



Bilan 2023

**de la qualité de service
des transports
de voyageurs
en France**

Sommaire

1- Le contexte général en 2023.....	3
1.1 <i>Éléments de contexte majeurs de l'année 2023.....</i>	3
1.2 <i>Les principales évolutions de flux dans les transports publics de voyageurs.....</i>	6
1.3 <i>La météo</i>	8
1.4 <i>Les mouvements sociaux</i>	11
2- Rappel des indicateurs de suivi.....	14
2.1 <i>Seuils spécifiques de retard</i>	14
2.2 <i>Seuils spécifiques d'annulation</i>	14
3- La qualité de service dans le domaine aérien	15
3.1 <i>Évolution générale</i>	15
3.2 <i>Évolution par liaison</i>	23
3.2.1 <i>Analyse des vols intérieurs (France métropolitaine).....</i>	23
3.2.2 <i>Analyse des vols moyen-courriers</i>	25
3.2.3 <i>Analyse des vols long-courriers (Outre-mer inclus)</i>	27
3.3 <i>Causes des retards des vols</i>	29
4- La qualité de liaisons ferroviaires longues distances	31
4.1 <i>Évolution générale de la ponctualité et de la régularité.....</i>	31
4.2 <i>Analyse par liaisons</i>	42
4.2.1 <i>Liaisons TGV.....</i>	42
4.2.2 <i>Liaisons Internationales.....</i>	45
4.2.3 <i>Liaisons Intercités.....</i>	46
4.3 <i>Les causes des retards des liaisons ferroviaires</i>	49
4.3.1 <i>Liaisons TGV.....</i>	50
4.3.2 <i>Liaisons Intercités</i>	53
5- La qualité de service dans les transports régionaux	57
5.1 <i>Les TER ferroviaires.....</i>	57
5.2.1 <i>Les RER.....</i>	70
5.2.2 <i>Les Transiliens</i>	70
5.2.3 <i>Évolution mensuelle des Transiliens.....</i>	74
6- Synthèse nationale et analyse critique.....	78
6.1 <i>Les chiffres de la ponctualité et de la régularité.....</i>	79
6.2 <i>Analyse des causes</i>	84

1- Le contexte général en 2023

1.1 Éléments de contexte majeurs de l'année 2023

Après plusieurs exercices entravés par l'épidémie de covid-19, l'année 2023 marque un retour à une activité semblable à ce qu'elle fut par le passé. Quatre ans plus tard, le transport de voyageurs continue sa progression dans la veine de ce qui avait pu être observé en 2022, avec une croissance générale du trafic. Toutefois, cette année 2023 a rencontré d'importantes fluctuations liées à des événements sociétaux bien distincts.

Dans un premier temps, 2023 peut être caractérisé par une augmentation des mouvements sociaux et cela s'illustre, dès janvier, à travers l'opposition à la réforme des retraites¹. L'opposition au projet de loi s'est étendue sur plusieurs mois et affectera de nombreux secteurs, et notamment celui des transports. Après 8 trimestres consécutifs de progression, le volume de la production marchande de transport s'en est trouvé pénalisé et a accusé une diminution de 4,5%, ceci incluant une baisse de 2,3% dans le transport de voyageurs². Par la suite, la production marchande de transport s'est stabilisée au second trimestre et poursuivra une lente croissance sur l'ensemble de l'année, principalement grâce au transport de voyageurs. En effet, là où d'autres secteurs d'activité des transports continuaient leur régression, le transport de voyageurs a connu un rebond dès le second trimestre avec 2,5 % et a continué à augmenter tout au long de l'année. Sur l'ensemble de l'exercice 2023, le transport de voyageurs aura permis à l'activité de transport de maintenir une évolution positive, et ce, malgré les différents obstacles rencontrés durant l'année.

Le transport aérien retrouve 94,1% du trafic observé en 2019³. Des chiffres en nette progression par rapport aux 68,5% de 2022, et notamment soutenue par un quatrième trimestre à 98,4% des résultats obtenus sur le même segment 4 ans plus tôt. Il est entre autres à signaler que cette hausse de l'activité a été

¹ D'après l'article TF1info disponible [en ligne](#)

² Données issues du Service des données et études statistiques (SDES) sur l'activité de transport – premier trimestre 2023

³ D'après l'article de Libération disponible [en ligne](#)

rendue possible grâce aux lignes long-courriers, ainsi qu'à la fin des restrictions en Chine et dans le reste de l'Asie. À contrario, les lignes intérieures sont en recul par rapport à 2022 (84,1%), avec 83,8% du niveau de trafic de 2019.

L'association internationale du transport aérien (IATA) indique quant à elle que les lignes intérieures atteignent, en 2023, 103,9% du volume de transport (PKT) 2019⁴. Des chiffres qui englobent l'ensemble des liaisons domestiques à travers le monde. On note également que les trois pays ayant le plus fort trafic dans l'Union européenne sont l'Espagne (236 millions de pax⁵), l'Allemagne (185 millions de pax) et la France (169,7 millions de pax)⁶.

Dans le domaine ferroviaire, la SNCF dépasse le bilan historique de 2022 par un nouveau record de 122 millions de passagers sur l'année 2023. Cette augmentation globale de 4% est en partie due à une augmentation de 6% du voyage professionnel⁷. Cependant, 2023 aura aussi eu son lot d'accident sur les voies, à l'image de l'éboulement en Maurienne causant l'interruption du trafic sur la ligne Paris-Milan⁸. Le rétablissement de cette voie n'étant prévu que pour la fin 2024, un service de remplacement offre l'accès à un bus pour rejoindre les deux bouts du tronçon endommagé.

En région parisienne, la RATP constate, elle aussi, une progression du trafic voyageurs de 4,3 % en 2023⁹. Le chiffre de 2 981 millions de voyages en Île-de-France aurait entre autres été stimulé par un rebond du tourisme en Île-de-France et par la coupe du monde de rugby en septembre. Néanmoins, et malgré « une croissance vigoureuse du chiffre d'affaires » (+8%), elle souligne (tout comme la SNCF) l'impact de l'inflation et des coûts de l'énergie sur ses résultats. En fin d'année, IDFM a quant à elle augmenté le nombre de rames sur la ligne R du transilien, afin d'accroître sa capacité. Deux nouveaux codes missions apparaissent, « KUMO » et « PUMA », reliant Paris gare de Lyon à Montereau¹⁰.

2023 aura également été une année de diversification de l'offre ferroviaire. À l'instar de 2022, l'ouverture à la concurrence se poursuit par le biais de la

⁴ D'après l'article L'Orient-le jour disponible [en ligne](#)

⁵ Pax signifie les passagers des vols commerciaux uniquement

⁶ D'après le bulletin statistique trafic aérien commercial 2023 disponible [en ligne](#) pour la France et d'après Eurostat pour les autres données des pays de l'UE disponible [en ligne](#)

⁷ D'après l'article de RTL disponible [en ligne](#)

⁸ D'après l'article de 20minutes disponible [en ligne](#)

⁹ Issue d'un communiqué de presse du 8 mars 2024 sur les résultats annuels 2023 du groupe RATP

¹⁰ Issue du blog Transilien SNCF voyageurs disponible [en ligne](#)

compagnie espagnole Renfe et la création en juillet d'une première ligne reliant Lyon à Barcelone puis d'une seconde de Marseille à Madrid¹¹. Depuis le 11 décembre 2023, la compagnie autrichienne ÖBB a offert 3 trajets hebdomadaires reliant Paris à Berlin en train de nuit (Nightjet)¹². De son côté, la SNCF a lancé 5 nouvelles liaisons OUIGO de Paris vers la Rochelle, Brest, Quimper en grande vitesse et vers Bourg-Saint-Maurice puis Perpignan en desserte saisonnière. À cela s'ajoute depuis le 10 décembre, le retour de la ligne Paris-Aurillac en Intercités de nuit. Cette diversification fait déjà suite au vœu d'une réduction des trajets en avion et à prioriser les modes de transports moins polluants pour l'environnement¹³.

