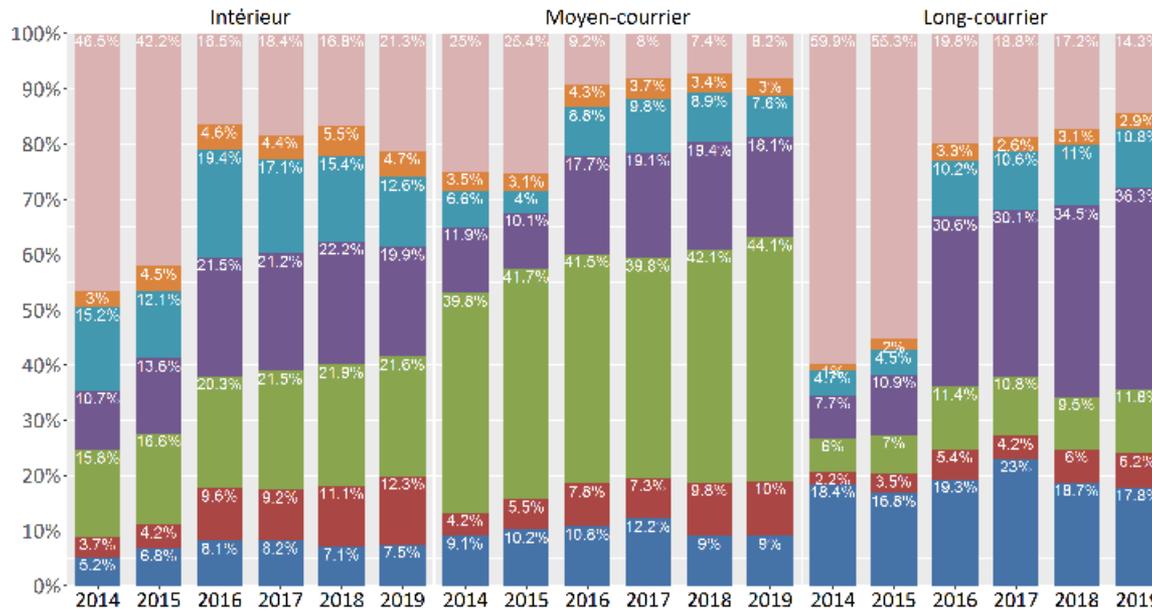
Les plus faibles taux de retard des vols long-courriers



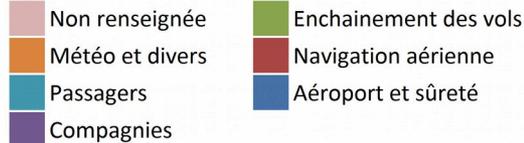
Rq : Des liaisons sont régulièrement intégrées par la DGAC aux liaisons suivies par l'AQST ce qui peut expliquer le manque d'historique de données pour certaines liaisons

Aérien – Causes de retard

Répartition des causes des retards au départ



Causes



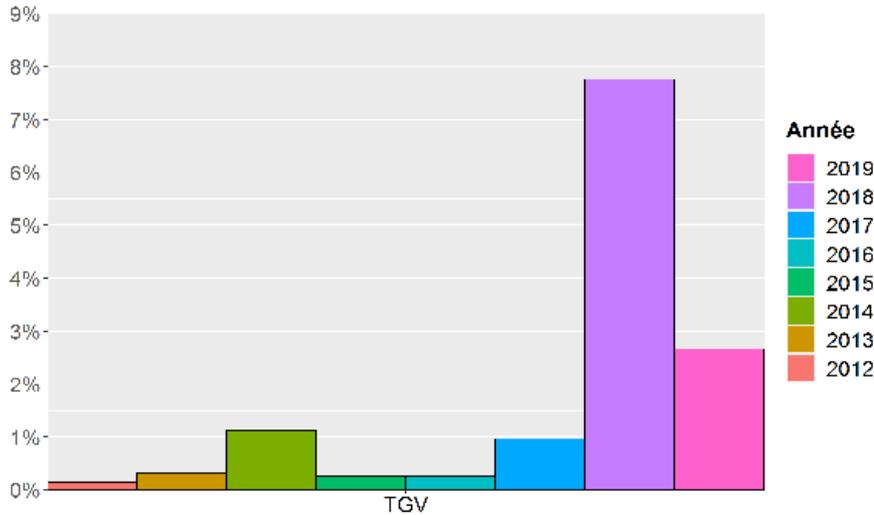
- Cause « enchaînement des vols »
 - ▣ 1^{ère} cause de retard des vols moyen-courriers et intérieurs
- Cause « compagnies »
 - ▣ 1^{ère} cause de retard des vols long-courriers
- Cause « aéroport et sûreté »
 - ▣ Globalement stable pour tous les types de vols
- Cause « navigation aérienne »
 - ▣ En augmentation pour les vols intérieurs
- Cause « passagers »
 - ▣ En baisse pour les vols intérieurs et moyen-courriers
- Cause « météo et divers »
 - ▣ Faibles proportions pour tous les types de vols

FERROVIAIRE LONGUE DISTANCE

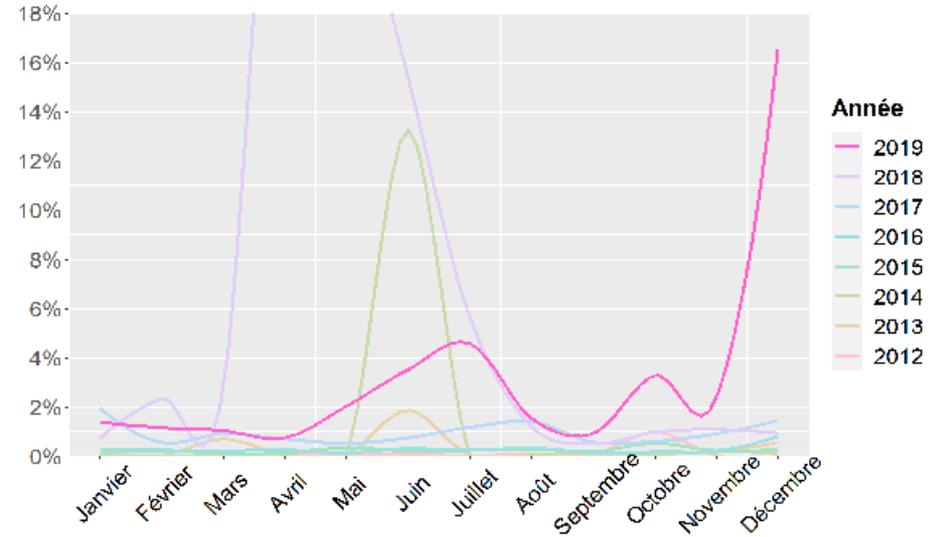
□ Liaisons TGV en 2019 :

↘ ↘ du taux d'annulation (2,7% contre 7,8% pour l'année 2018) au seuil J-3 depuis 2016

Evolution des taux d'annulation du secteur ferroviaire



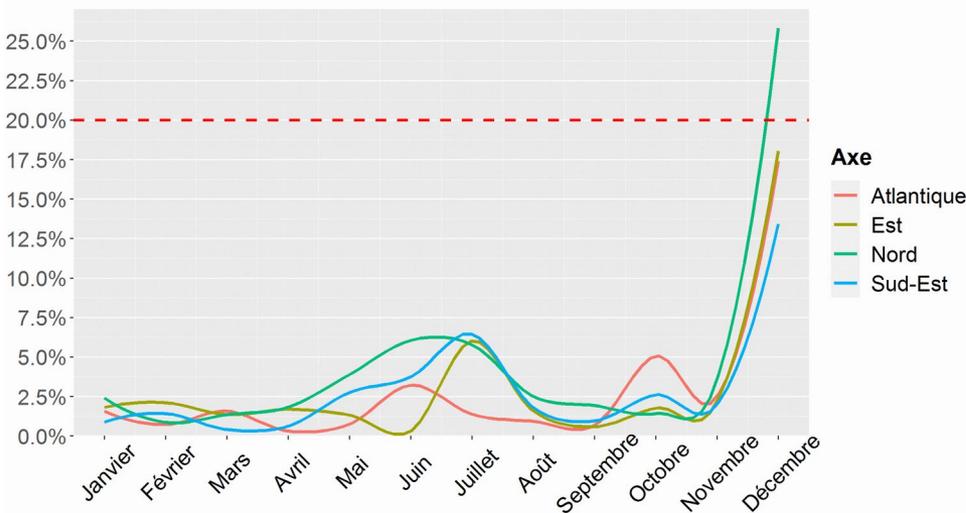
Evolution mensuelle du % d'annulation des TGV



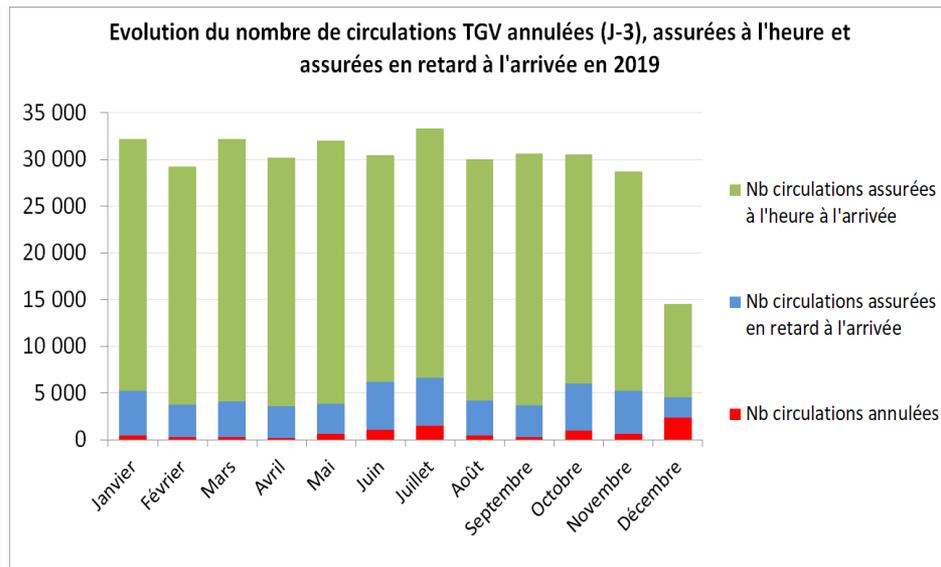
- Impact de la grève nationale contre la réforme des retraites à partir du 5 décembre 2019 :
 - ▣ La grève a impacté le nombre de circulations assurées ainsi que le taux d'annulation (à J-3)
 - ▣ Part importante (50%) du nombre de circulations déprogrammées en décembre

- ↗ ↗ du taux d'annulation en décembre pour l'ensemble des axes
 - ▣ l'axe Nord a été le plus impacté (26% des TGV annulés en décembre)

Evolution du % d'annulation des TGV par axe



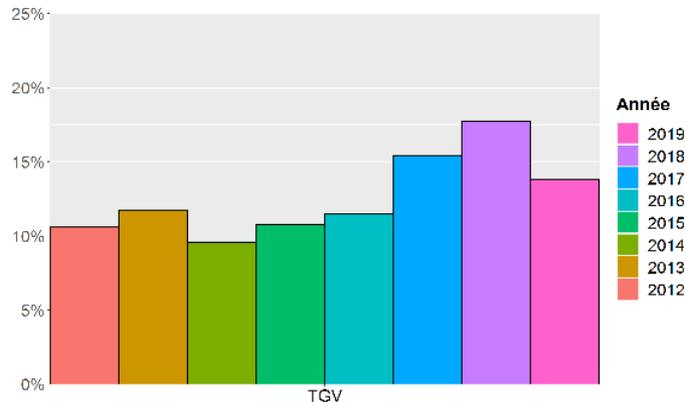
Evolution du nombre de circulations TGV annulées (J-3), assurées à l'heure et assurées en retard à l'arrivée en 2019



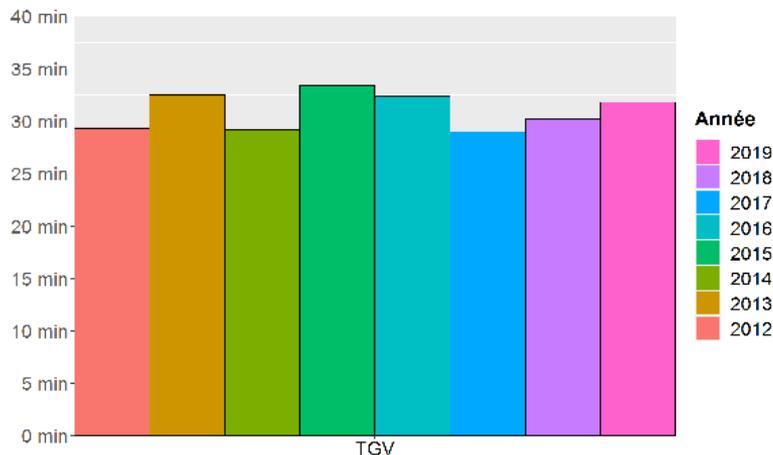
□ Liaisons TGV en 2019 :

📈 du taux de retard (13,8% contre 17,8% en 2018) – meilleur résultat qu’en 2018-2017- avec un retard moyen des trains retardés en hausse à 32min contre 30min en 2018

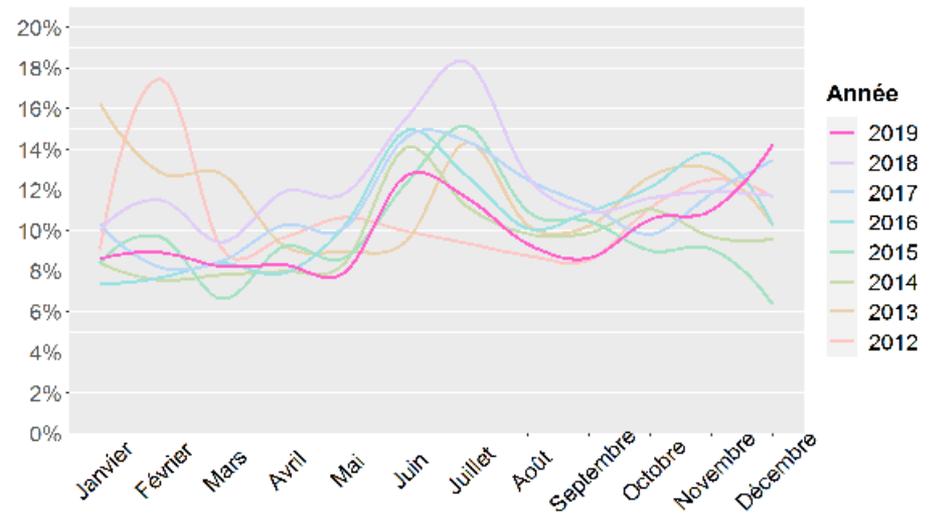
Evolution du taux de retard à l'arrivée du secteur ferroviaire



Evolution du retard moyen des trains retardés (min)



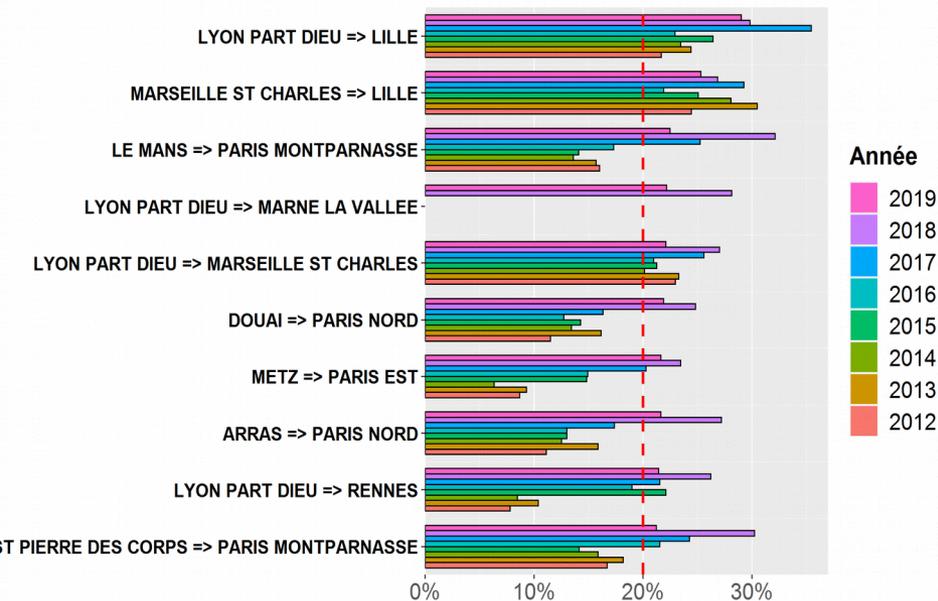
Evolution mensuelle du % de retard composite des TGV



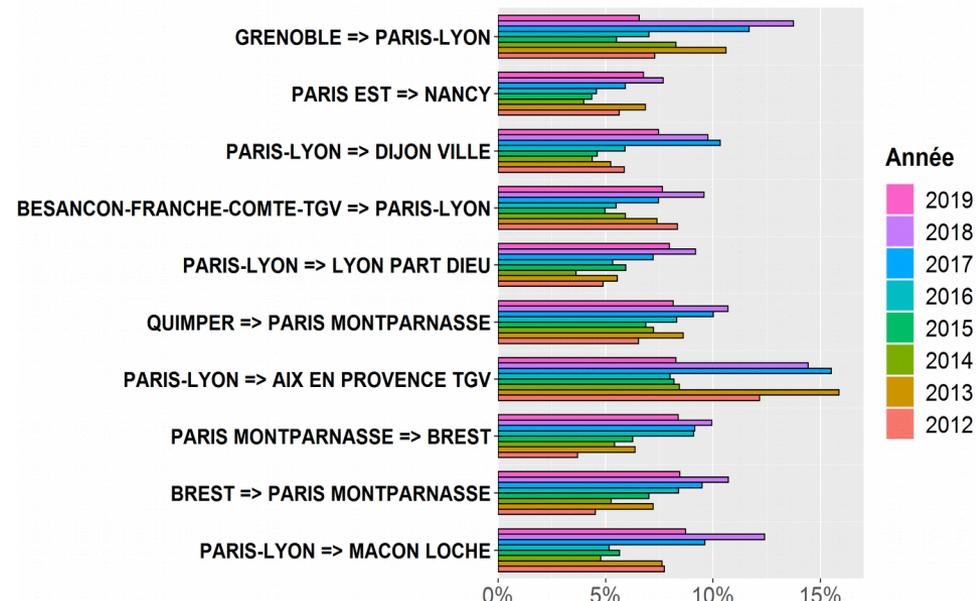
- Les liaisons les moins ponctuelles
 - ▣ longs trajets avec des sections à circulation partagée
 - ▣ notamment au Sud-Est, passant par les nœuds ferroviaires de Lyon Part Dieu et Marseille St Charles
 - ▣ Trajets à destination des gares parisiennes