Au-delà des mouvements sociaux ayant perduré sur une majeure partie de l'année, l'aspect météorologique et le dérèglement climatique ont également affecté les transports dans certaines zones de l'hexagone. Le Sud et l'Est ont rencontré des épisodes caniculaires en août et en septembre¹⁴, alors que l'Ouest a subi en novembre les ravages des tempêtes Ciaran et Domingos. Durant cette même période, des crues historiques ont entraîné d'importantes inondations dans le Nord. Tous ces événements météorologiques ont affecté les transports locaux et ont provoqué des retards, des annulations ainsi que des dégâts significatifs sur l'ensemble du réseau¹⁵.

Dans une moindre mesure, d'autres événements ont impacté le trafic sur cet exercice 2023. La coupe du monde de rugby qui s'est tenue en septembre, a entraîné un renforcement du service de la part de la SNCF qui avait la charge de plus de 70% des trajets des équipes et d'une majeure partie des 2,5 millions de spectateurs¹⁶.

Dans la continuité de 2022, la poursuite du conflit en Ukraine maintient la suspension des vols vers la Russie et ses alentours. Le 7 octobre 2023, une nouvelle escalade dans le conflit israélo-palestinien entraîne la suspension des vols en direction de Tel-Aviv et impacte l'ensemble du trafic dans la péninsule

¹¹ D'après l'article de Ouest-France disponible [en ligne](#)

¹² D'après l'article du Figaro disponible [en ligne](#)

¹³ D'après l'article d'Interrail planner disponible [en ligne](#)

¹⁴ D'après l'article de Ouest-France disponible [en ligne](#)

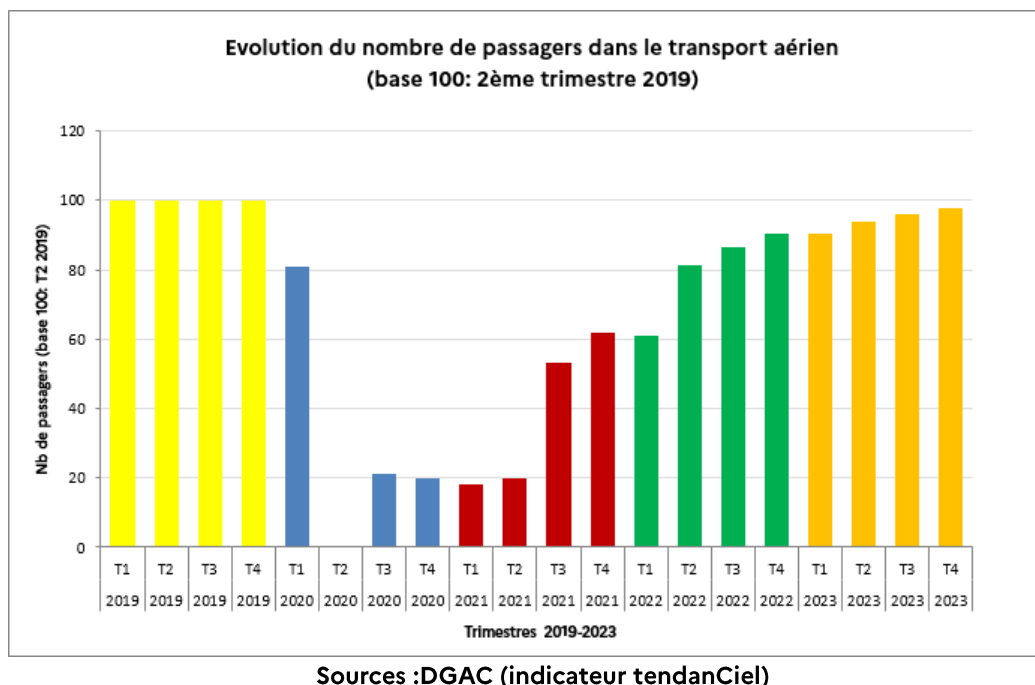
¹⁵ Issue du bilan climatique 2023 de Météo France pour la France métropolitaine

¹⁶ D'après l'article de Capital disponible [en ligne](#)

arabique. Par ailleurs, il en découlera en France plusieurs centaines de fausses alertes à la bombe entre mi-octobre et novembre¹⁷.

1.2 Les principales évolutions de flux dans les transports publics de voyageurs

Comme évoqué précédemment, l'ensemble des modes de transport de voyageurs ont connu une augmentation du trafic en 2023. Cette évolution progressive est en passe de permettre au secteur de retrouver le niveau observé en 2019, année de référence avant la Covid 19 et indicateur d'une santé retrouvée pour le trafic.



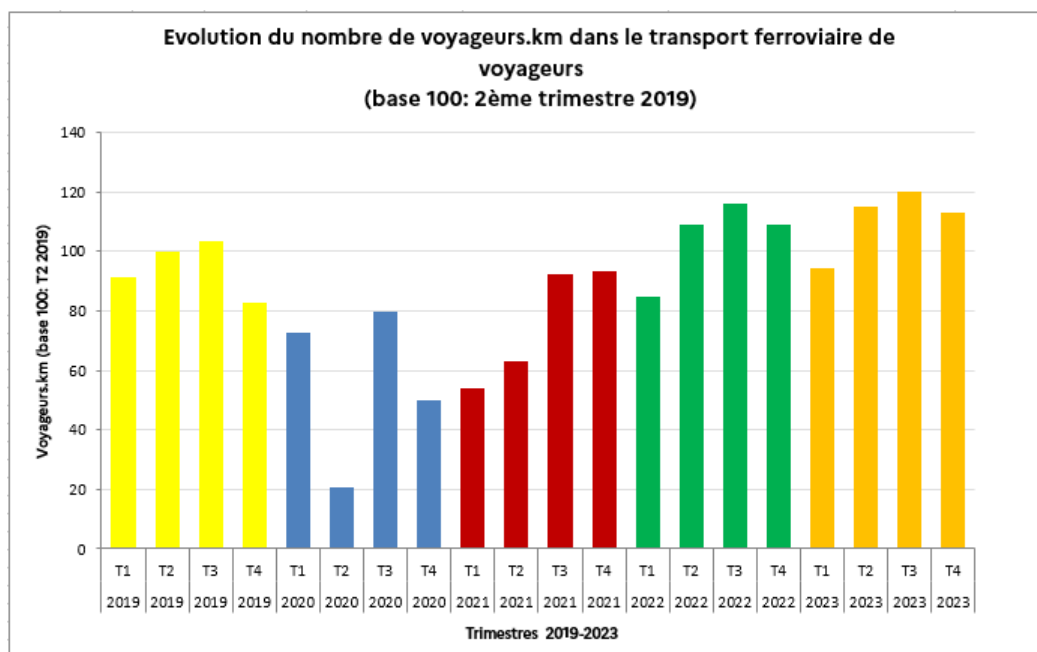
En ce qui concerne l'aérien, et pour rebondir sur ce qui a été présenté dans le chapitre précédent, l'indicateur mensuel du trafic aérien (tendanciel) communiqué par la DGAC, va nous permettre de mieux comprendre l'évolution du trafic depuis et vers la France. À l'issue de cette année 2023, le trafic aérien (demande en nombre de passagers) au départ ou à destination de la France poursuit sa progression annuelle pour atteindre 94,5% de sa production 2019.

¹⁷ D'après un article de France info disponible [en ligne](#)

Celui-ci n'attend pas encore son résultat d'avant la pandémie, mais s'en approche. Le trafic est en augmentation de 13,9 % par rapport à 2022¹⁸.

En outre, l'exercice 2023 se dissocie du précédent par une tendance qui s'inverse entre un trafic international qui se rapproche nettement des chiffres de 2019 (97% de 2019), et un trafic intérieur qui quant à lui régresse (-0,3 % par rapport à 2022*). Ces chiffres se raccordent donc à l'analyse du chapitre précédent, et au retour des voyageurs internationaux, notamment chinois.

Le trafic intérieur peut avoir été impacté par le décret publié le 23 mai 2023 sur la suppression des vols intérieurs les plus courts en France. Ce décret, pris en application de la loi Climat et résilience de 2021, pourrait avoir impacté le choix des usagers sur quelques lignes. Néanmoins, les lignes touchées ne représentaient qu'une faible part du trafic (moins de 5%), et ne sauraient justifier à elles seules la baisse observée sur le trafic intérieur.



Sources : SDES pour les services ferroviaires

¹⁸ Chiffres issus des données tendancielle qui est un indicateur mensuel du trafic aérien commercial

Côté ferroviaire, les données du SDES permettent de confirmer le caractère exceptionnel de cette année en matière de nombre de voyageurs (voyageurs.km) sur le réseau. Par rapport à l'exercice de référence qu'est 2019, le trafic TGV augmente de 15,8% en 2023. Une période record pour l'activité, qui surpasse de 5% des chiffres déjà élevées en 2022. Il en est de même pour le transport via Intercités et TER, qui progresse de 7,4% par rapport à 2022. Par rapport à 2019, l'évolution du trafic est la suivante :

+15,8% pour les TGV

+17,7% pour l'ensemble Intercités et TER (Trains hors grande vitesse)

Auparavant isolés, les chiffres Intercités et TER sont depuis 2023 mêlés en une seule entité correspondante aux « trains hors grande vitesse ».

En Île-de-France, le trafic de voyageurs assimile là encore une augmentation par rapport à 2022. À l'instar de 2021, la progression d'une année sur l'autre montre une certaine constance, mais ne permet pas encore d'atteindre les chiffres observés en 2019. On constate donc :

-12,9 % Transiliens SNCF par rapport à 2019 et +6,1% sur 2022

-7,5 % RER et Métros RATP par rapport à 2019 et +2,5 % sur 2022

1.3 La météo¹⁹

Légèrement moins étouffante, 2023 se classe pourtant bien comme la seconde année la plus chaude que la France ait connue depuis le début du XX^e siècle. Une nouvelle fois marquée par sa douceur, la météo de 2023 présente un bilan contrasté à travers un automne exceptionnellement chaud, un été en demi-teinte, mais aussi d'importants orages et tempêtes. Le mois d'octobre en est un parfait exemple, via une première partie de mois sèche et chaude, puis une seconde humide et venteuse.

De plus, 2023 restera une année avec de faibles précipitations, avec peu de chute de neige en hiver et une grande partie du Sud largement épargnée par les pluies. A contrario, le Nord, l'Ouest et les massifs de l'Est ont connu d'importantes périodes de précipitation qui provoqueront des crues et des inondations de novembre à décembre. Enfin, l'avènement de trois tempêtes consécutives début novembre parachève la synthèse d'une météo agitée. Ces

¹⁹ Suivi et relevés à partir des services de Météo France et du bilan climatique 2023

événements météorologiques ont donc eu des répercussions significatives sur le bon fonctionnement des transports en France :

- Violents orages : Le mois de mars 2023 a été reconnu comme le mois avec le plus d'orages en France métropolitaine depuis 1997. Même si ce mois ne recense pas de dégât ou de perturbation sur les transports, d'autres épisodes ont affecté le secteur durant l'année. Longs et violents, ces événements météorologiques s'accompagnent souvent de précipitations diluviennes, de vents forts et de cellules grêligènes pouvant engendrer d'importants dégâts. En juin, il en a été observé plusieurs en Nouvelle-Aquitaine. Le 18 juin, des orages en Île-de-France ont conduit à l'interruption du trafic Intercités et TER en partance de gare du Nord²⁰.

De nouveau, en juillet, des orages ont bloqué le trafic du Grand-Est à la région Auvergne-Rhône-Alpes. Le 11 juillet, un grand nombre de lignes ont été suspendues en Alsace, en Bourgogne et dans la région lyonnaise²¹. Le 19 juillet, les pluies accompagnant les orages ont inondé les voies sur la ligne Mont-de-Marsan-Morcenx²². Le 24 août, des chutes d'arbres (à la suite des orages en Bourgogne) perturbent les lignes Dijon-Lyon et Dijon-Laroche²³. Le même jour, des défauts d'alimentation électrique imputés aux orages, accompagnés de nouvelles chutes d'arbres, retardent les trains en gare du Nord²⁴.

Autre fait semblable, une panne d'alimentation électrique à la gare d'Orléans (également due à un orage), a empêché le départ et l'accueil de train, le 13 septembre 2023²⁵. Cela a entraîné des suppressions, ainsi que des retards et des détours par la gare de Fleury-les-Aubrais.

- Tempêtes : La première tempête de l'année survient le 16 janvier et a perturbé le trafic de la Bretagne à la Bourgogne-Franche-Comté à travers des vents forts et des chutes d'arbres. La tempête « Gérard » a perturbé

²⁰ D'après l'article de Le point disponible [en ligne](#)

²¹ D'après l'article de Ouest France disponible [en ligne](#)

²² D'après l'article de France bleu disponible [en ligne](#)

²³ D'après l'article de France bleu disponible [en ligne](#)

²⁴ D'après l'article du Parisien disponible [en ligne](#)

²⁵ D'après l'article de La république du centre disponible [en ligne](#)

le trafic en Normandie, limitant le passage des TER et Transilien entre Paris et Cherbourg, Deauville et Rouen. Les lignes P et E ont fortement été touchées²⁶.

Le 31 mars, la Tempête « Mathis » atteint le Nord de la France et a touché le pays de la Bretagne au Grand-Est. Elle a affecté principalement le réseau ferroviaire des Hauts-de-France à la Bretagne et entraînera des interruptions dans la Manche²⁷.

Le 2 novembre, la tempête « Ciaran » frappe la Bretagne et les côtes de la Manche, entraînant des chutes d'arbres et endommageant fortement le réseau par ses vents violents. Cette tempête est la plus violente enregistrée en Bretagne depuis « l'ouragan » de 1987.

Dès le 4 novembre, une nouvelle tempête nommée « Domingos » atteint la Nouvelle-Aquitaine et affecte significativement le réseau ferroviaire. Annulations, arrêts de circulation, retards et dégâts sur le matériel roulant (enrayages, patinages et choc à répétition sont constatés).

Et finalement, le 16 novembre, la tempête « Frederico » bien moins violente, clôture cette période bien agitée. Celle-ci s'est abattue sur le Massif central et aura eu un impact sur les réseaux de transport environnant (Centre Val de Loire, Nouvelle-Aquitaine, Bourgogne-Franche-Comté, Occitanie et Auvergne Rhône Alpes). L'enchaînement de ces trois tempêtes a produit un effet durable sur le réseau jusqu'en décembre de la même année.

- Chaleurs : Les épisodes caniculaires de la fin août ont causé des incendies au bord des voies, des dysfonctionnements et déformations du matériel et infrastructure menant finalement à des perturbations sur le réseau (notamment en région Sud (PACA)). Au vu des chaleurs, l'impact sur le matériel conduit au ralentissement des trains sur les zones les plus exposées. Au 22 août et à la suite de l'annonce du déploiement du plan

²⁶ D'après l'article de France bleu disponible [en ligne](#)

²⁷ D'après l'article de Ouest France disponible [en ligne](#)

canicule, 49 départements sont en vigilance orange et 4 en vigilance rouge.

- Inondations crues : entre le mois d'octobre et le mois de décembre, d'abondantes précipitations ont engendré des crues de grandes ampleurs dans les Hauts-de-France et en Nouvelle-Aquitaine. Pour exemple, la ligne Bordeaux-Nantes a été marquée par d'importantes limitations de vitesse. Elles sont le résultat de pluies record dans les Hauts-de-France, le Grand Est, la Nouvelle-Aquitaine et l'Auvergne-Rhône-Alpes.