- Les liaisons les plus ponctuelles
 - ▣ principalement des liaisons plus courtes avec des trafics plus faibles, exceptées les liaisons [Paris-Lyon => Lyon Part Dieu]
 - ▣ Taux de retard en baisse par rapport à 2018

Les plus forts taux de retard des TGV

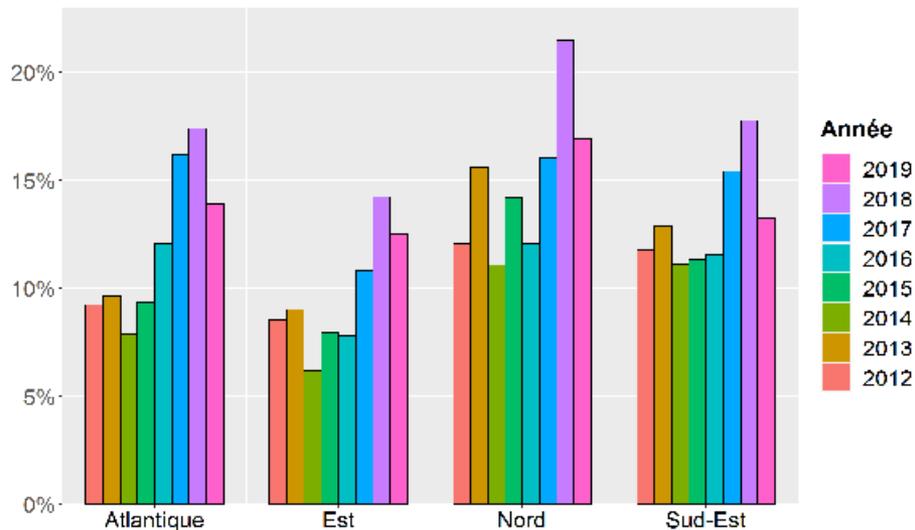


Les plus faibles taux de retard des TGV

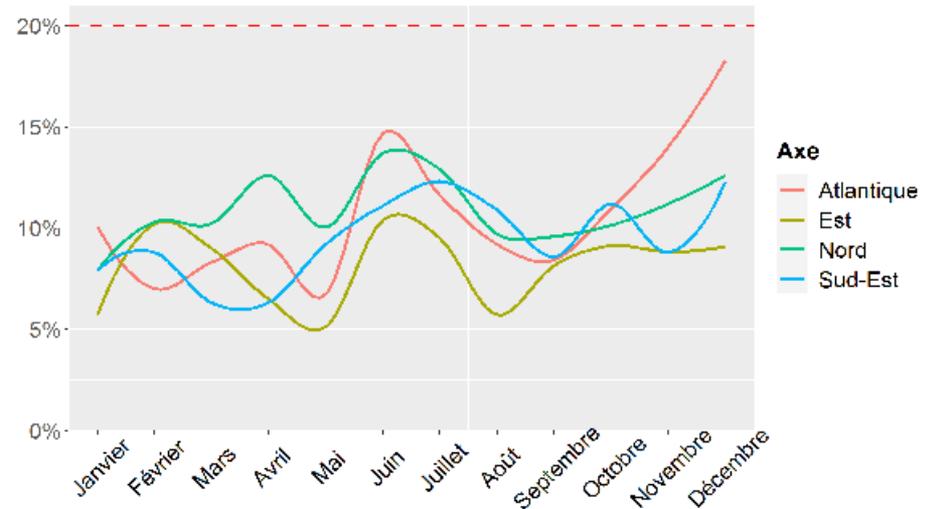


- Amélioration de la ponctualité de l'ensemble des axes, plus particulièrement de l'axe Sud-Est
- Forte augmentation des retards pour l'ensemble des axes en juin
 - ⇒ Effet de saisonnalité traditionnel avec les vacances estivales
 - ⇒ Période de canicule entre le 25 et le 30 juin
- Baisse de la ponctualité pour l'axe Atlantique en novembre 2019
 - ⇒ Problème électrique survenu sur une rame de TGV en sortie de la gare Montparnasse le 25 novembre
- Baisse de la ponctualité (sauf axe Est) en décembre
 - ⇒ Impact de la grève nationale contre la réforme des retraites, particulièrement marqué pour l'axe Atlantique

Evolution du taux de retard à l'arrivée par axe des TGV

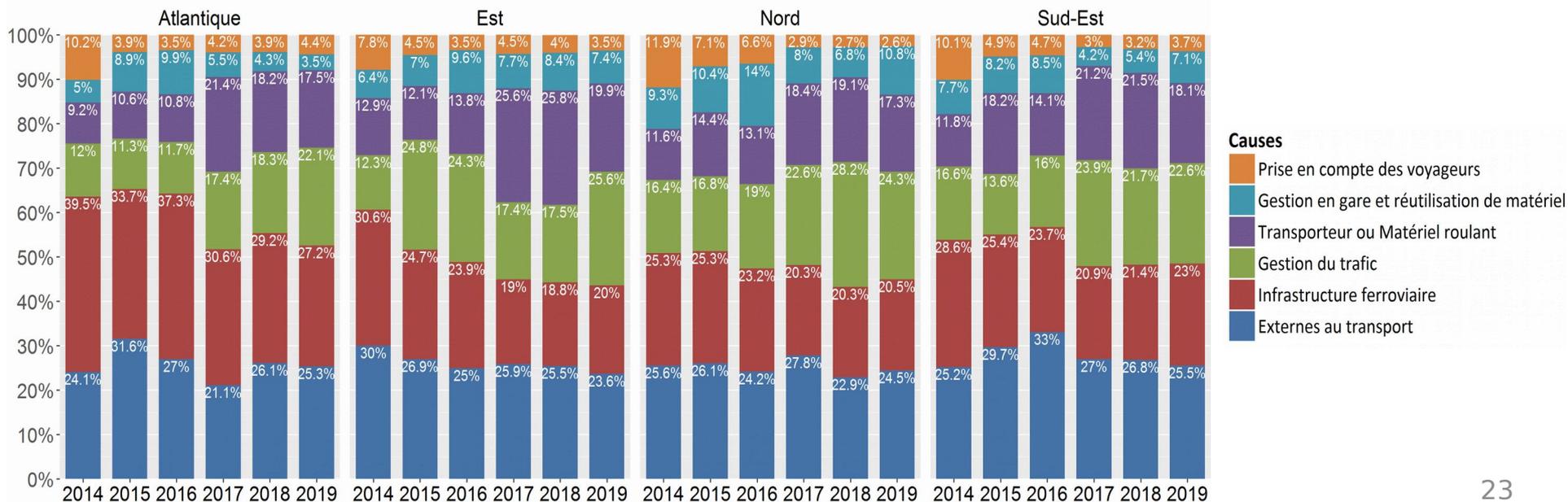


Evolution mensuelle du % de retard composite des TGV par axe



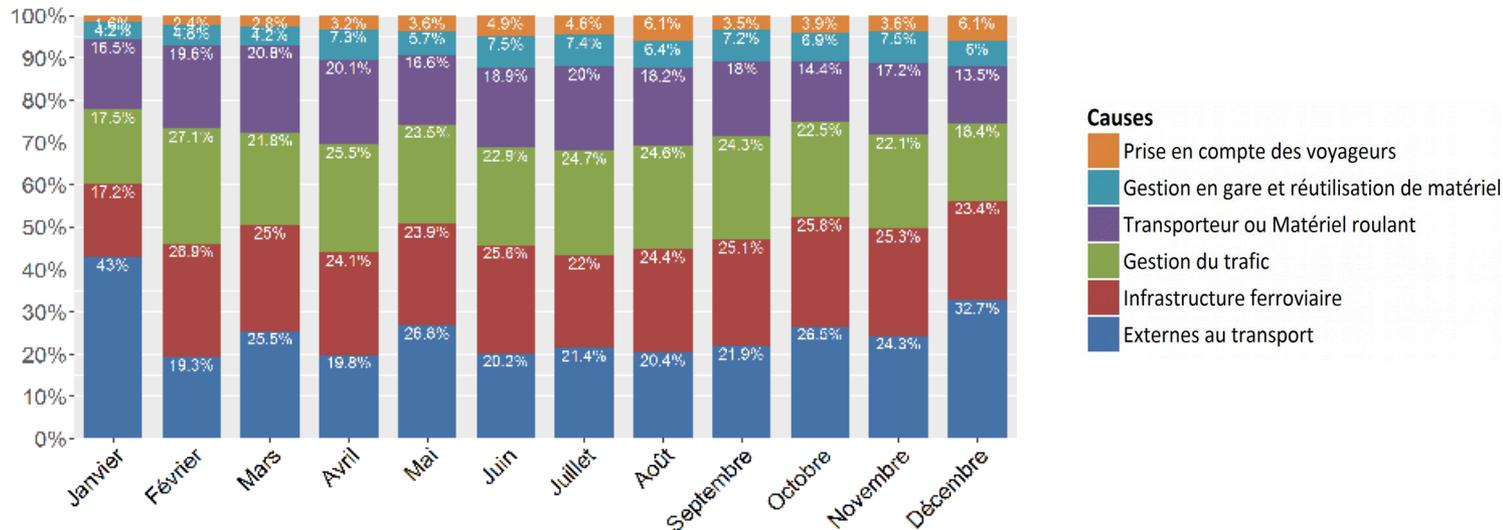
- Proportions des différentes causes de retard ont stagné par rapport à l'année précédente
- Causes prépondérantes :
 - ▣ « Externes aux transports » expliquent plus du quart des retards
 - ▣ Axe Atlantique : « infrastructure »
 - ▣ Axe Est : « gestion du trafic »
 - ▣ Axe Nord : « externes au transport »
 - ▣ Axe Sud-Est : « externes au transport »

Répartition des causes des retards des TGV par axe



- ↗ de la proportion des causes « Externes au transport » en janvier (vagues de froid) et à l'automne (inondations dans le Sud de la France) et en décembre (grève contre la réforme des retraites)
- ↗ de la proportion de la cause « Gestion du trafic » et « Infrastructure » au mois de février, qui a principalement affecté l'axe Sud-Est (arrachage d'une caténaire dans l'Yonne)
- ↗ de la proportion de la cause « prise en compte des voyageurs » en août, qui pourrait être liée aux vacances estivales

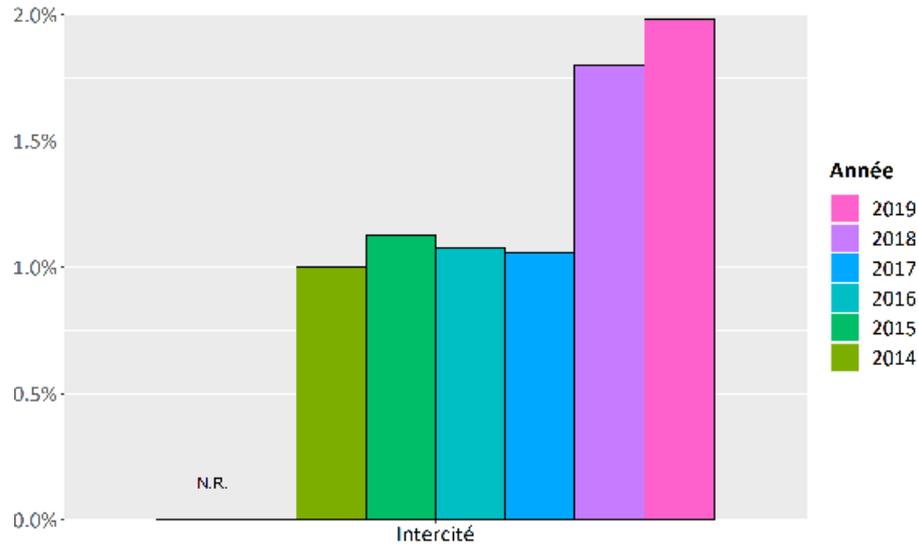
Répartition des causes des retards des TGV



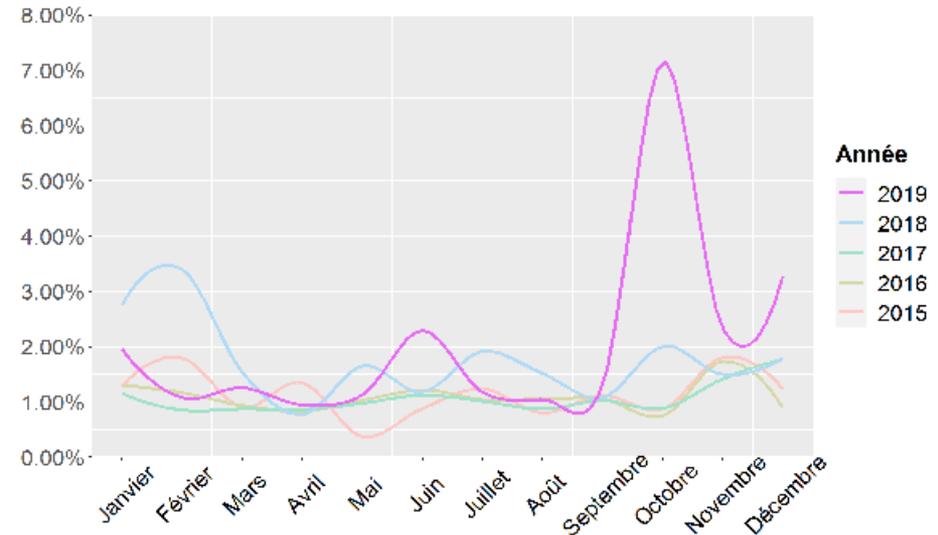
□ Liaisons Intercités en 2019 :

- ↗ du taux d'annulation (2,0% contre 1,8% en 2018) – pire niveau depuis 2014
 - Pic des annulations au mois d'octobre ⇒ inondations en Occitanie + recours aux droits de retrait par des agents SNCF

Evolution des taux d'annulation du secteur ferroviaire



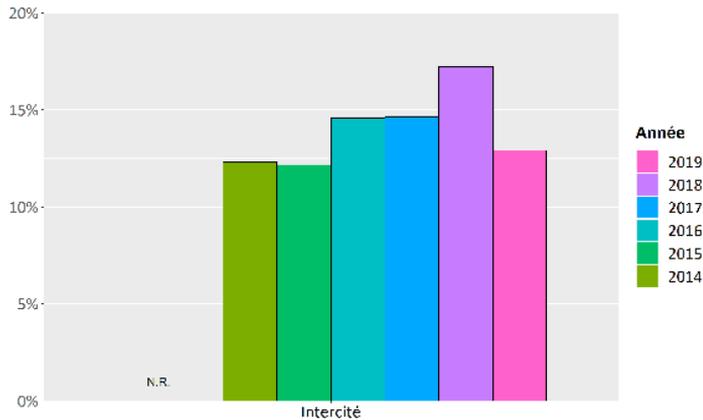
Evolution mensuelle du % d'annulation des lignes intercity



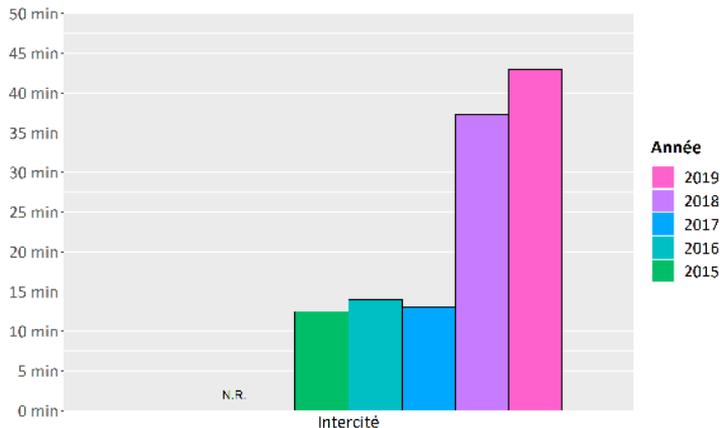
□ Liaisons Intercités en 2019

↘ ↘ du taux de retard (13,2% contre 17,2% en 2018) – meilleur niveau depuis 2016, avec toutefois un retard moyen des trains retardés en augmentation à 43 min (plus haut niveau depuis 2015)

Evolution du taux de retard à l'arrivée du secteur ferroviaire

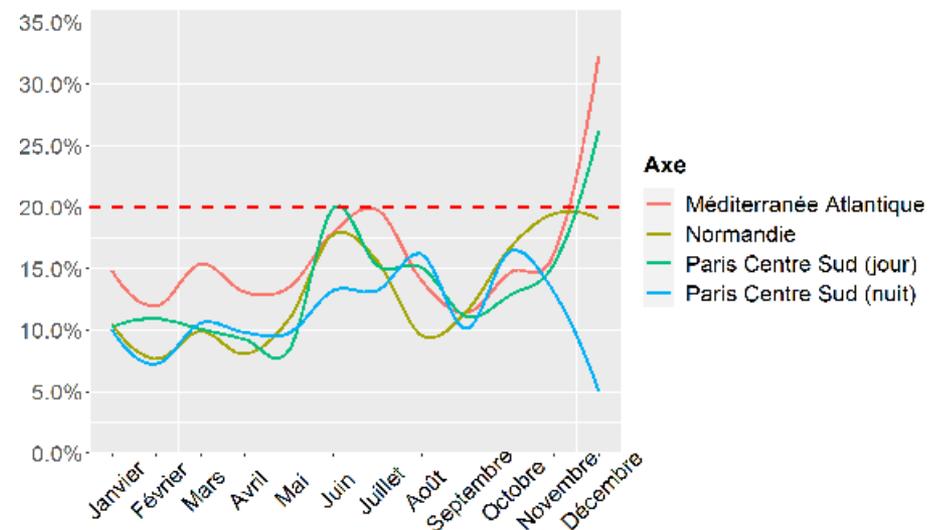


Evolution du retard moyen des trains retardés (min)