1.4 Les mouvements sociaux

L'année 2023 débute comme 2021 par une grève nationale interprofessionnelle contre la réforme des retraites. Cependant, celle-ci est d'une tout autre ampleur et va se poursuivre jusqu'en juin, avec différents pics dont notamment le 19 et le 31 janvier. Ces deux journées de grèves ont fortement touché le secteur des transports. Après cette première période, les prochains mouvements sont principalement réapparus au mois de novembre-décembre.

- Commun à tous les secteurs :
 - Le mois de janvier et donc principalement les journées du 19 et du 31 janvier ont marqué des fortes perturbations partout en France. Pendant la journée du 19 janvier par exemple, le trafic a été limité à un TGV sur trois sur l'axe Nord et Sud-Est, un TGV sur quatre sur l'axe Est, un TGV sur cinq sur l'axe Atlantique, un Ouigo sur trois, un TER sur dix et la suppression de tous les Intercités. En Île-de-France, un tiers des RER A et B ont circulé, là où seulement un train sur dix a circulé pour les RER C, D, E et les lignes de transilien J, K, L, N, P. Côté métro, les lignes 8, 10 et 11 ont été interrompus, alors que les autres lignes n'ont circulé qu'aux heures de pointe. Pour l'aviation, l'aéroport d'Orly a comptabilisé la suppression d'un avion sur cinq.

Au 31 janvier, le trafic a été restreint à trois TGV sur cinq sur l'axe Nord, un TGV sur deux sur l'axe Est et sud-Est, trois TGV sur quatre sur l'axe Atlantique, trois Ouigo sur cinq, deux RER A et B sur trois. Dans le métro

parisien, seules les lignes 1 et 14 n'ont pas été affectées. Côté aérien, un vol sur cinq a été annulé à l'aéroport d'Orly.

- La grève contre la réforme des retraites ne s'apaise pas et se prolonge le 16 février. Ce nouvel épisode de grève concerne surtout la SNCF et la RATP, mais une grève surprise le 11 février a fortement touché les aéroports d'Orly et Toulouse-Blagnac²⁸.
- Un dernier mouvement significatif a eu lieu le 23 mars, avec un impact important sur les aéroports d'Orly (où 30% des vols ont été annulés), ainsi que Lyon, Marseille et Toulouse (avec 20% d'annulation de vol). Une réduction significative du transport ferroviaire a limité le passage des TGV à 4 sur 5, des Intercités à 6 sur 10, des TER à 2 sur 3 et aucun train de nuit n'a circulé²⁹.
- La grève du 6 juin a marqué la fin du mouvement autour de la réforme des retraites. Le ferroviaire n'a été que très légèrement affecté avec une moyenne de 9 trains sur 10 en circulation dans l'hexagone et la RATP n'avait pas indiqué de perturbation du trafic RER. Néanmoins, les aéroports français ont quant à eux, connus d'importantes annulations. La participation des contrôleurs aériens a entraîné la suppression d'un vol sur 3 à l'aéroport d'Orly, ainsi qu'un vol sur 5 en provenance ou à destination de Lyon, Marseille, Nice, Toulouse, Bordeaux et Nantes (sans comptabiliser les retards engendrés)³⁰.
- Le 13 octobre, une grève pour l'augmentation des salaires et le pouvoir d'achat a bloqué 40% des vols à Orly, 20% à Marseille et 15% à Beauvais. Celle-ci a également perturbé le trafic TER et Intercités, sans atteindre celui des TGV³¹.

²⁸ D'après l'article du Parisien disponible [en ligne](#)

²⁹ D'après l'article d'Actu Paris disponible [en ligne](#)

³⁰ D'après l'article de Lacroix disponible [en ligne](#)

³¹ D'après l'article de Ouest France disponible [en ligne](#)

- Dans le secteur ferroviaire :
 - Le 26 septembre, un appel à la grève contre « la remise en cause de leurs droits et garanties sociales » à la SNCF, a affecté le réseau TGV, RER et Transilien.
 - Le 8 novembre, une grève pour la revalorisation des salaires et des primes (SNCF) a légèrement troublé le trafic TGV mais a bien plus impacté le trafic TER en Occitanie.
 - De nouveau le 13 novembre, c'est en Seine-Maritime qu'une grève a mis à l'arrêt plusieurs lignes SNCF dont Rouen-Amiens-Lille ou encore Rouen-Elbeuf-Caen. Celle-ci dénonce un manque d'effectif et plus particulièrement chez les aiguilleurs.
 - Le 11 décembre a été marqué par une grève des transiliens et des TER dans de nombreuses régions comme l'Occitanie, le Centre-val-de-Loire, la Franche-Comté ou encore l'Ile-de-France.

À l'étranger, la grève du 27 mars en Allemagne a particulièrement touché le secteur des transports du pays, mais aussi de ses voisins. Cette grève « contre l'inflation et pour une revalorisation des salaires » a été qualifiée de « méga-grève » dans le contexte allemand. Celle-ci a touché la Deutsche Bahn, la fédération des aéroports allemands (DAV) ainsi que plusieurs autres secteurs, et a perturbé par voie de conséquence le trafic avec la France³².

³² D'après l'article le Monde disponible [en ligne](#)

2- Rappel des indicateurs de suivi

2.1 Seuils spécifiques de retard

Les seuils spécifiques de retard sont précisés ci-dessous. Ils sont stricts et relatifs aux minutes entières, arrondies par défaut (i.e. : «>15min » $\Leftrightarrow$ « $\geq$ 16min »).

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

2.2 Seuils spécifiques d'annulation

Les seuils spécifiques de prévenance pour la prise en compte des annulations utilisés sont :

- Aérien : < 3 jours
- TGV : < 3 jours (depuis 2016 inclus, auparavant le seuil était < la veille à 16h)
- Intercités et TER : < la veille à 16h

Les annulations incluent les trains annulés dans le cas où ils n'ont pu arriver jusqu'à leur terminus.

3- La qualité de service dans le domaine aérien

3.1 Évolution générale

Bien moins affectée par la pandémie, l'année 2023 marque la réouverture des liaisons vers l'Asie et plus particulièrement la Chine, via l'abrogation des dernières restrictions particulièrement astreignantes. Comme vu plus haut, les chiffres des flux de voyageurs soutiennent ce retour pour l'industrie des transports, et dans le cas présent du secteur aérien. Avec un quatrième trimestre à 98,4% de son équivalent 2019, et des lignes intérieures atteignant 103,9% du volume de transport de la même année, le trafic semble donc en passe de reprendre le niveau qui était le sein avant la covid-19. Cependant, des événements ont endigué cette dynamique positive du trafic, à l'image des mouvements sociaux et plus précisément ceux contre la réforme des retraites ayant eu lieu en 2023. Une grande partie des aéroports français ont affronté des retards et annulations sur la période de janvier à juin, influant donc sur le premier et second trimestre. Avec des retards entre 30 et 40% sur l'ensemble des catégories de vols, les statistiques du premier trimestre révèlent une période difficile pour l'aérien³³.

On observe, sur l'ensemble de l'exercice 2023, une hausse générale des seuils de retard. Ce constat, visible dans les prochains graphiques, s'appuie sur des chiffres 2022 témoignant déjà d'une baisse de ponctualité et surmontant les seuils de 2019. Les taux de retard sont donc encore cette année supérieurs, et ce, pour chaque type de distance. Les chiffres atteignent 22 % pour l'intérieur, 31 % pour le moyen-courrier et 29 % pour le long-courrier. Ce seraient donc les plus importants taux de retard des dix dernières années et pour la première fois depuis 2018, les taux de retard des moyen-courriers sont plus élevés que ceux des long-courriers.