- Dégradation de la ponctualité en juin pour l'ensemble des axes Intercités de jour ⇒ épisode de canicule + événements ponctuels
- Taux de retards très élevés en décembre pour les axes « Méditerranée-Atlantique » et « Paris Centre Sud » ⇒ grève contre la réforme des retraites

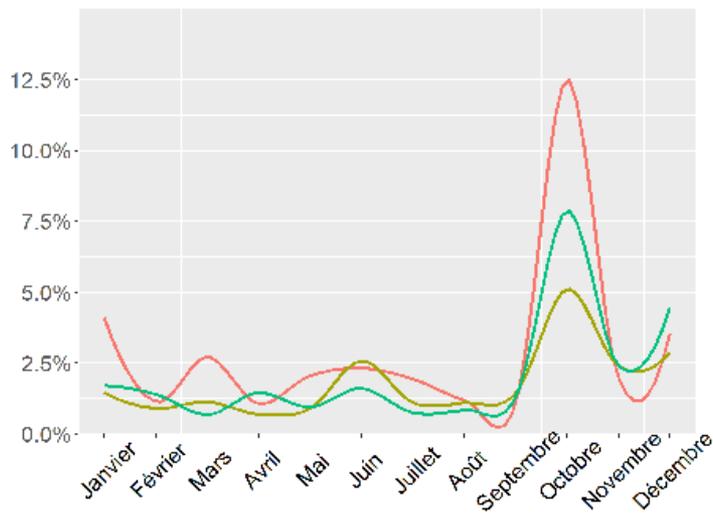
Evolution du % de retard des lignes intercités par axe



- Impact de la grève nationale contre la réforme des retraites à partir du 5 décembre 2019 :
 - ▣ La grève a impacté le nombre de circulations assurées mais seulement faiblement les annulations (à J-1 16h)
 - ▣ Part importante (60%) du nombre de circulations déprogrammées en décembre

- ↗ ↗ du taux d'annulation de l'axe Méditerranée-Atlantique en octobre avec les inondations en Occitanie

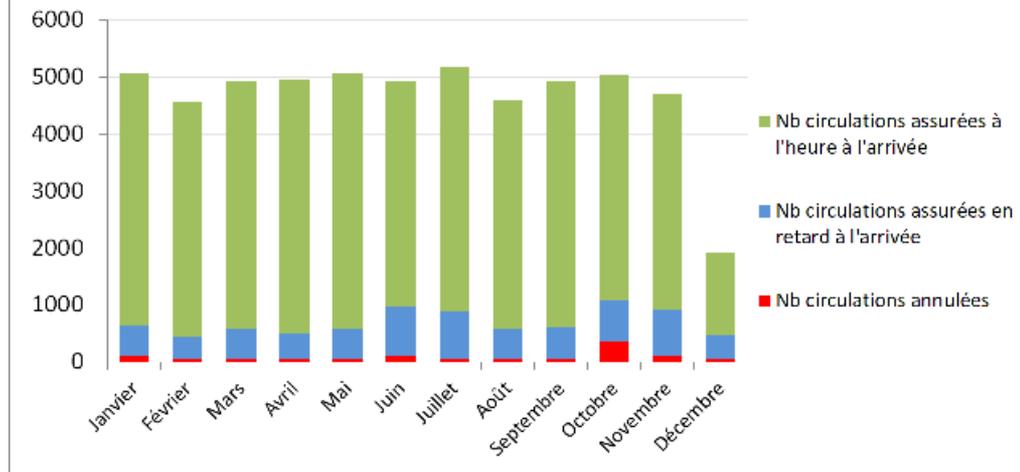
Evolution du % d'annulation des lignes intercités par axe



Axe

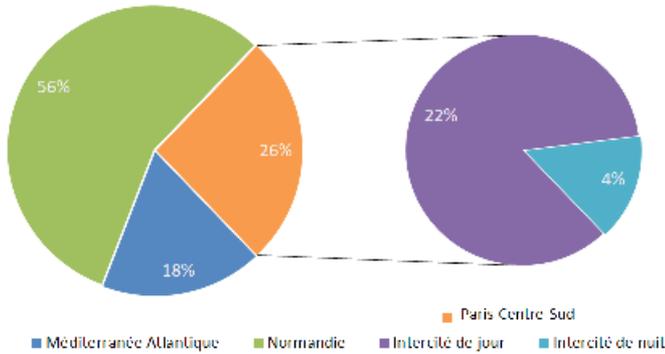
- Méditerranée Atlantique
- Normandie
- Paris Centre Sud

Evolution du nombre de circulations Intercités annulées (J-1 à 16h), assurées à l'heure et assurées en retard à l'arrivée

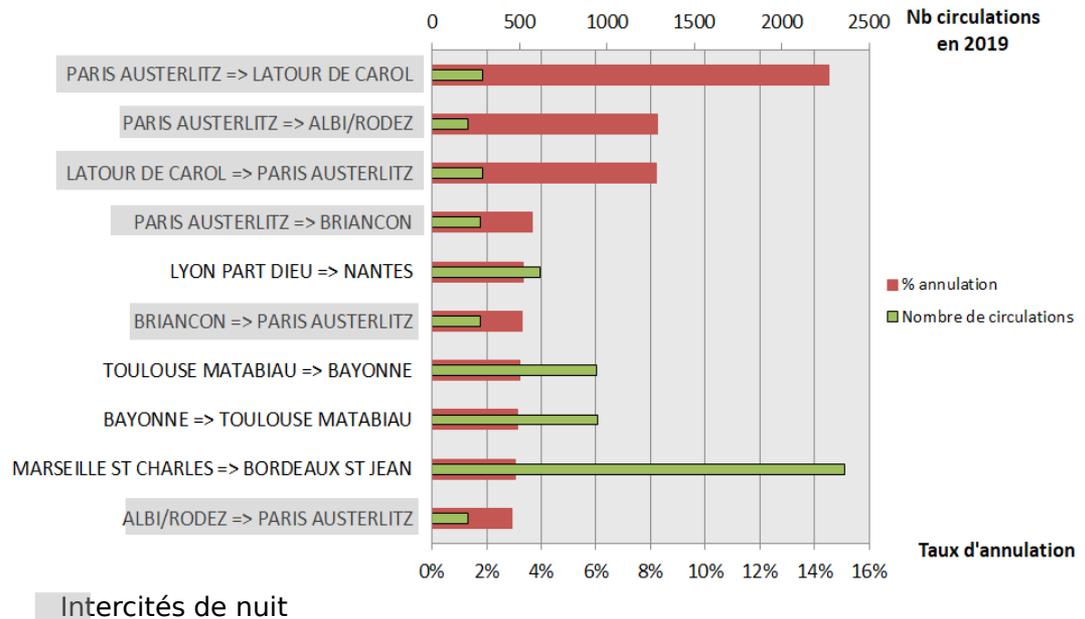


- Hétérogénéité de la répartition des trafics des liaisons Intercités suivies sur le territoire* :
 - ⇒ Influence relative d'une annulation (respectivement d'un retard) plus ou moins forte selon les axes

Répartition du trafic de trains des liaisons Intercités en 2019



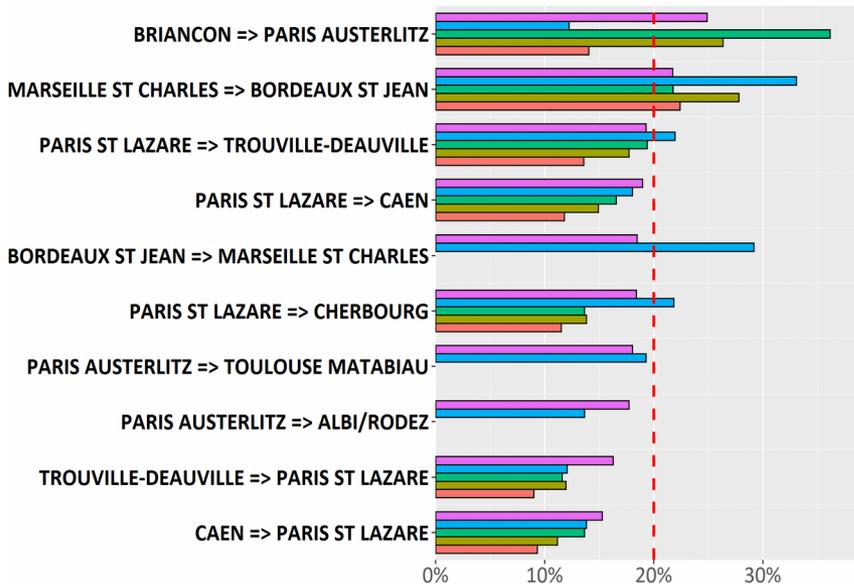
Trafic de trains des liaisons Intercités les plus annulées en 2019



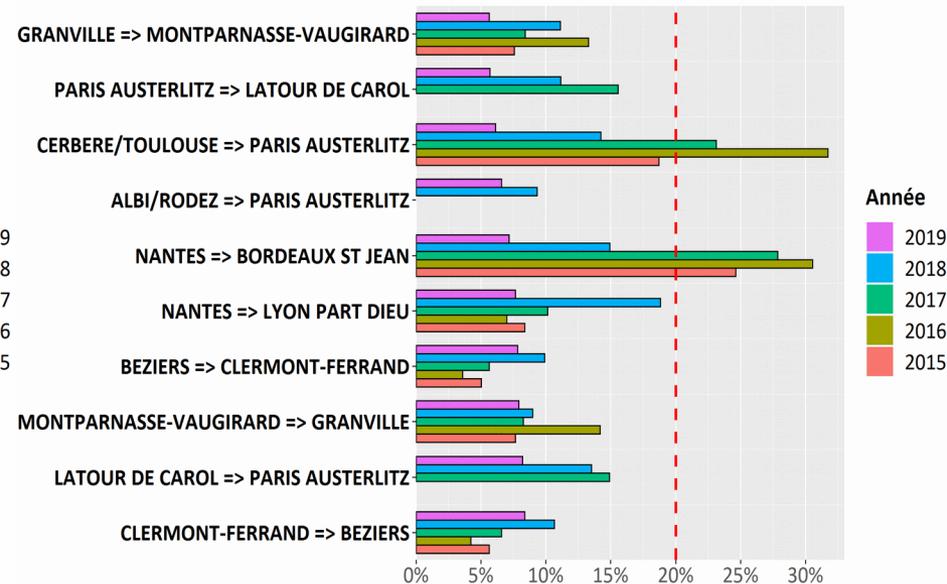
- Les liaisons les moins ponctuelles...
 - ▣ principalement des longues radiales
 - ▣ Marseille => Bordeaux dépasse comme en 2018 le seuil préoccupant de 20% de retard

- Les liaisons les plus ponctuelles...
 - ▣ Présence de plusieurs liaisons plus courtes, province - province
 - ▣ Présence de plusieurs liaisons de nuit, dont la ponctualité s'est fortement améliorée ; qui affichent toutefois de faibles niveaux de trafic

Les plus forts taux de retard des lignes intercités



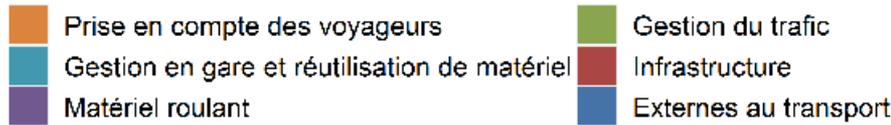
Les plus faibles taux de retard des lignes intercités



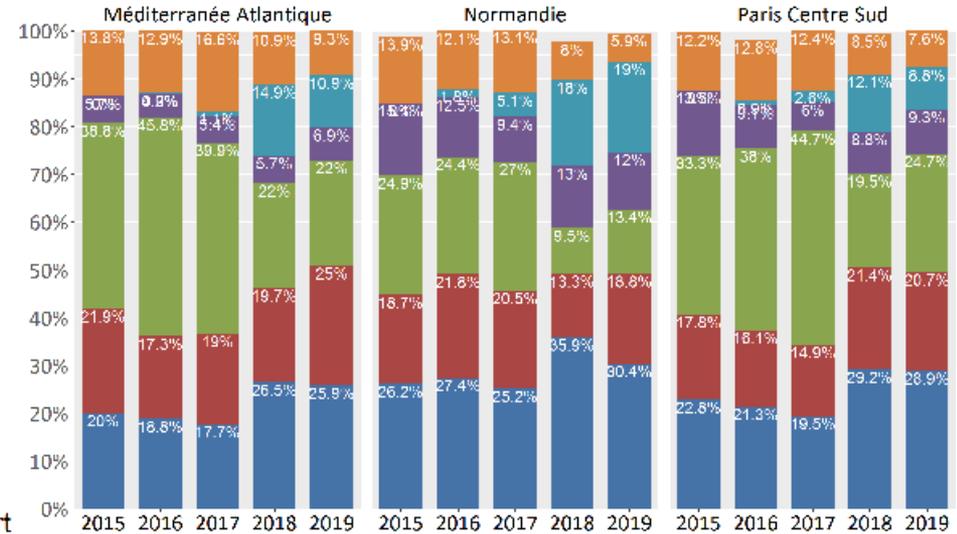
Causes de retard prépondérantes :

- Cause « Externes au transport » (30%)
- Cause « Infrastructure » (20%)
- Cause « Gestion du trafic » (17%)

Causes



Répartition des causes des retards des lignes intercités par axe



Similitudes des évolutions 2019/2018 des différentes zones géographiques :

↗ de la proportion de la cause « Infrastructure » pour les axes « Méditerranée-Atlantique » et « Normandie »

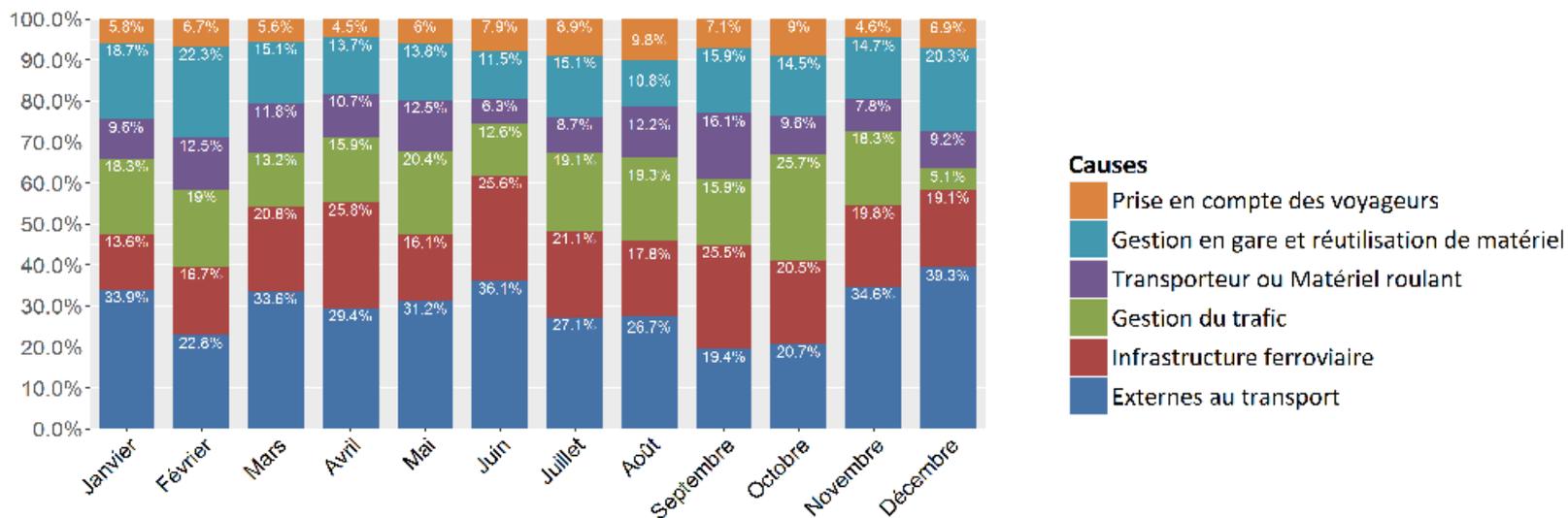
↗ de la proportion de la cause « Gestion du trafic » pour les axes « Normandie » et « Paris Centre Sud »

⇒ Niveau élevé de la proportion des cause « Externes au transport » comme en 2018 (impact de la météo et des grèves)

Liaisons Intercités

- ↗ de la proportion des causes « Externes au transport » en juin (canicule), en novembre (inondations Sud-PACA) et en décembre (grève contre la réforme des retraites)
- ↗ de la proportion des causes « Infrastructure » en juin et en septembre
- ↗ de la proportion des causes « Gestion du trafic » en octobre
- ↗ de la proportion des causes « Gestion en gare et réutilisation du matériel » en décembre