En parallèle, il faut ajouter les restrictions de vols liées aux conflits en Ukraine et au Proche-Orient. Le second ayant débuté en octobre, il n'a affecté les

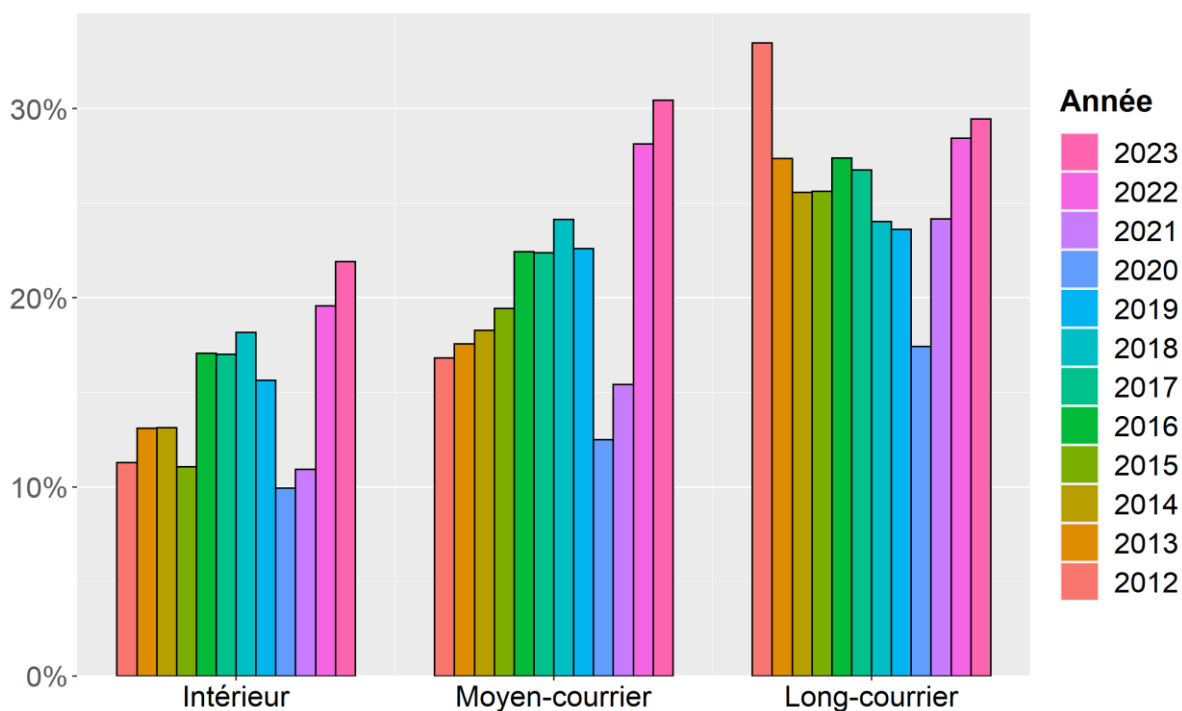
³³ Chiffres issus des données tendanciel qui est un indicateur mensuel du trafic aérien commercial

résultats qu'à partir du quatrième trimestre et a limité les dessertes dans la péninsule arabique³⁴.

À cela, s'ajoute l'impact sur les liaisons aériennes concernées de la suppression des vols si une alternative ferroviaire existe à moins de 2 heures 30. Toutefois, le décret ne touche que peu de lignes, notamment Paris-Orly-Nantes, Paris-Orly-Lyon et Paris-Orly-Bordeaux³⁵.

Dernier point important, malgré la fin progressive de la crise sanitaire déjà bien engagée courant 2022, les données fournies par la DGAC ne prennent pas en compte le nombre de vols programmés, contrairement à ce qui prévalait avant la crise sanitaire. D'après la DGAC, l'absence de ces données serait due au manque de sources fiables et homogènes pour l'ensemble des aéroports et compagnies. Par conséquent, il n'a pas été possible de produire des graphiques sur ce sujet.

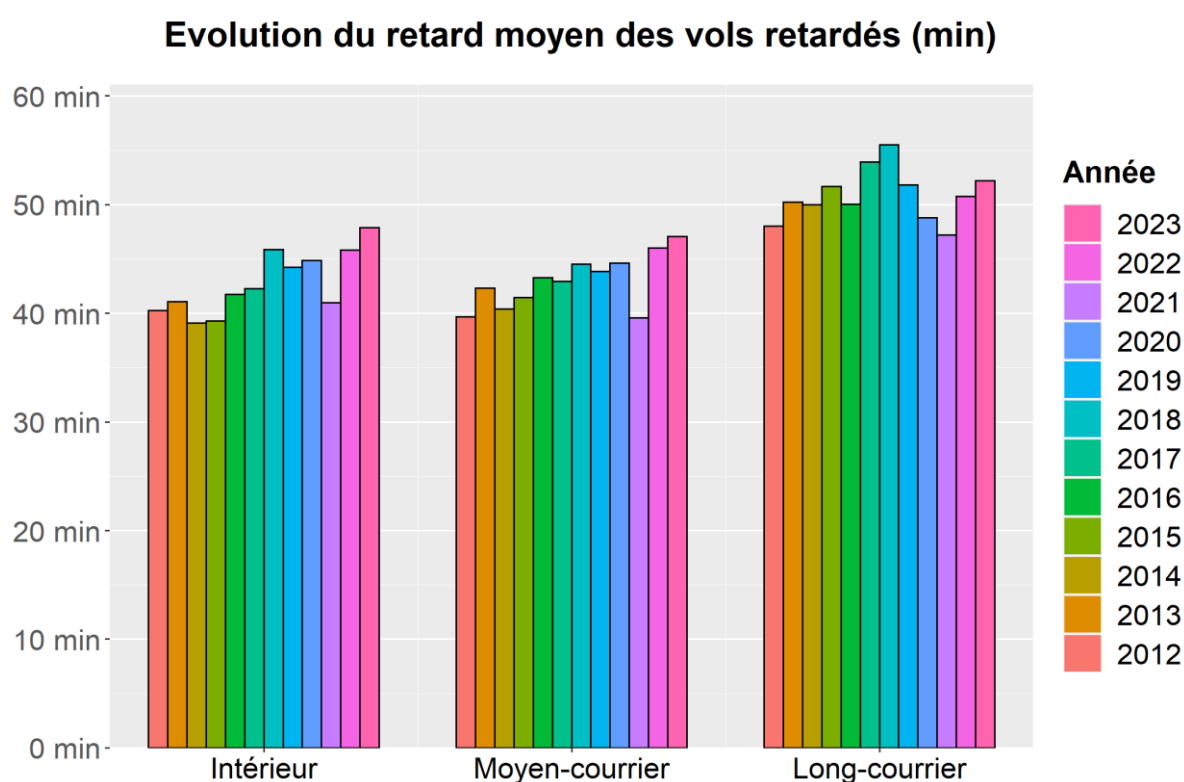
Evolution des taux de retard à l'arrivée du secteur aérien



³⁴ D'après l'article de Géo disponible [en ligne](#)

³⁵ Voir l'article de Ouest France disponible [en ligne](#)