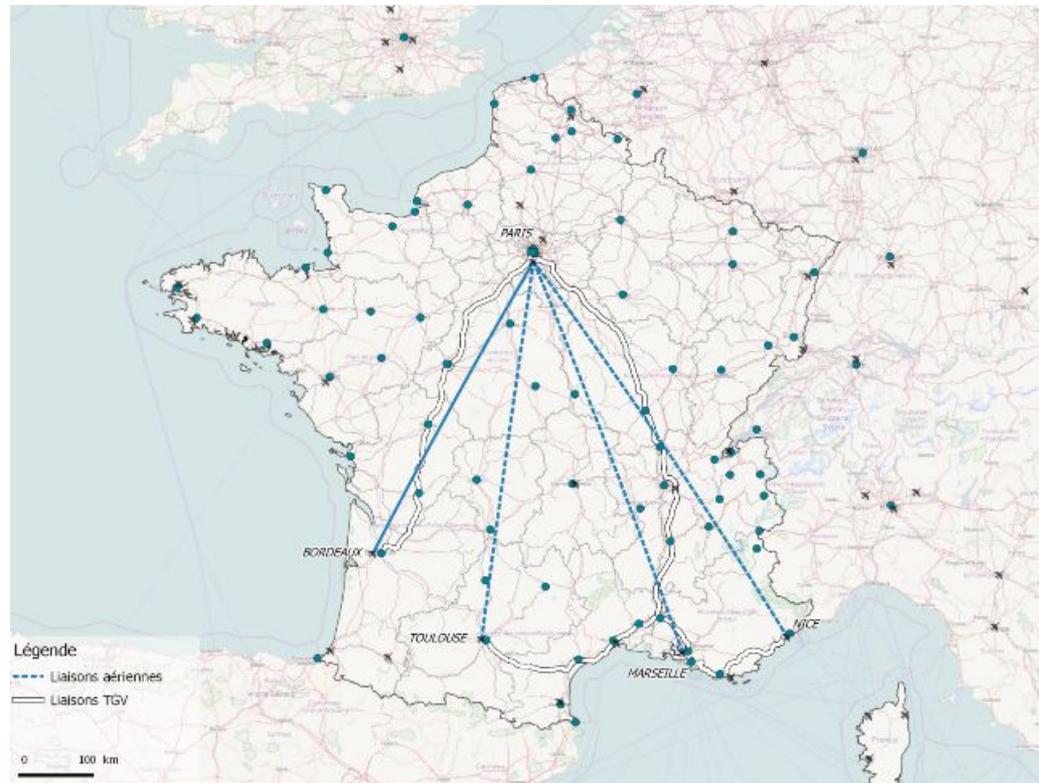
Répartition des causes des retards des lignes intercités



COMPARAISONS AIR-FER

Rappel des liaisons principales

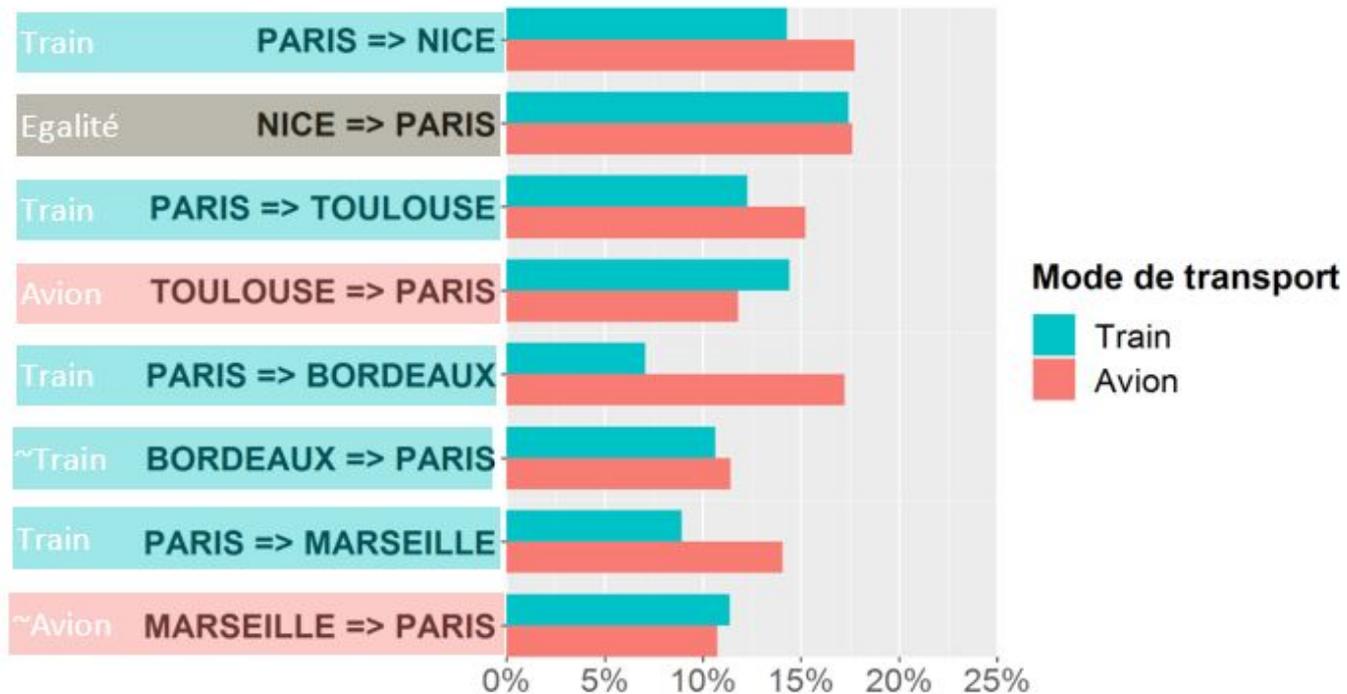
- 4 liaisons principales, parmi les plus fréquentées
 - ▣ Niveau d'offre « suffisant » pour chacun des modes
 - Intervalle de passage = 180min ⇔ Trafic > 4-5 circulations/j
 - ▣ Temps de trajet global porte à porte comparable entre les modes
 - Liaisons ferroviaires : 2h30 < Tps_{gare à gare} < 6h



Ponctualité à 15min*

- En aérien : Retards généralement plus élevés dans le sens Paris → Province
- En ferroviaire : Retards généralement plus élevés dans le sens Province → Paris
- Retard

% de retard à l'arrivée à 15min en 2019

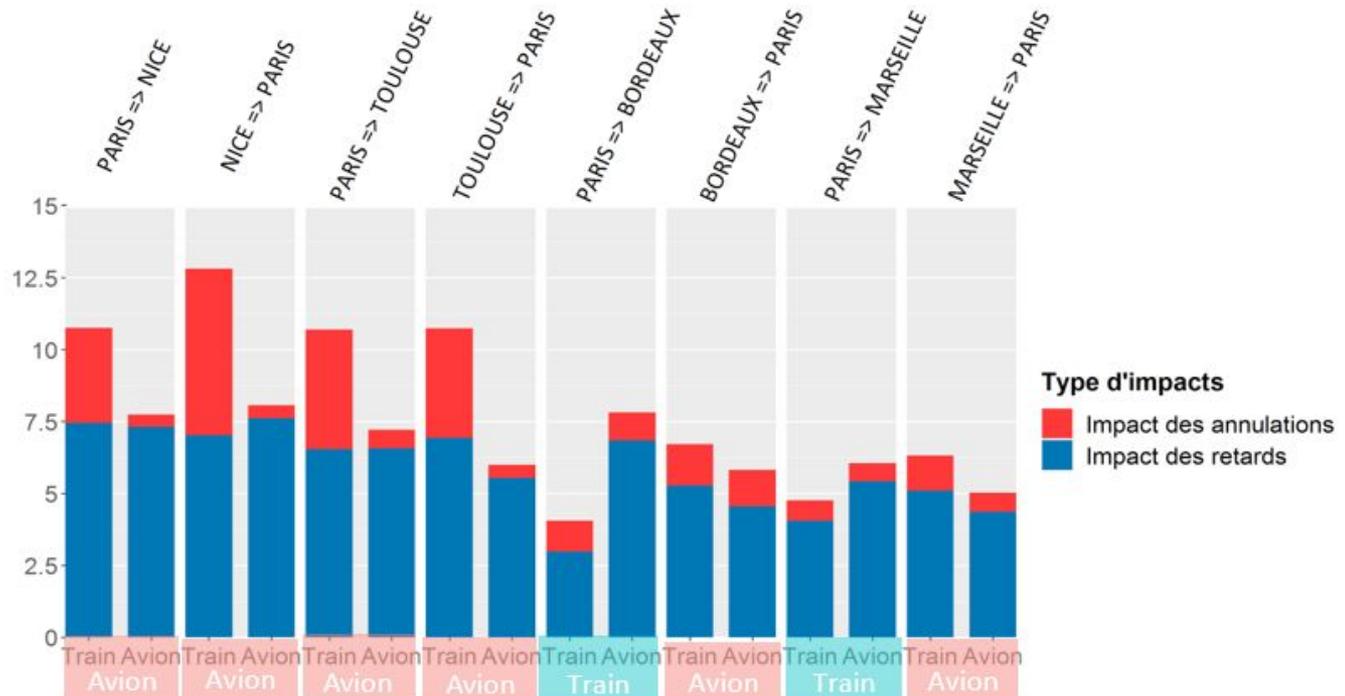


* Nous utilisons des données de retard à 15 minutes, y compris pour la liaison Paris-Bordeaux, même si la durée moyenne de trajet sur cette liaison est inférieure à 3h.

Impact global

- Avantage « avion » marqué pour les liaisons ferroviaires « longues » en 2019
 - Impact plus important des annulations en 2019 (notamment suite à la grève de décembre) et impacts similaires des retards entre les deux modes
- Pas de mode réellement plus avantageux pour les liaisons ferroviaires « courtes » en 2019

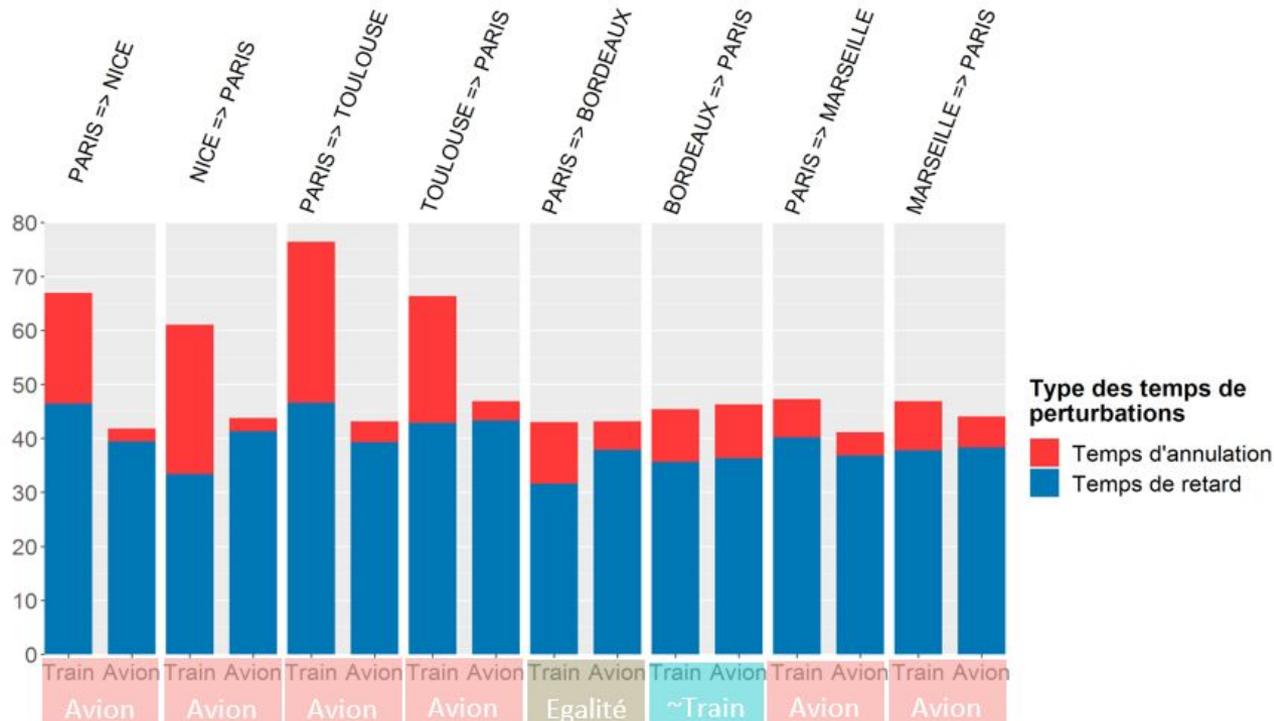
Répartition des impacts globaux en 2019



Temps de perturbations

- Temps de perturbation plus importants en ferroviaire pour les liaisons « longues » en 2019
 ⇒ temps de perturbation pour cause d'annulation plus élevés en ferroviaire en 2019, pour partie en lien avec les perturbations causées par la grève de décembre contre la réforme des retraites
- Temps de perturbations proches en aérien et en ferroviaire pour la liaison Paris-Bordeaux en 2019 dans les deux sens, avec un léger avantage pour le mode ferroviaire

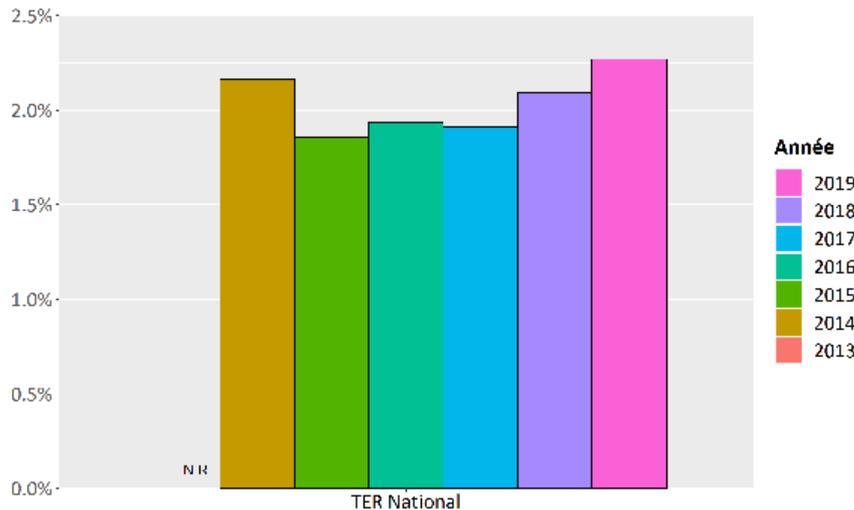
Répartition des temps de perturbations en 2019



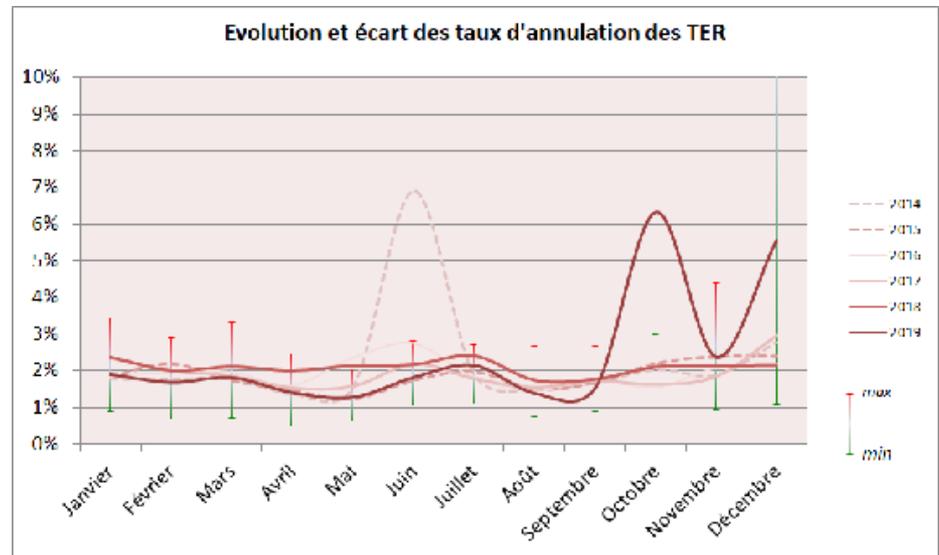
TRANSPORTS RÉGIONAUX

- TER en 2019
 - ↗ du taux d'annulation (2,3% contre 2,1% en 2018) qui se rapproche de son pire niveau depuis 2013
 - ▣ Dégradation de la régularité en octobre et décembre

Evolution de la régularité des TER



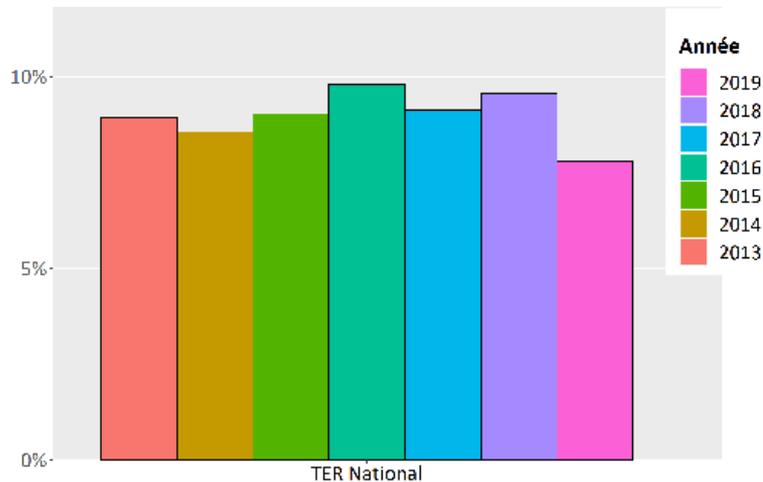
Evolution et écart des taux d'annulation des TER



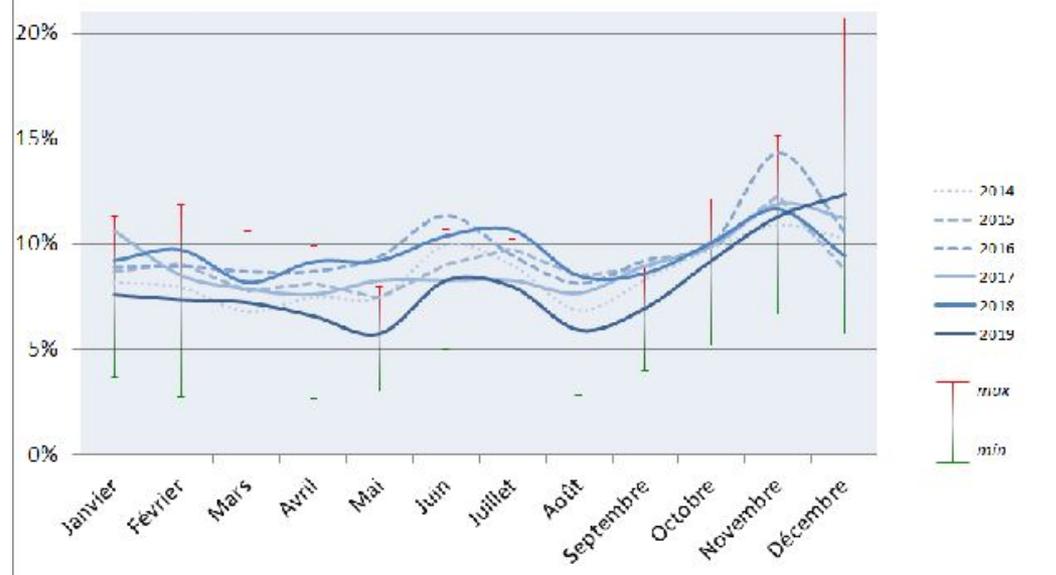
TER en 2019

- ↗ ↘ du taux de retard (7,8% contre 9,6% en 2018) qui atteint son niveau le plus bas depuis 2013
- ▣ Dégradation de la ponctualité en novembre et décembre

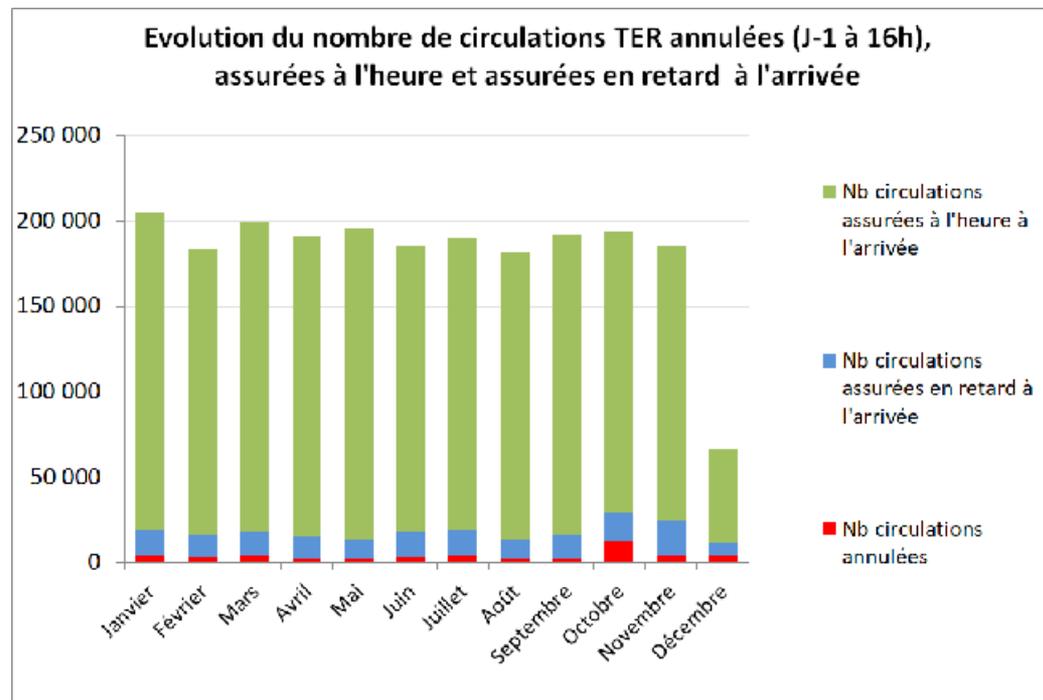
Evolution de la ponctualité des TER



Evolution et écart des taux de retard à l'arrivée des TER

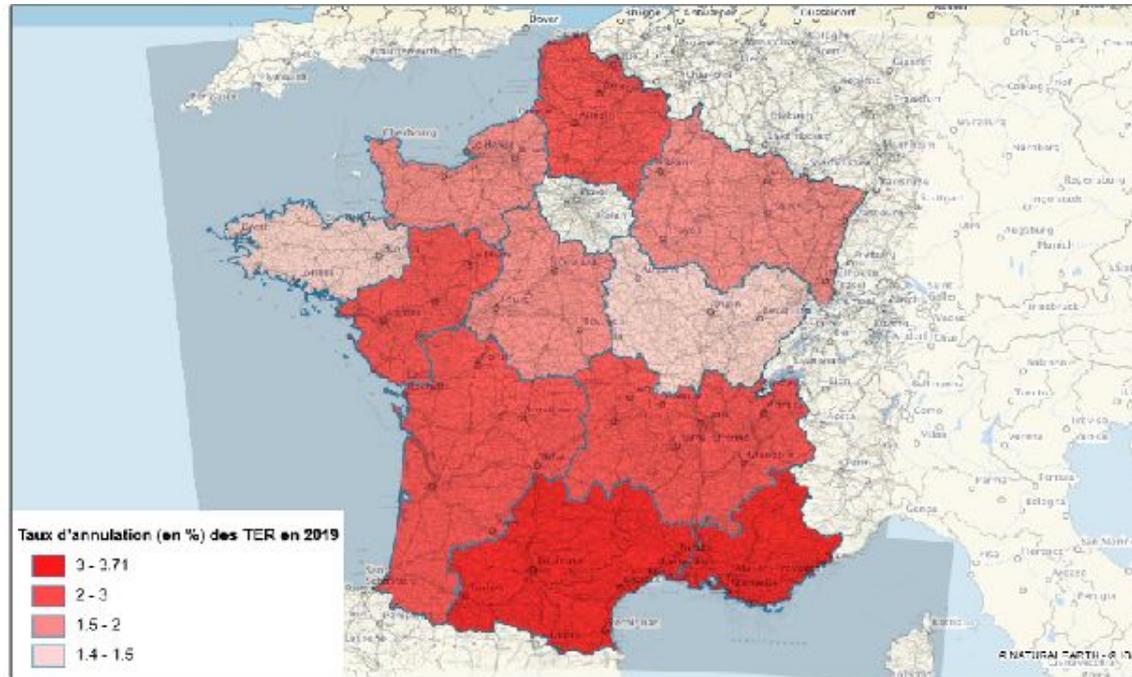


- Impact de la grève nationale contre la réforme des retraites en décembre 2019 :
 - ▣ La grève a impacté le nombre de circulations assurées mais seulement faiblement les annulations (à J-1 16h)
 - ▣ Part importante du nombre de circulations déprogrammées en décembre (2 TER sur 3)



TER - Annulations

- Différences régionales fortes :
 - De 1,4% en Bourgogne-Franche-Comté à 3,7% en région Sud PACA



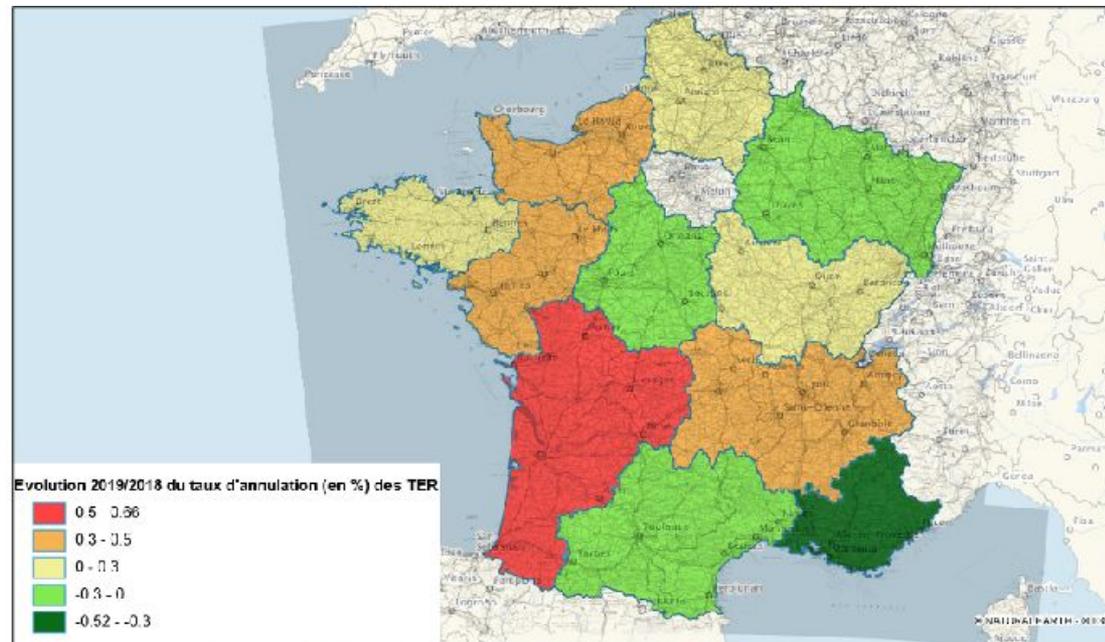
NB : la carte n'inclut ni l'Ile-de-France ni la Corse où ne circulent pas de TER

TER - Annulations

Evolution 2019/2018 des taux d'annulation par région :

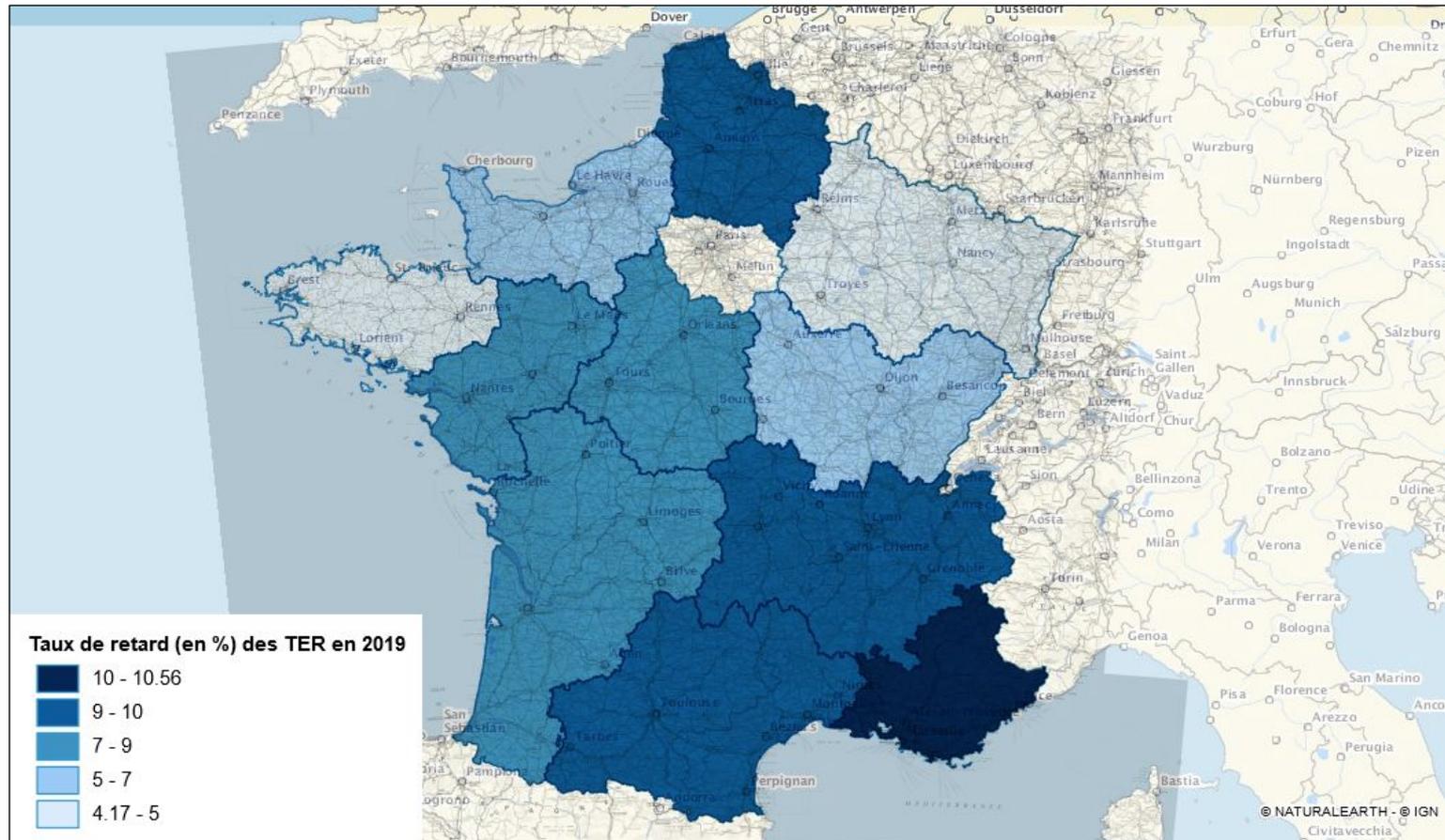
↗ de plusieurs régions, notamment Pays de la Loire et Nouvelle-Aquitaine (recours collectif au droit de retrait par des agents SNCF du 18 au 23 octobre)

↘ Sud-PACA (moins bonne régularité cependant)



NB : la carte n'inclut ni l'Ile-de-France ni la Corse où ne circulent pas de TER

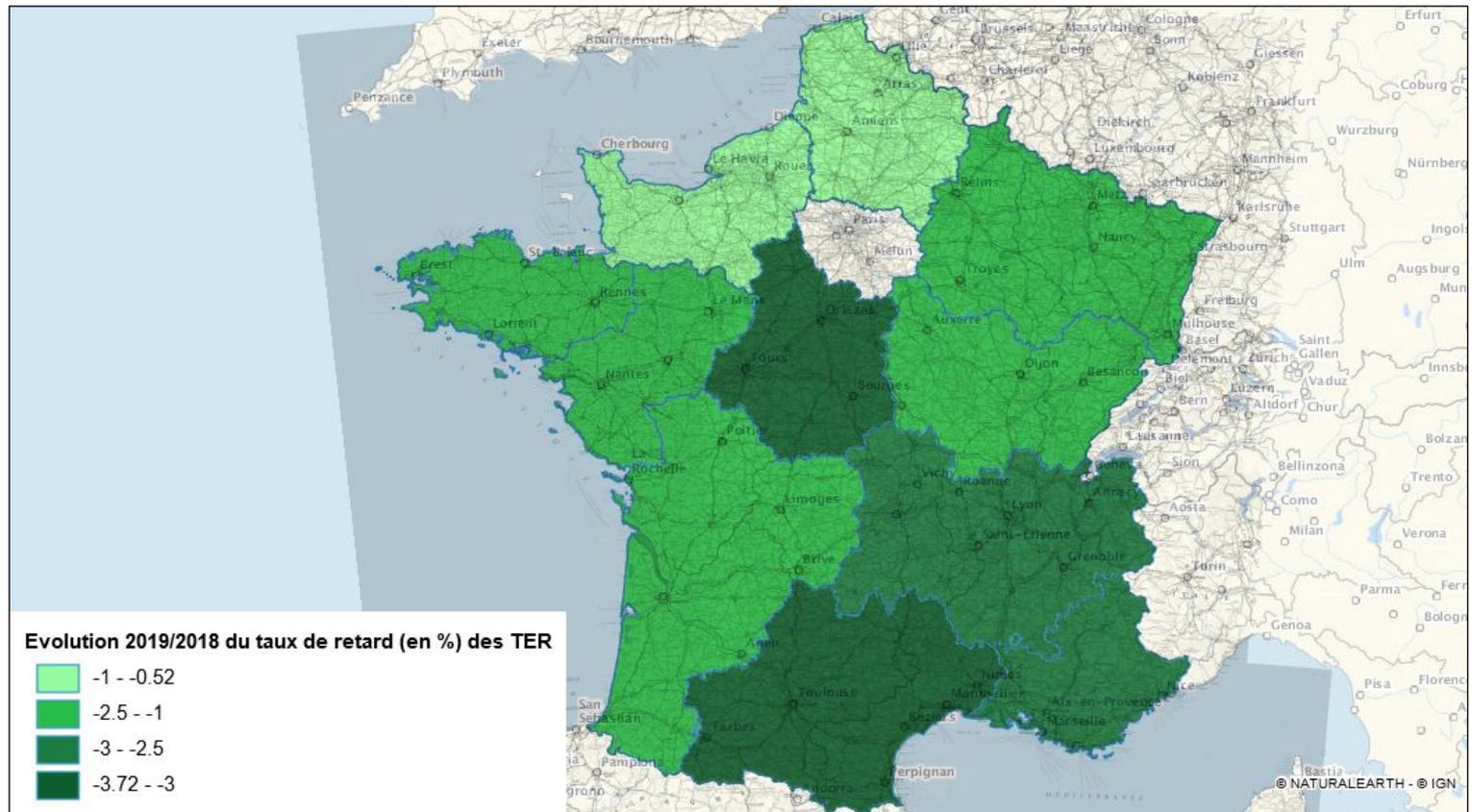
- Différences régionales fortes :
 - De 4,2% en Bretagne à 10,6% en région Sud PACA



NB : la carte n'inclut ni l'Ile-de-France ni la Corse où ne circulent pas de TER

Evolution 2019/2018 des taux de retard par région :