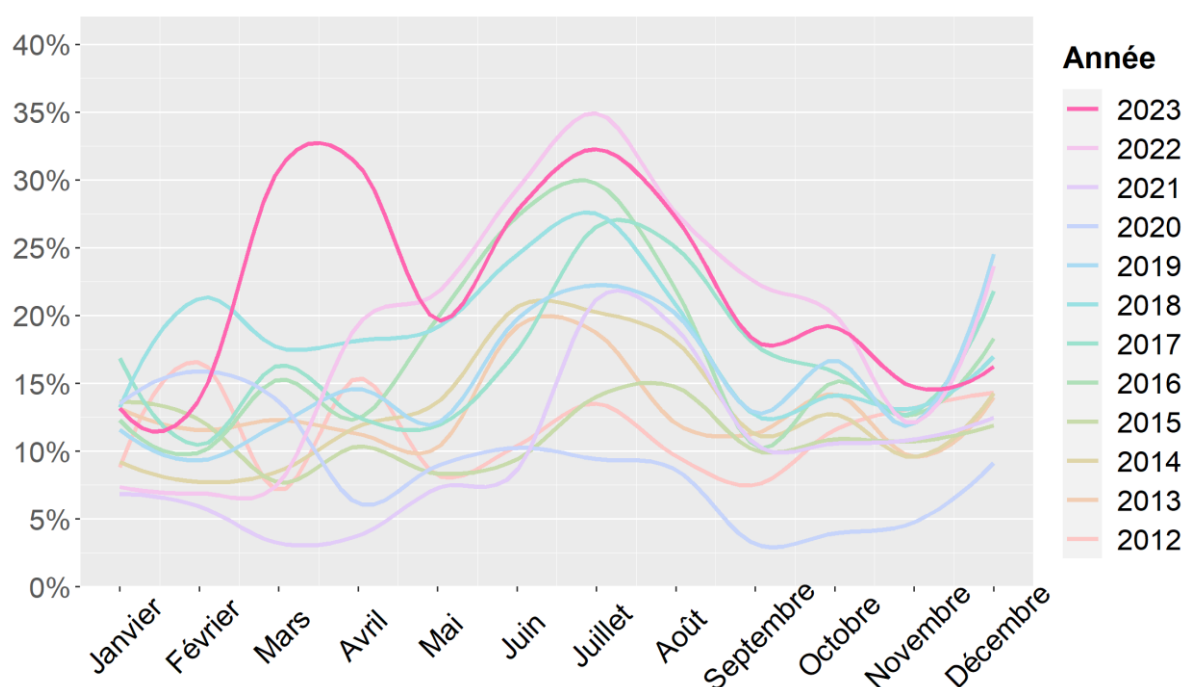
En 2023, on constate premièrement une augmentation générale des taux de retard et des taux de retard moyen, par rapport à 2022. Surtout visible sur les vols intérieurs et moyen-courriers, cette hausse commune s'illustre aussi via une croissance d'environ 2 minutes du retard moyen des vols long-courriers, par rapport à 2022. Cette catégorie de vol restait jusqu'alors en dessous du niveau de retard moyen de 2019, année de référence d'avant pandémie. Le manque de fluidité du trafic aérien pourrait trouver pour partie son origine dans le déploiement progressif d'un nouveau système de gestion de l'espace aérien (4-Flight), Ce dernier ayant été introduit en 2022, pourrait avoir généré des perturbations importantes en 2023 et au-delà³⁶.



³⁶ Rapports d'information du Sénat déposé le 21 juin 2023 et consultable [en ligne](#)

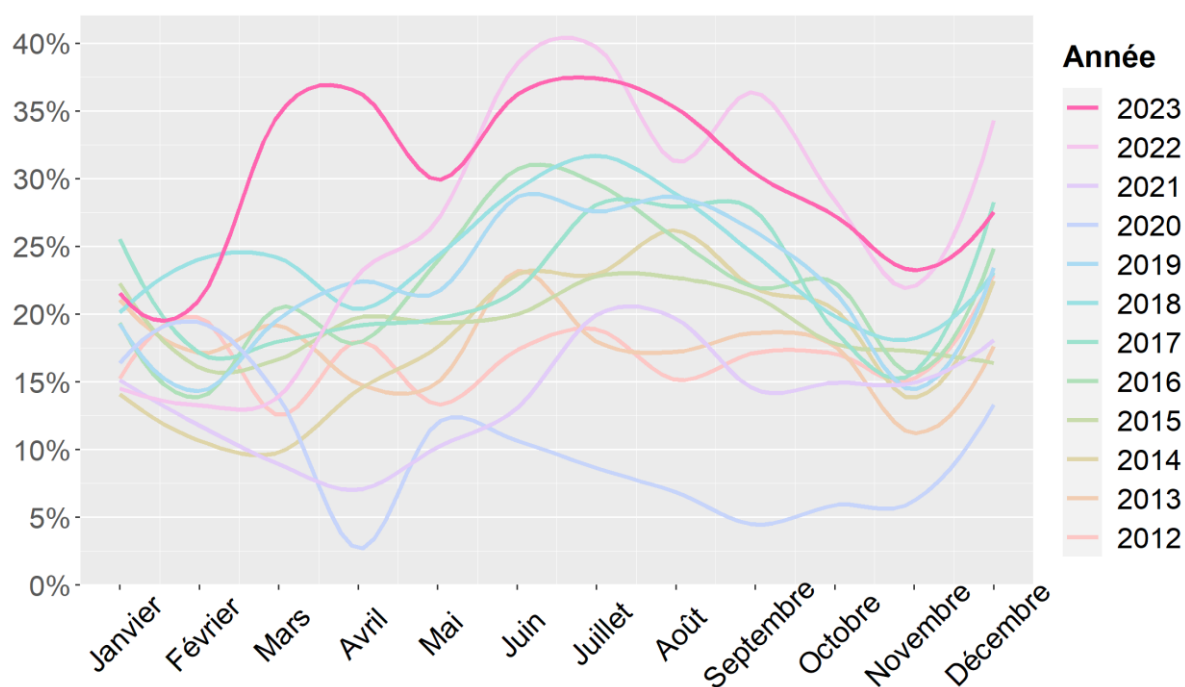
Le taux de retard à l'arrivée de l'ensemble des catégories de vols, semble avoir été lourdement marqué par un mois de mars agité. Ceci pourrait potentiellement être expliqué par les grèves liées à la réforme des retraites, notamment au cours de la journée du 23 mars. Pour rappel, cette mobilisation a entraîné des annulations et des retards dans les aéroports d'Orly, Lyon, Marseille et Toulouse.

Evolution du % de retard des vols intérieurs



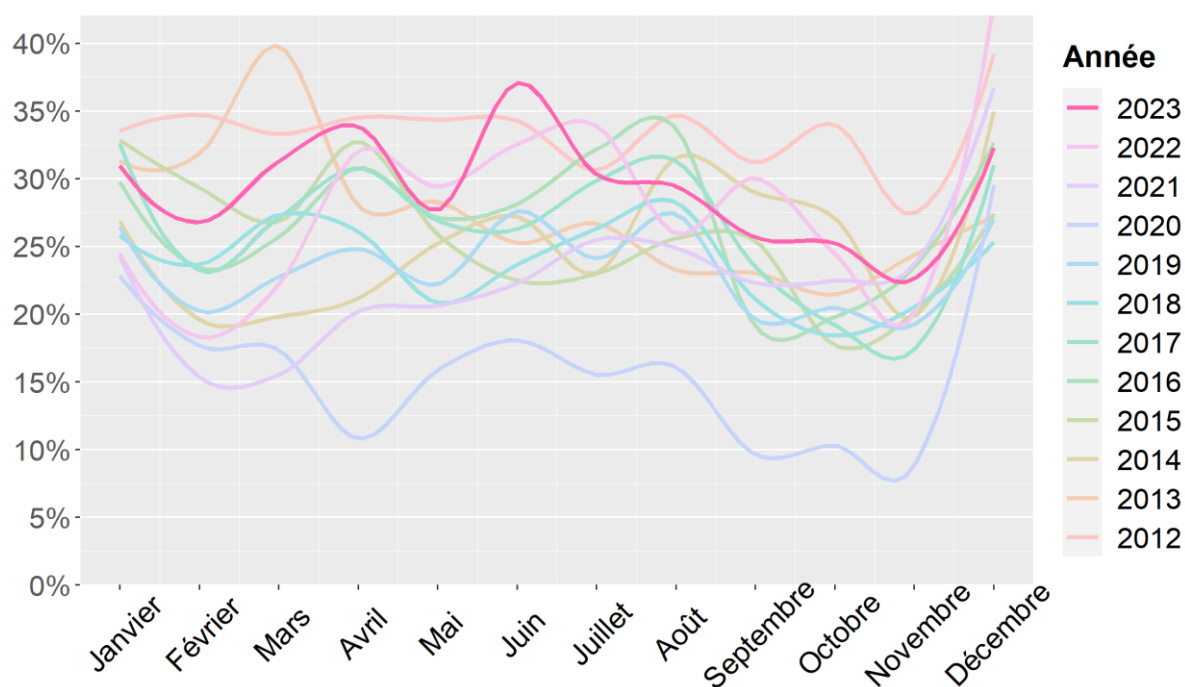
Avec des évolutions similaires, les taux de retard des vols intérieurs et moyen-courriers ont rencontré entre juin et juillet, des pics légèrement moins élevés qu'en 2022. Toutefois, ce sommet (également visible sur les long-courriers) pourrait être dû à l'importante grève du 6 juin, ayant principalement affecté les aéroports français. Dans un second temps, il semble important de souligner que comme les années précédentes, cette période estivale concentre un grand nombre des passagers de l'année. Et plus que depuis le début de la pandémie, l'exercice 2023 a vu ses flux de voyageurs continuer de croître.