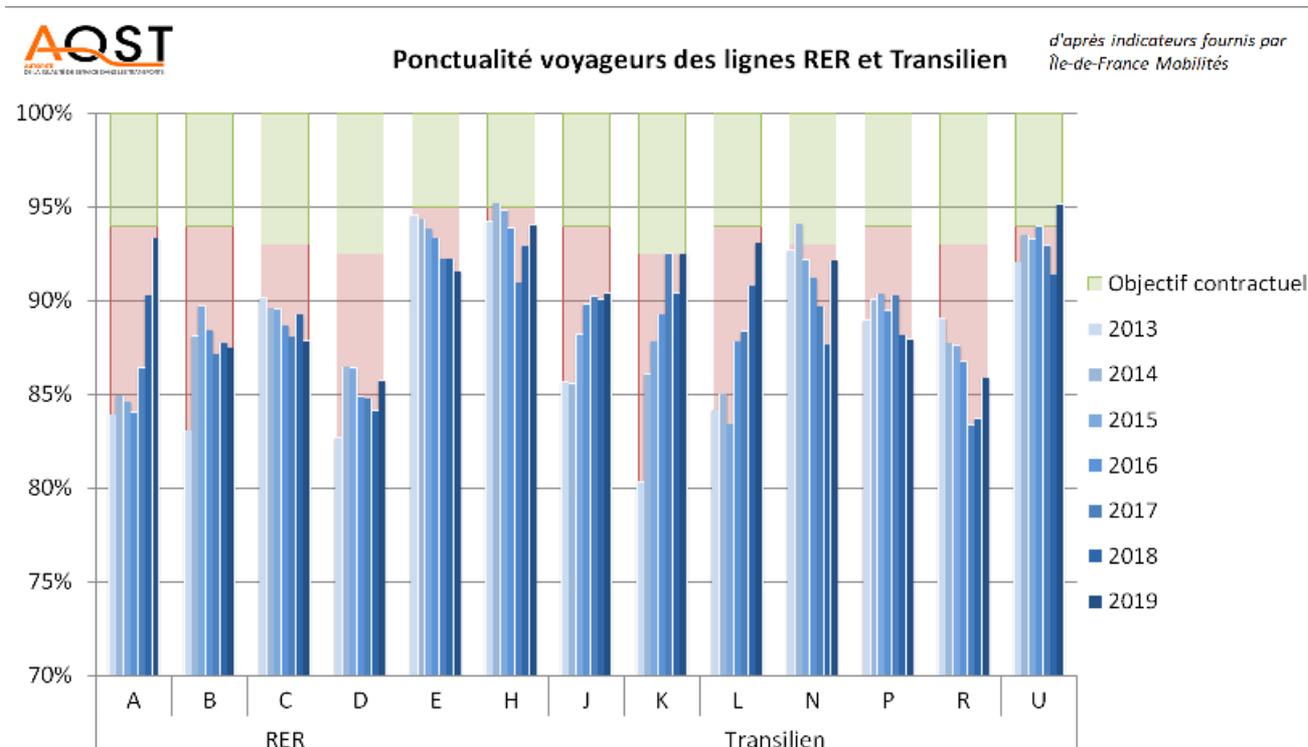
- 📍 Bourgogne-Franche-Comté, Bretagne, Grand-Est, Pays de la Loire et Hauts-de-France
- 📍📍 Occitanie, Centre-Val de Loire, Sud-PACA, Auvergne-Rhône-Alpes et Nouvelle-Aquitaine



NB : la carte n'inclut ni l'Ile-de-France ni la Corse où ne circulent pas de TER

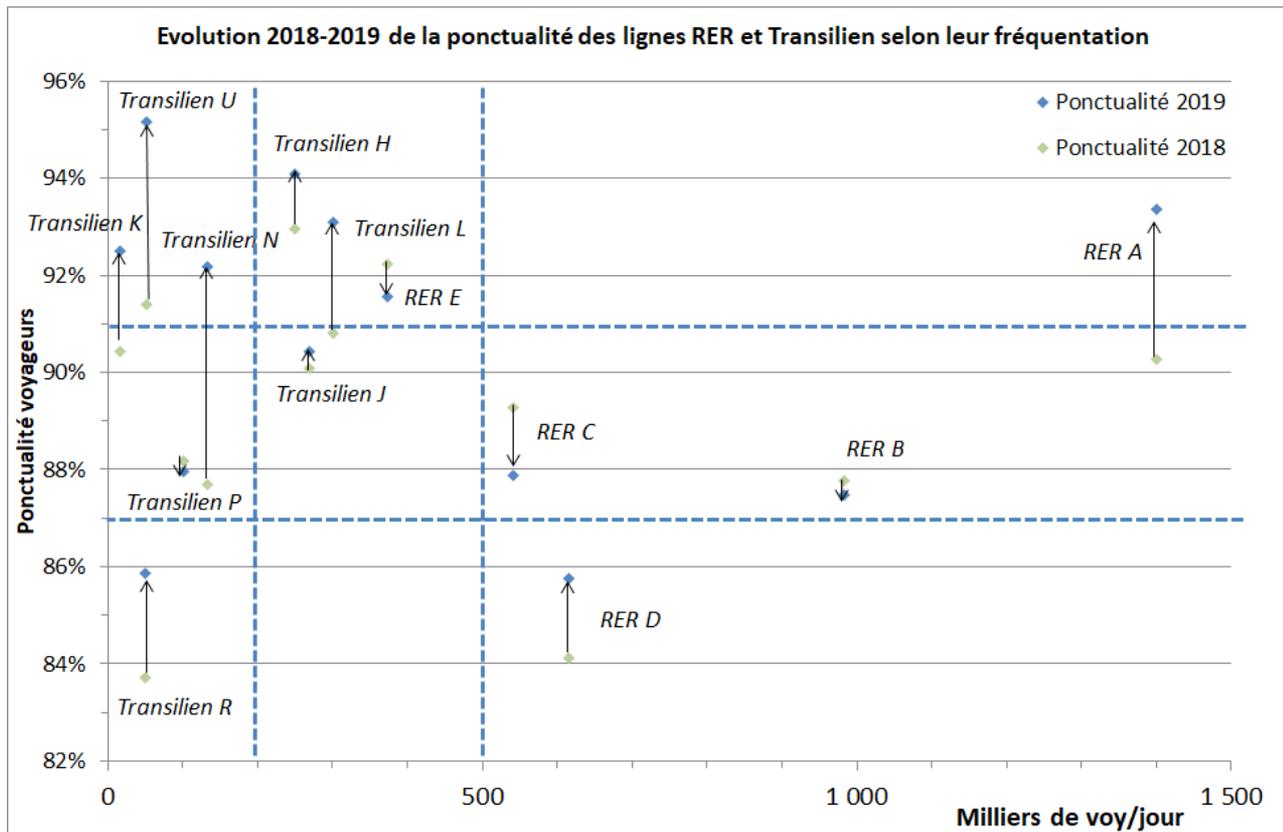
RER ET TRANSILIEN EN ILE-DE-FRANCE

- RER et Transilien en 2019 (mois de décembre 2019 non pris en compte à ce stade)
 - De la ponctualité voyageurs des RER D et des lignes H, K, L et R
 - ➤ De la ponctualité voyageurs des lignes RER A (refonte de graphique en déc 2017) et Transilien N et U



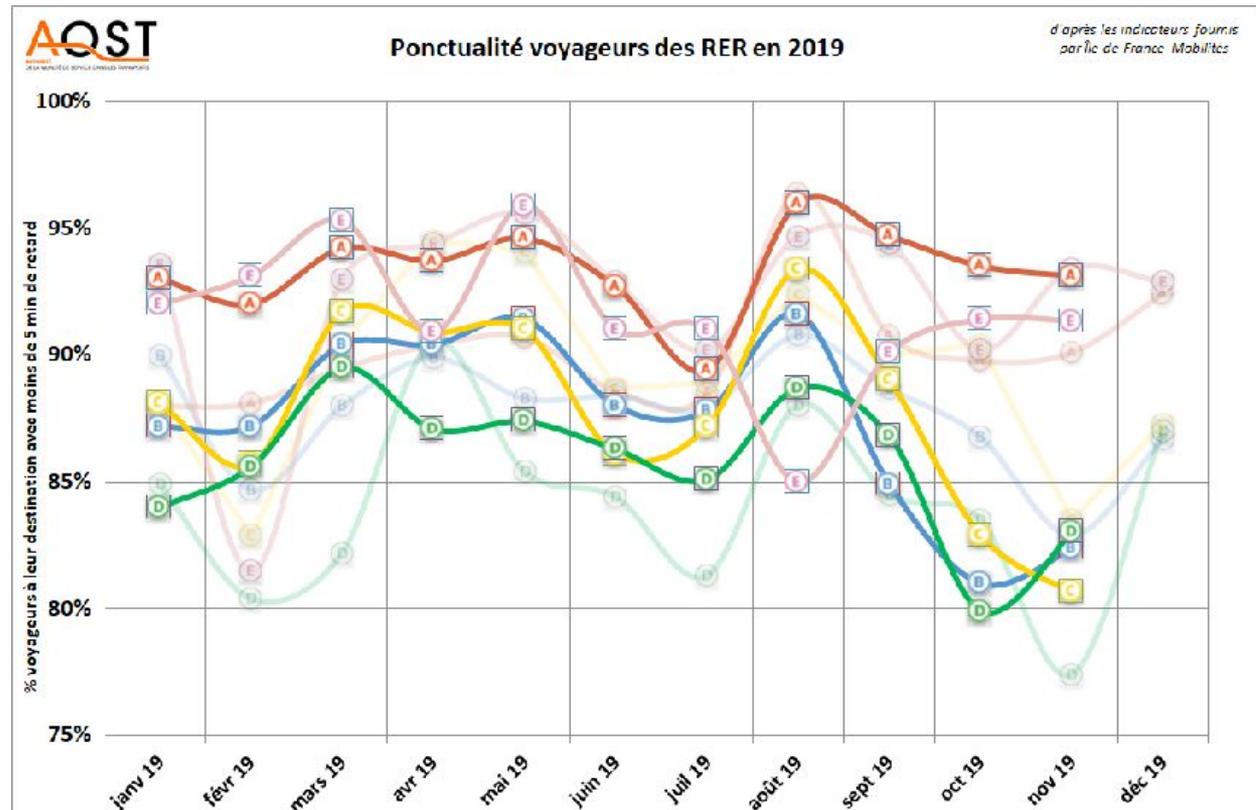
Différences importantes de fréquentation

- Impacts plus ou moins forts d'une perturbation sur le taux de ponctualité voyageurs
 - RER D (et à un moindre degré RER B et C) ⇒ Fort trafic et faible taux de ponctualité
 - Niveaux de ponctualité élevés des lignes RER A et Transilien L (redéfinition des horaires) ainsi que E, H, K, N et U
 - La ponctualité voyageurs du RER D et celle de la ligne R restent préoccupantes en 2019



* Le mois de décembre 2019 n'est pas pris en compte à ce stade

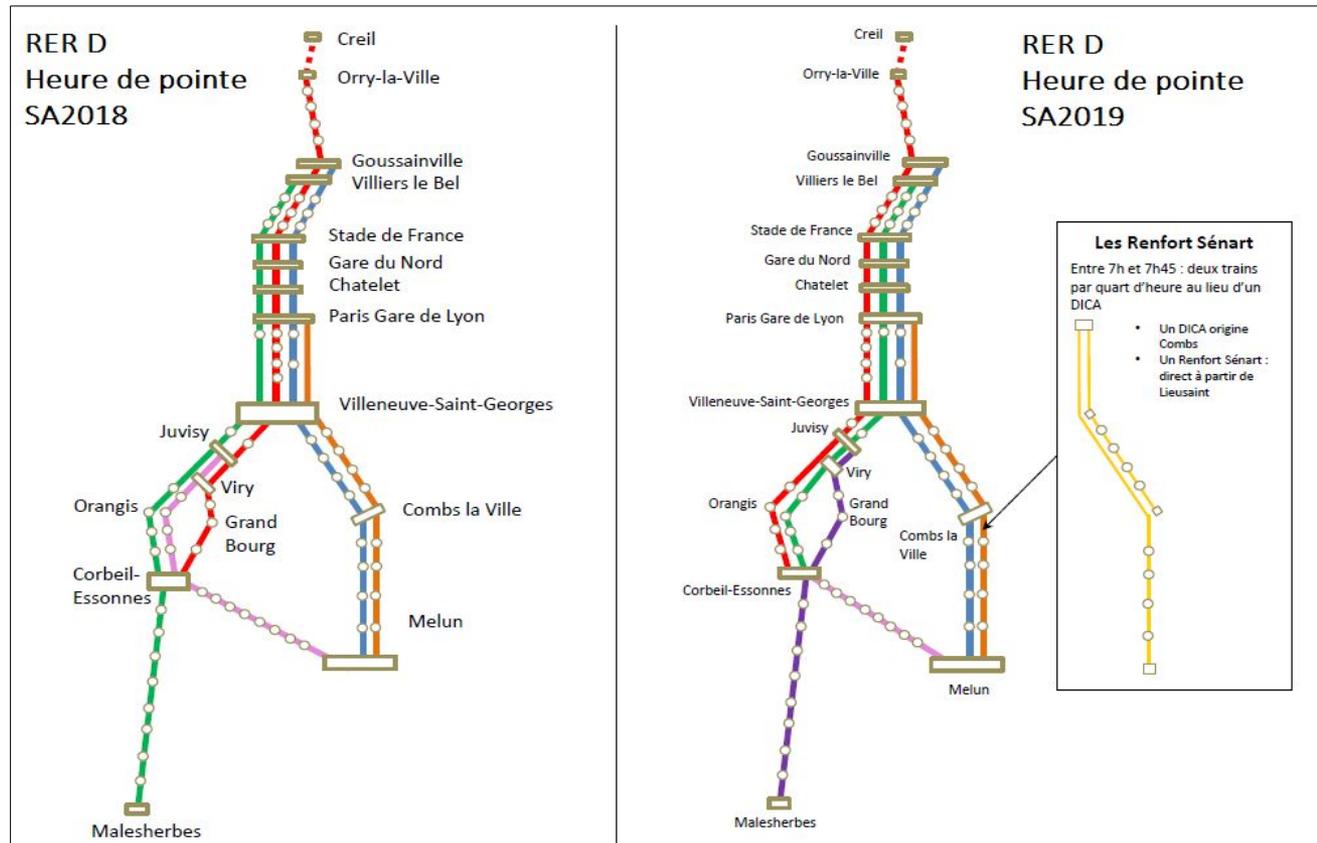
- Dégradation marquée de la ponctualité des lignes B et C en juin, et des lignes A et D en juillet 2019
 - ⇒ Episodes de canicule du 25 au 30 juin (T>40°C dans le RER D le 27 juin) et du 21 au 26 juillet 2019
- Forte chute de la ponctualité des lignes RER B, C et D à l'automne 2019, en lien avec divers incidents, dont notamment :
 - ⇒ Une panne d'alimentation électrique survenue en gare de Paris-Nord le 3 octobre (lignes B et D)
 - ⇒ Le recours collectif au droit de retrait par des agents SNCF entre les 18 et 23 octobre



*** Suite à la grève nationale contre la réforme des retraites du mois de décembre, le suivi de l'indicateur de ponctualité voyageurs par Ile-de-France Mobilités n'a pas été effectué sur ce mois**

Zoom RER D

- Débranchement au 9 décembre 2018 des branches Vallée, Littoral et Malesherbes du RER D (Fin des liaisons directes avec Paris) avec la mise en place du Service Annuel 2019 (SA2019)
 - Ajout de 3 trains directs depuis Sénart en direction de Paris à l'HPM
 - Légère progression du taux de ponctualité (85,8% contre 84,1% en 2018) qui reste, pour le moment, encore loin de l'objectif de 90% défini par Ile-de-France Mobilité dans la délibération n°2017/832 du 13 décembre 2017 qui marque l'adoption du SA2019.



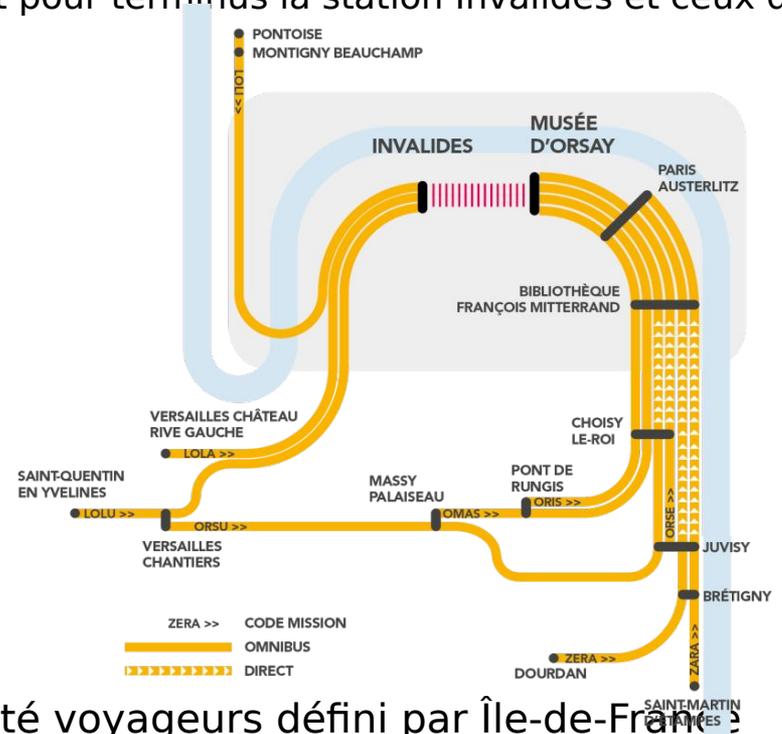
- Débranchement au 9 décembre 2018 des branches Vallée, Littoral et Malesherbes du RER D (Fin des liaisons directes avec Paris) avec la mise en place du Service Annuel 2019 (SA2019)

- Plusieurs motifs de mécontentement de certains voyageurs impactés (sources presse et associations locales) :
 - Ajout d'une correspondance pour les voyageurs des branches « débranchées », ce qui engendrerait un allongement du temps de trajet d'une durée de 10 à 30 minutes ;
 - Temps trop court pour changer de train qui aggraverait l'allongement du temps de trajet
-> depuis le 1er février 2019, mise en place par Ile-de-France Mobilités et la SNCF d'un temps de rétention des trains de correspondance de 3 minutes à l'heure de pointe du soir, et de 2 minutes pour certains services de bus de correspondance au terminus de plusieurs branches ;
 - Qualité de l'information voyageur relative aux modalités de correspondance parfois jugée insuffisante (affichage des trains tardif, écrans défectueux, annonces inaudibles, etc.)
-> l'information voyageur sera probablement améliorée avec l'unification de l'information sur les différents supports du réseau Transilien (système d'information IENA) , attendue au cours de l'année 2020

- A noter qu'Ile-de-France Mobilités élabore actuellement un retour d'expérience plus complet sur la mise en place du service annuel 2019 et que des indicateurs globaux de satisfaction voyageurs seraient en légère amélioration pour cette ligne à l'issue de l'année 2019.

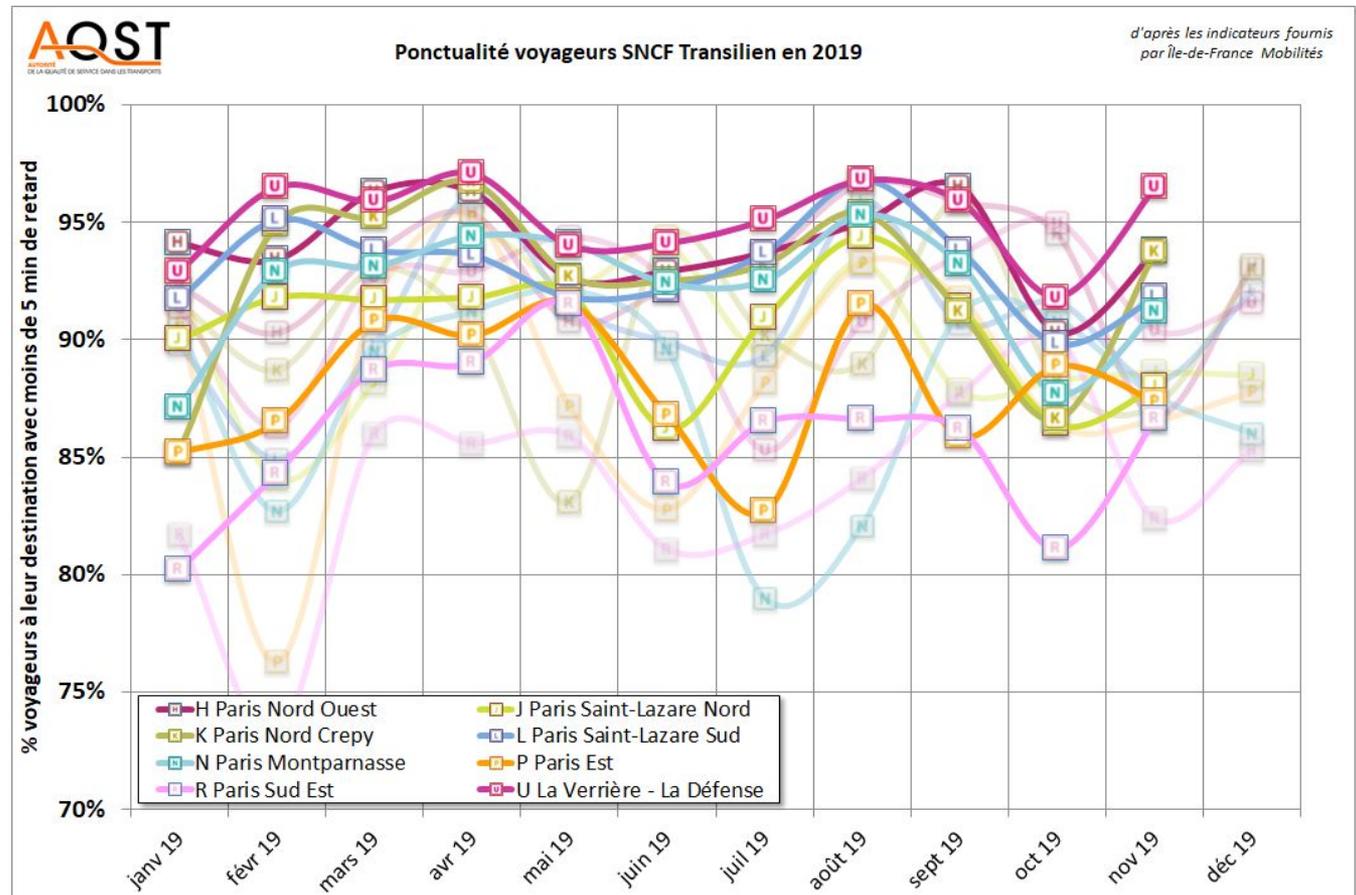
Zoom RER C

- Mise en place au 9 décembre 2018 du Service Annuel 2019 sur la ligne RER C :
 - ▣ Ligne coupée le week-end entre les gares Invalides et Musée d'Orsay
 - ▣ Le week-end, les trains du Nord et de l'Ouest ont pour terminus la station Invalides et ceux du Sud la station Musée d'Orsay



- Pas d'amélioration de l'indicateur de ponctualité voyageurs défini par Île-de-France Mobilités à l'issue de l'année 2019, qui a baissé à 87,9% en 2019 hors décembre, contre 89,3% sur l'année 2018 complète.
- A noter qu'Île-de-France Mobilités élabore actuellement un retour d'expérience plus complet sur la mise en place du service annuel 2019.

- Dégradation en juin prononcée pour les lignes J, P et R :
 - ⇒ ligne J interrompue le 7 juin entre Argenteuil et Ermont après une chute d'arbre (tempête Miguel)
- Forte baisse de la ponctualité en octobre (sauf pour la ligne P) ⇒ panne électrique à Gare du Nord le 3 octobre et recours collectif d'agent SNCF au droit de retrait entre les 18 et 23 octobre



*** Suite à la grève nationale contre la réforme des retraites du mois de décembre, le suivi de l'indicateur de ponctualité voyageurs par Île-de-France Mobilités n'a pas été effectué sur ce mois**

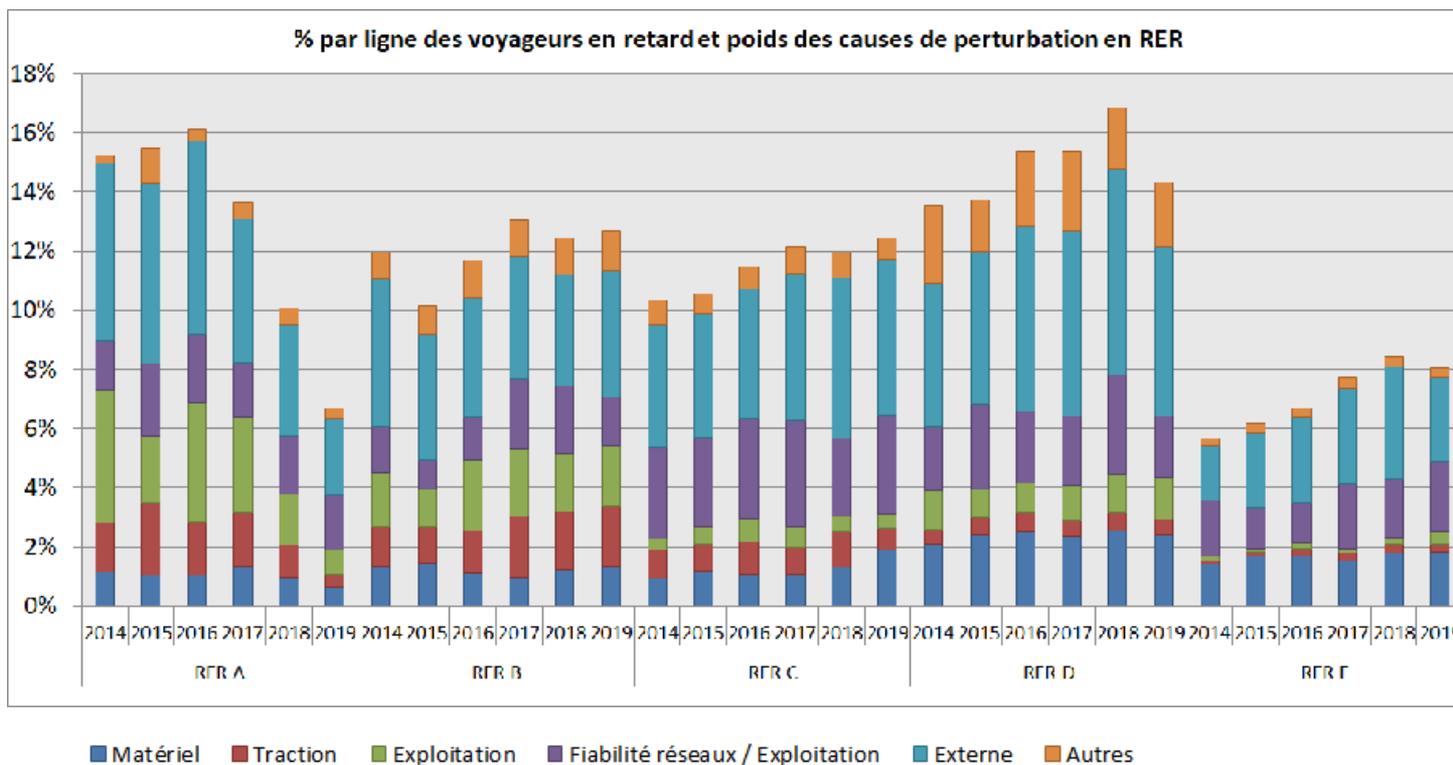
Causes des retards des RER et Transilien*

RER A : ↘ des causes* « traction », « exploitation » et « externes » en 2019 (hors décembre)

(refonte des horaires en décembre 2017)

RER C : ↗ causes « matériel » et « fiabilité réseaux/exploitation » (restitution tardive de travaux le 17 octobre 2019)

RER D : ↘ des causes « fiabilité réseaux/exploitation » en 2019



* Suite à la grève nationale contre la réforme des retraites du mois de décembre, le suivi de l'indicateur de ponctualité voyageurs par Ile-de-France Mobilités n'a pas été effectué sur ce mois

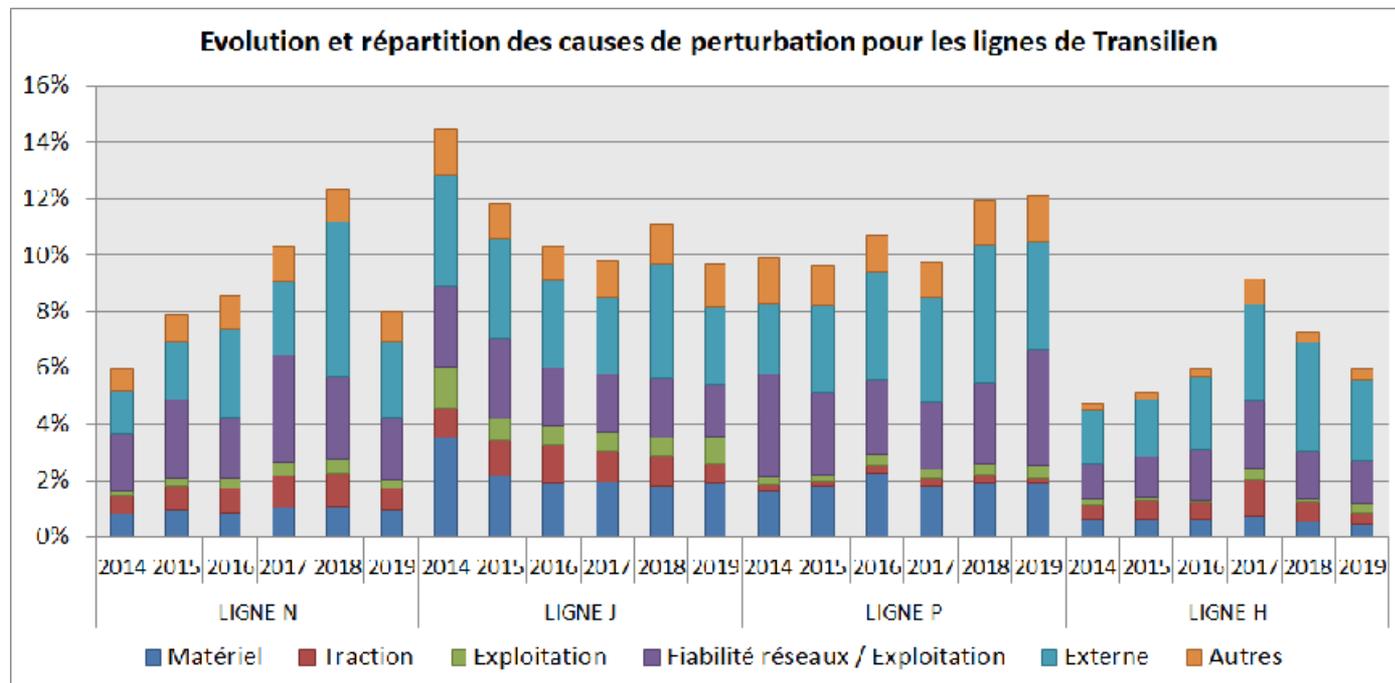
Causes des retards des RER et Transilien*

Ligne N : ↗ causes* « exploitation », « fiabilité réseaux/exploitation » et « traction » en 2019 (hors décembre)

Ligne H : ↗ causes « traction » et « matériel roulant » (rames Francilien neuves sur de l'axe Pontoise - Creil depuis 2017)

Ligne H, J, N et P : ↗ causes « externes » en 2019 (niveau plus élevé en 2018 en lien avec l'impact de la grève nationale ferroviaire du T2 2018, grève de décembre 2019 non prise en compte à ce stade)

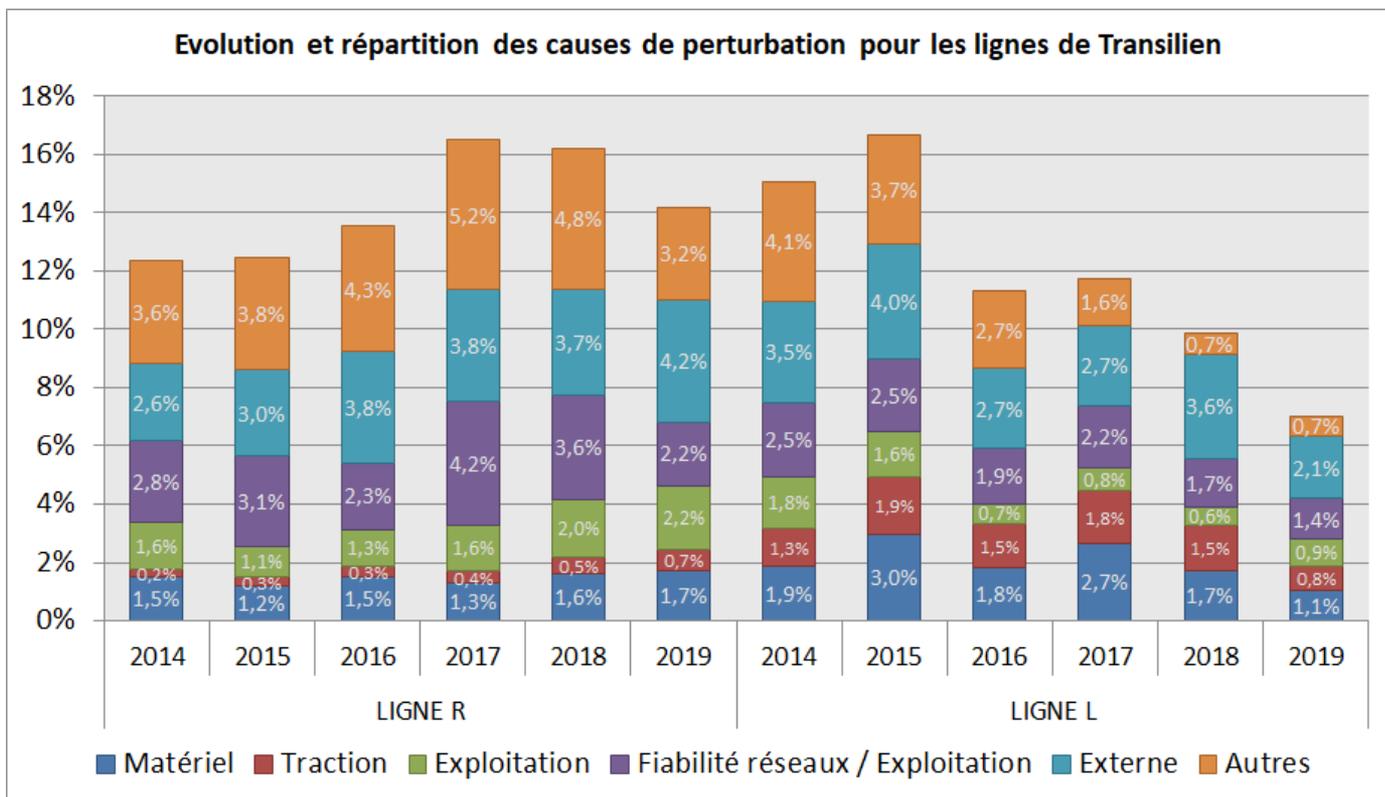
* Suite à la grève nationale contre la réforme des retraites du mois de décembre, le suivi de l'indicateur de ponctualité voyageurs par Ile-de-France Mobilités n'a pas été effectué sur ce mois



Causes des retards des RER et Transilien*

Ligne R (la moins ponctuelle en Transilien) : ↗ causes* « externes » en 2019 (hors décembre) – forte proportion des causes « autres »