Evolution du % de retard des vols moyen-courriers



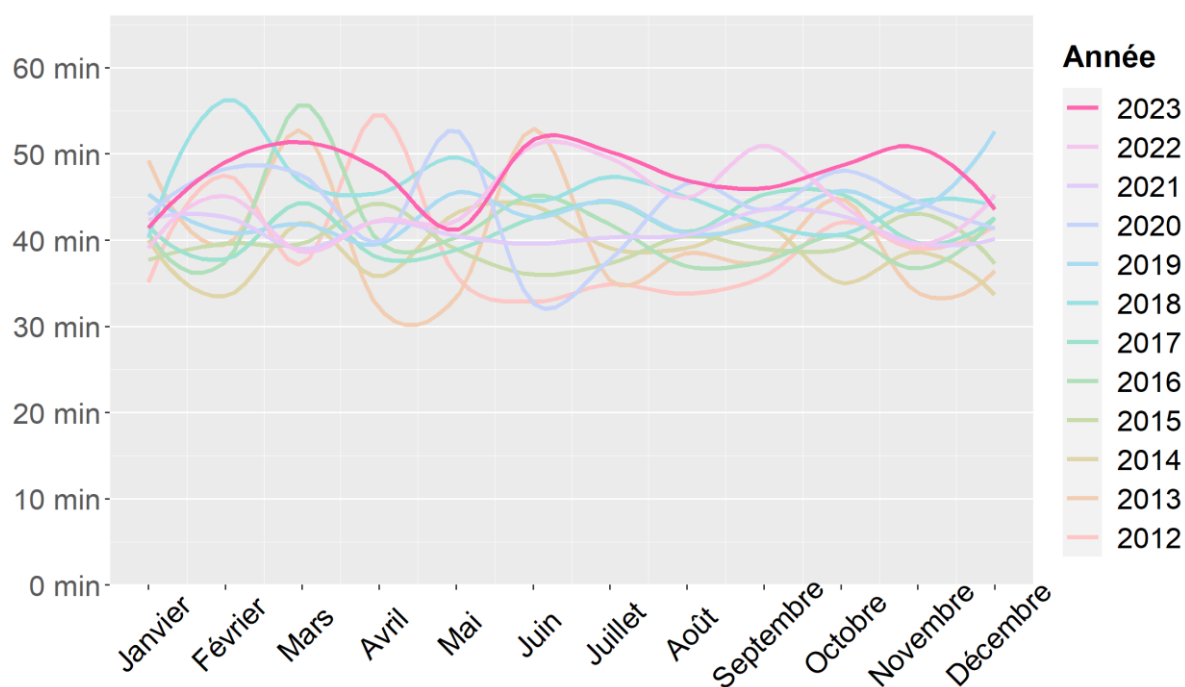
Contrairement à 2022 et 2021, 2023 n'a pas atteint son pic de retard des vols long-courriers en décembre. Les chiffres du dernier trimestre finissent plus proches des années pré-pandémiques.

Evolution du % de retard des vols long-courriers

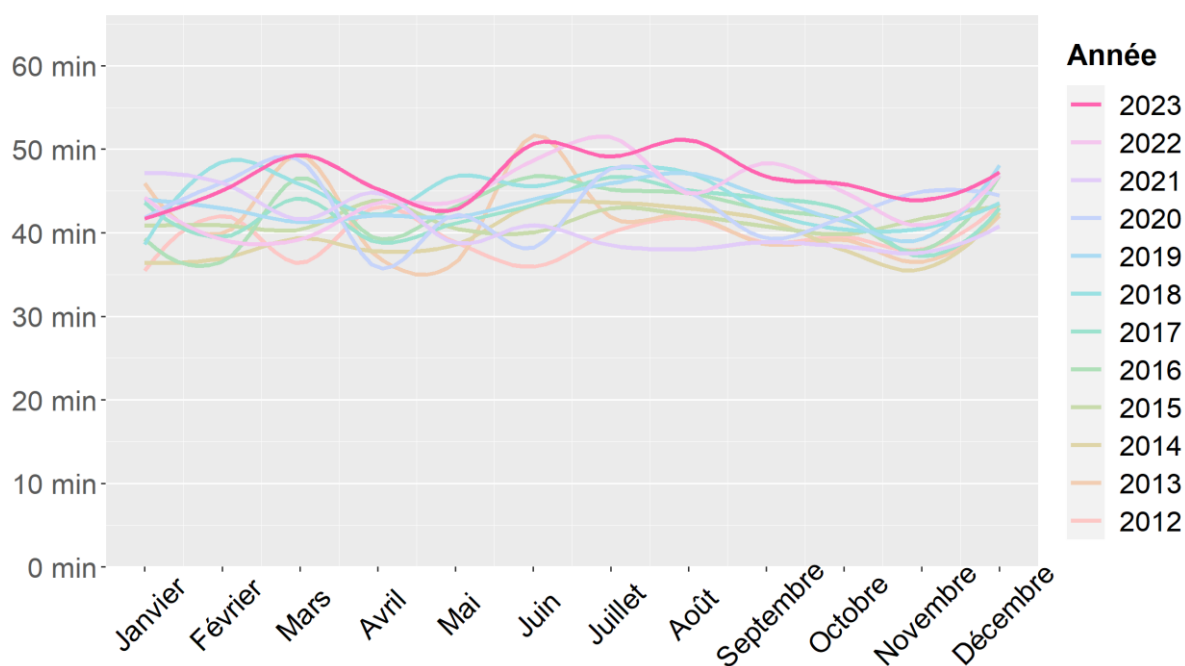


L'évolution du retard moyen dessine comme précédemment deux pics visibles en mars et en juin, avec un troisième pic entre octobre et novembre pour les vols intérieurs. Ce phénomène pourrait être expliqué par les conditions météorologiques rencontrées en France métropolitaine sur la période. Par ailleurs, on note un écart d'environ 10 minutes de retard moyen entre les deux pics du début d'année et l'intervalle observé en mai.

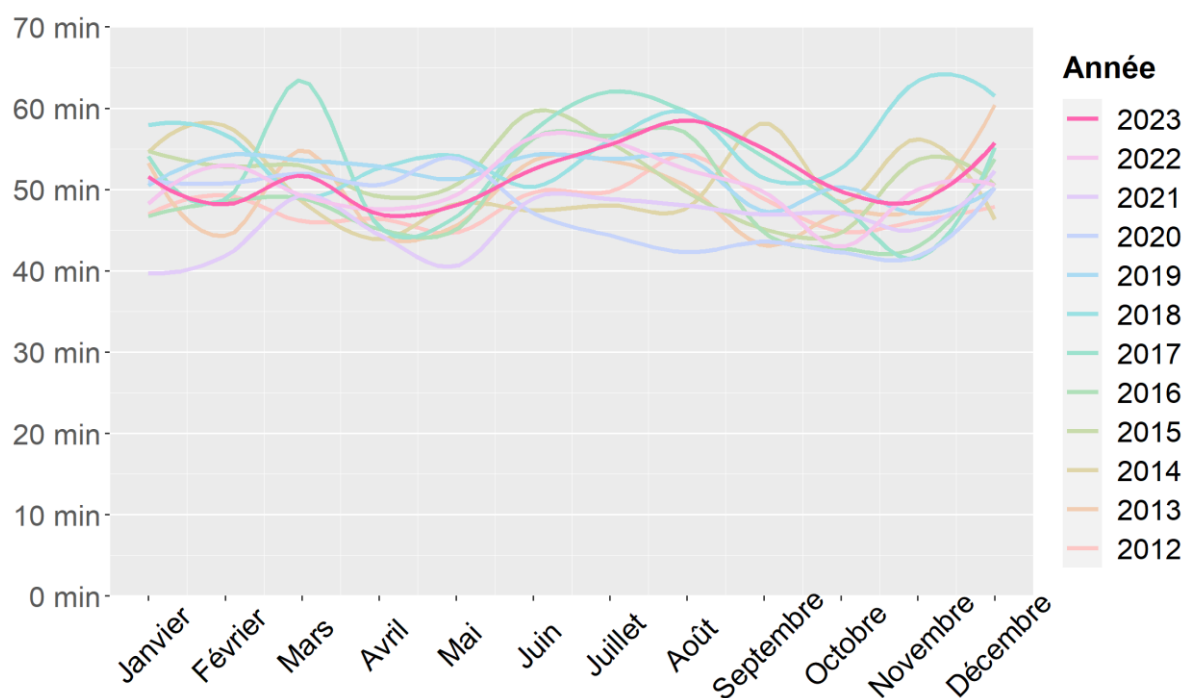
Evolution du retard moyen des vols intérieurs retardés (en min)