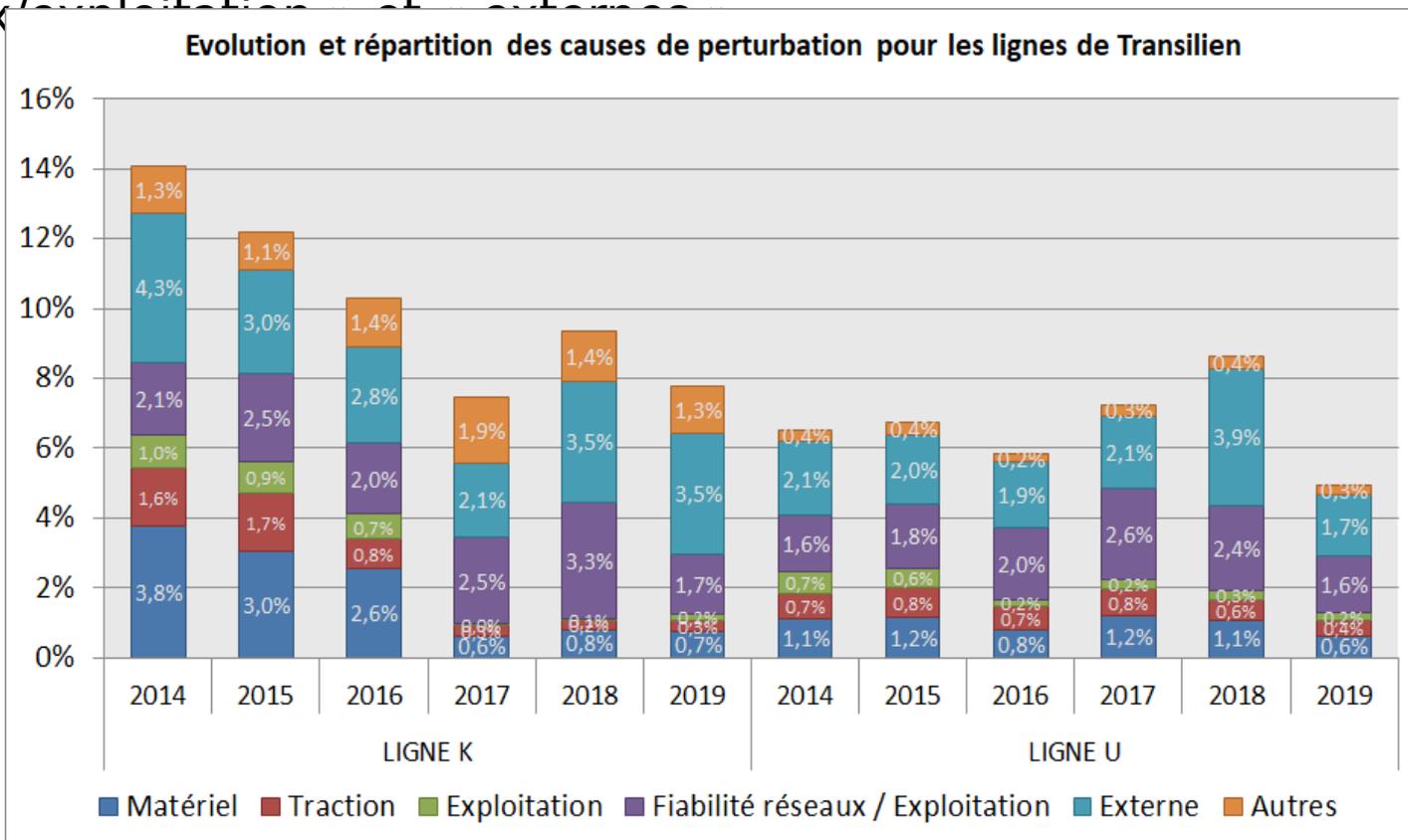
Ligne L : ↘ des causes « traction », « exploitation » et « externes » (refonte des horaires en décembre 2017)



* Suite à la grève nationale contre la réforme des retraites du mois de décembre, le suivi de l'indicateur de ponctualité voyageurs par Ile-de-France Mobilités n'a pas été effectué sur ce mois

Ligne K : ↘ de la cause « fiabilité réseaux/exploitation » en 2019 (hors décembre)

Ligne U (la plus ponctuelle en Transilien) : ↘ des causes « fiabilité réseaux/exploitation » et « externes »

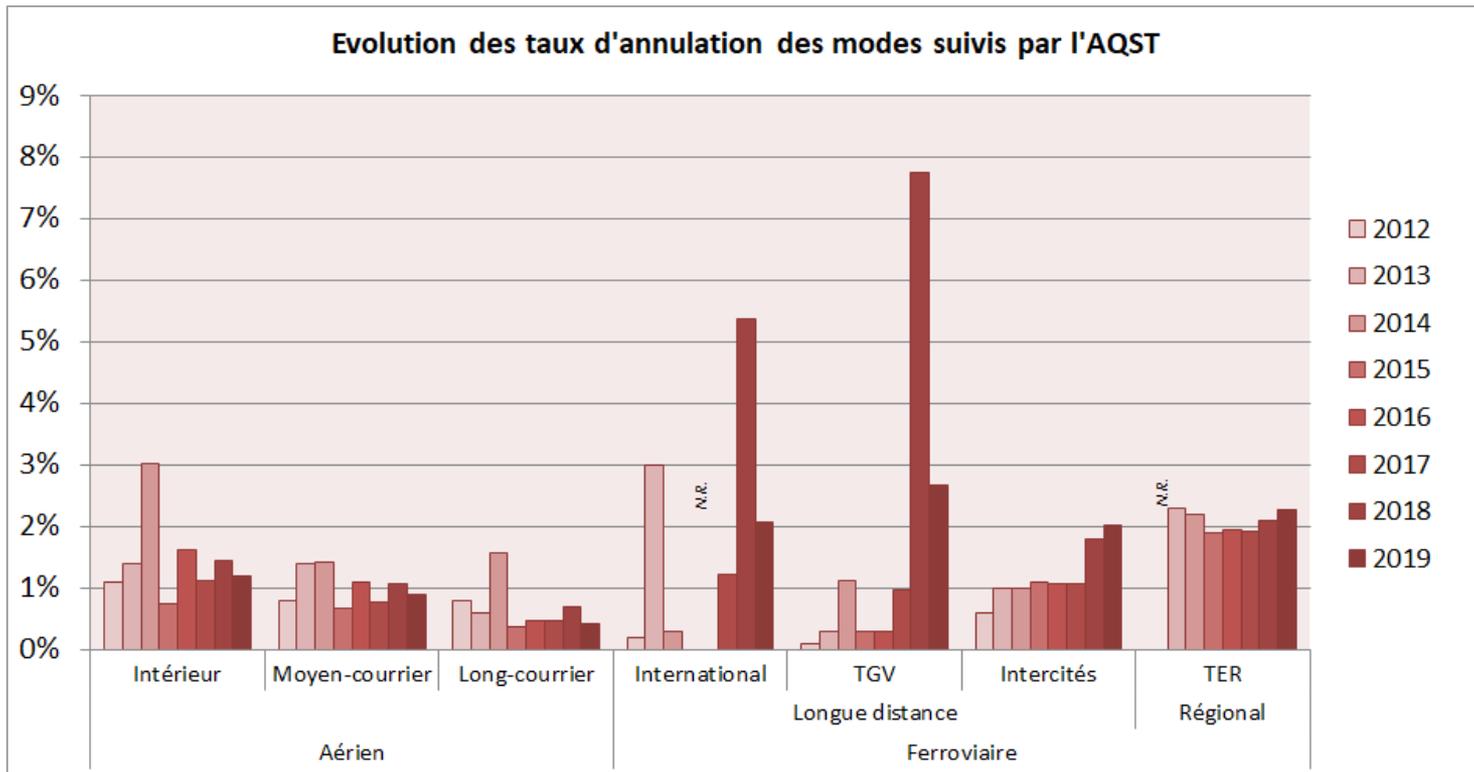


* Suite à la grève nationale contre la réforme des retraites du mois de décembre, le suivi de l'indicateur de ponctualité voyageurs par Ile-de-France Mobilités n'a pas été effectué sur ce mois

SYNTHÈSE

Annulations en 2019

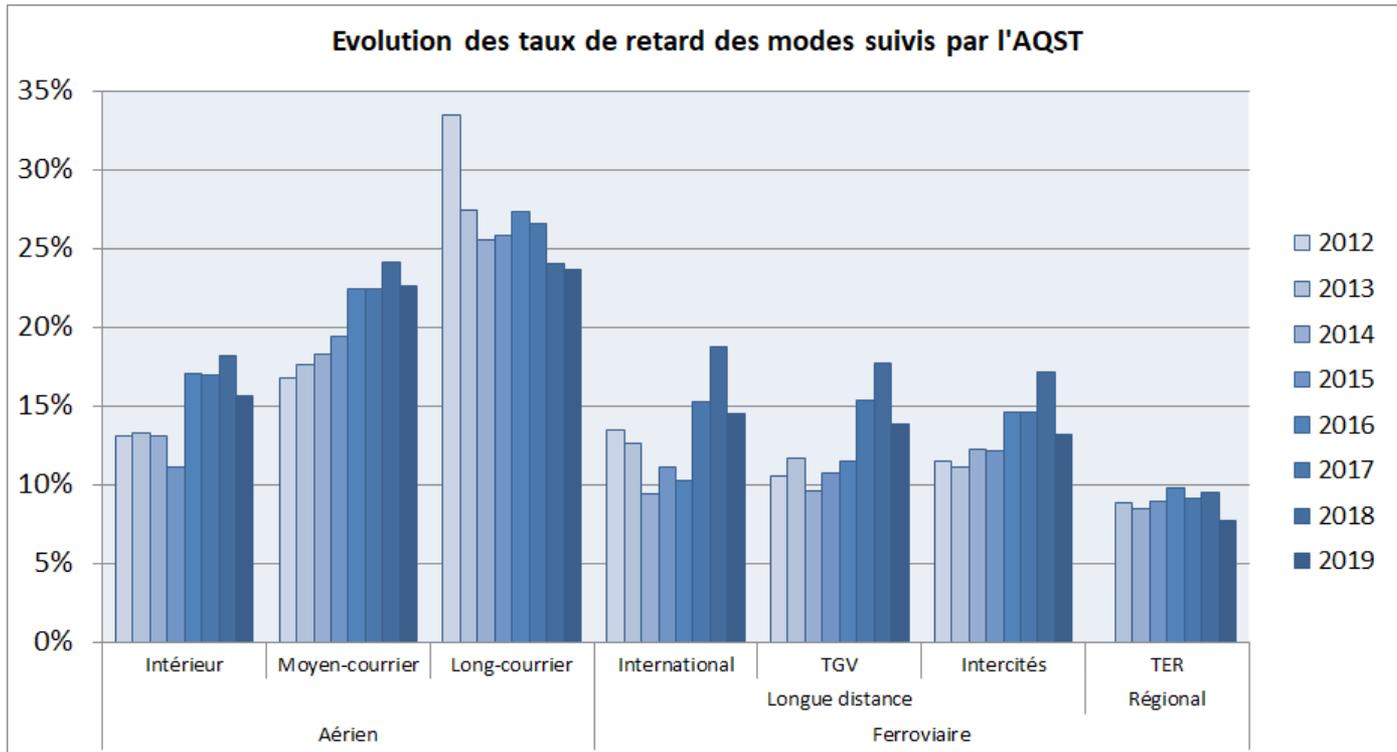
- Résultats globalement positifs pour l'évolution des taux d'annulation en 2019
 - ⇒ 2018 avait constitué la pire année depuis 2012 pour les transports ferroviaires longue distance
 - ...en aérien : ↘ pour l'ensemble des catégories de vols / et long-courriers meilleur résultat depuis 2012
 - ...en ferroviaire : ↘ pour les liaisons TGV et internationales, mais taux d'annulation plus élevé que sur 2012-2017
 - ↗ pour les services Intercités (pire niveau depuis 2012) et TER, dont le taux d'annulation se rapproche de son niveau le plus haut depuis 2013



□ Amélioration globale des taux de retard en 2019

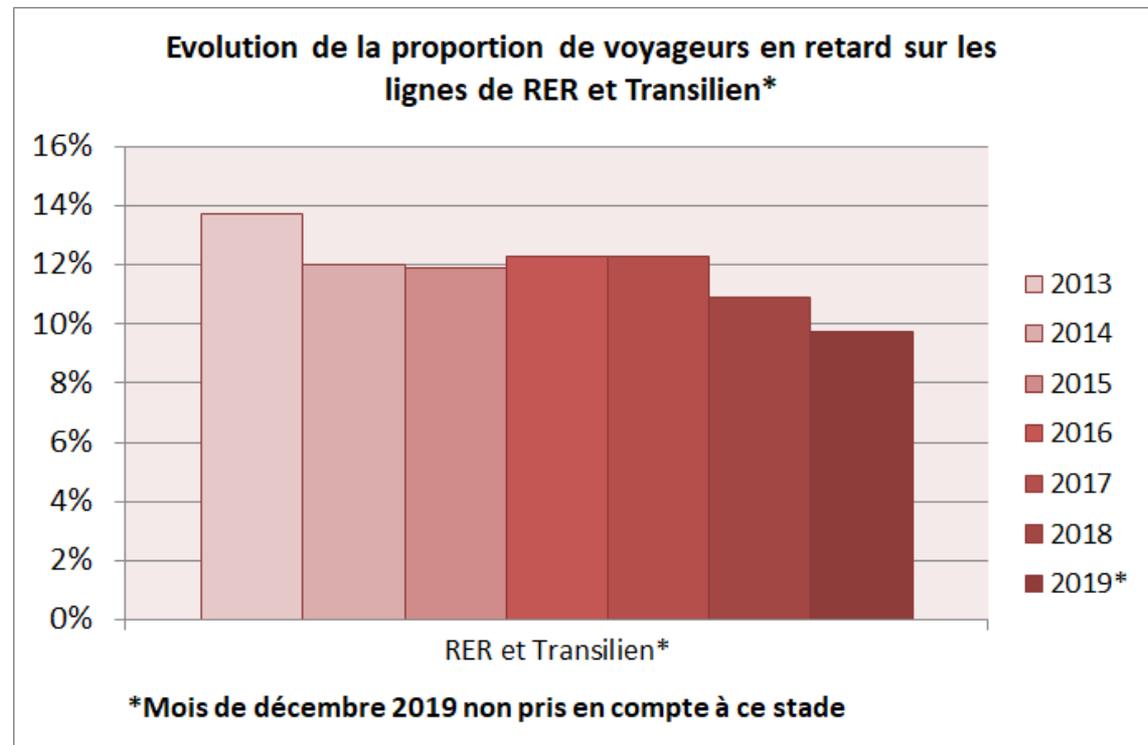
⇒ 2018 avait constitué la pire année depuis 2012 pour l'ensemble des modes étudiés sauf aérien long-courriers

- ...en aérien : ↘ ↘ pour les vols intérieurs et ↘ pour les moyen-courriers
 ↘ pour les long-courriers (meilleur résultat depuis 2012)
- ...en ferroviaire : ↘ ↘ pour les liaisons TGV et internationales (mais taux de retard > 2012-2016), ainsi que pour les Intercités (dont le périmètre s'est fortement réduit toutefois)
 ↘ ↘ pour les TER (taux de retard à 7,8% = plus bas niveau depuis 2013)



Retards en 2019

- Amélioration globale des taux de retard en 2019
- ⇒ 2018 avait constitué la pire année depuis 2012 pour l'ensemble des modes étudiés sauf aérien long-courriers
 - ▣ ...en ferroviaire :
 - 📍 pour les liaisons d'Île-de-France (mois de décembre 2019 non pris en compte à ce stade)
 - plus bas niveau depuis 2013



Régularité et ponctualité en 2019

- Amélioration de la régularité pour une majorité des modes et des services
 - ⇒ Niveau d'annulation le plus bas depuis 2012 pour vols long-courriers
- Amélioration globale de la ponctualité
 - ⇒ Niveaux de retard les plus bas pour vols long-courriers (depuis 2012), les trains TER (2013) et les RER et Transilien en Ile-de-France* (2013)
 - ⇒ En Ile-de-France*, améliorations notables des RER A et Transilien ligne L (refonte de graphique depuis 2018) ainsi que N et U

		% annulation								% retard								
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
Aérien	Intérieur	1,1%	1,4%	3,0%	0,7%	1,6%	1,1%	1,4%	1,2%	13,1%	13,3%	13,1%	11,1%	17,1%	17,0%	18,2%	15,6%	
	Moyen-courrier	0,8%	1,4%	1,4%	0,7%	1,1%	0,8%	1,1%	0,9%	16,8%	17,6%	18,3%	19,4%	22,4%	22,4%	24,1%	22,6%	
	Long-courrier	0,8%	0,6%	1,6%	0,4%	0,5%	0,5%	0,7%	0,4%	33,5%	27,4%	25,6%	25,8%	27,4%	26,6%	24,0%	23,6%	
Ferroviaire	Longue distance	International	0,2%	3,0%	0,3%	N.R.	N.R.	1,2%	5,4%	2,1%	13,5%	12,6%	9,4%	11,1%	10,3%	15,3%	18,8%	14,6%
		TGV	0,1%	0,3%	1,1%	0,3%	0,3%	1,0%	7,8%	2,7%	10,6%	11,7%	9,6%	10,8%	11,5%	15,4%	17,8%	13,8%
		Intercités	0,6%	1,0%	1,0%	1,1%	1,1%	1,1%	1,8%	2,0%	11,5%	11,1%	12,3%	12,2%	14,6%	14,6%	17,2%	13,2%
	Régional	TER		2,3%	2,2%	1,9%	1,9%	1,9%	2,1%	2,3%		8,9%	8,5%	9,0%	9,8%	9,1%	9,6%	7,8%

* Mois de décembre 2019 non pris en compte à ce stade pour les RER et Transilien d'Ile-de-France

	% de voyageurs en retard à destination						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019*
RER et Transilien*	13.7%	12.0%	11.9%	12.3%	12.3%	10.9%	9.7%*



Merci de votre attention