Evolution du retard moyen des vols moyen-courriers retardés (en min)



Evolution du retard moyen des vols long-courriers retardés (en min)

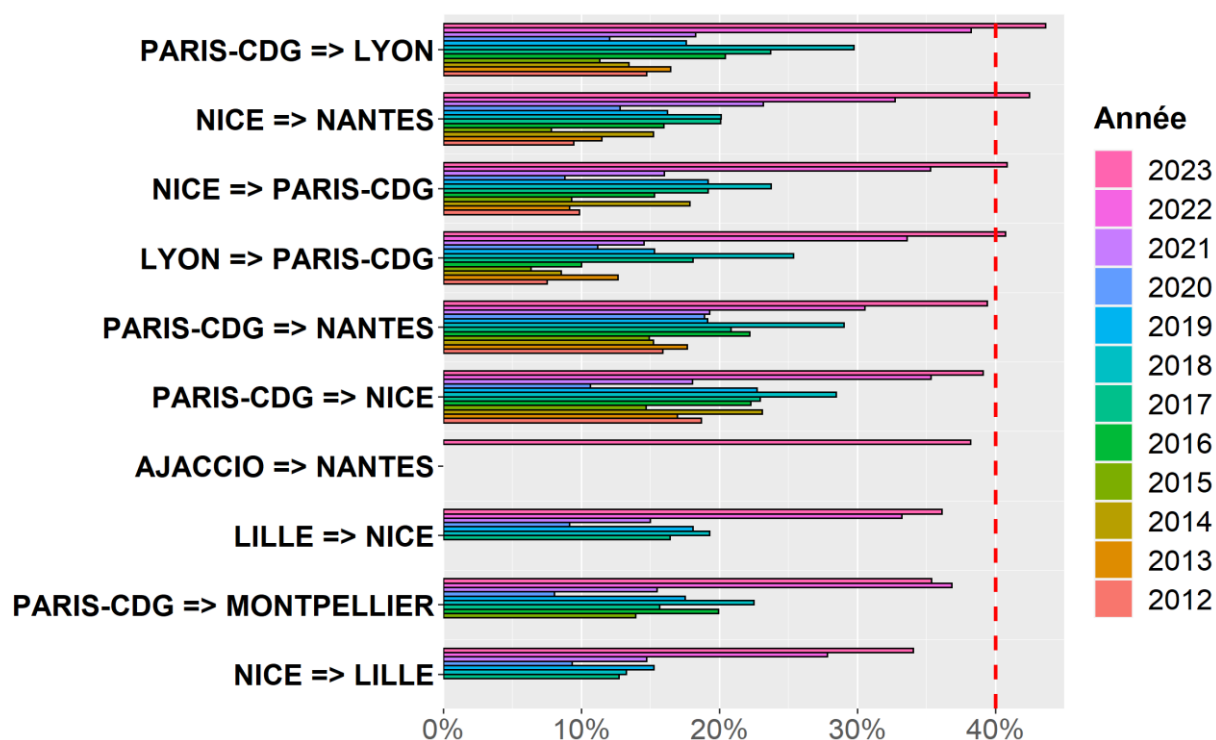


3.2 Évolution par liaison

3.2.1 Analyse des vols intérieurs (France métropolitaine)

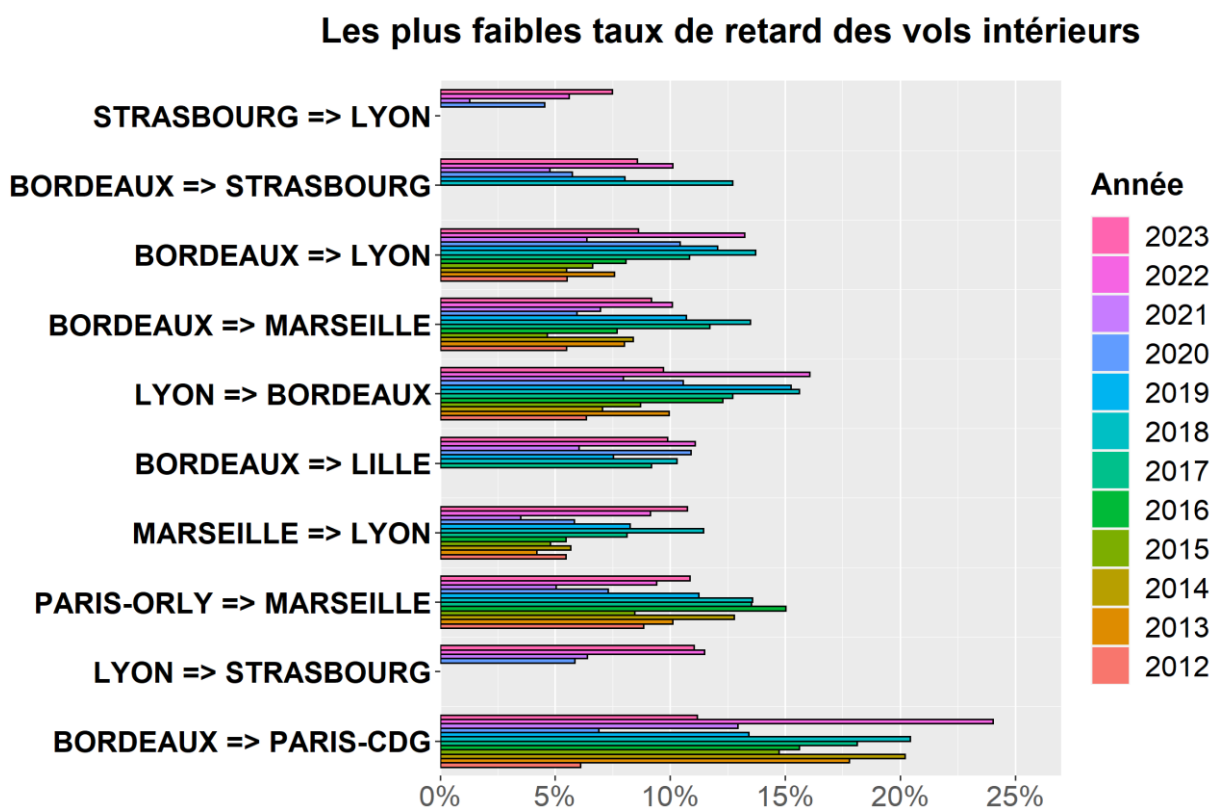
On constate de fortes similitudes entre les lignes qui ressortent des deux prochains classements en 2023 et celles qui y figuraient en 2022. Certaines liaisons se maintiennent, avec par exemple une grande quantité de liaisons radiales (ayant pour origine ou destination l'un des aéroports parisiens),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

Les plus forts taux de retard des vols intérieurs



A contrario, du côté des plus faibles taux de retard, Clermont-Ferrand disparaît du classement au profit de 6 liaisons Bordelaises, auparavant absentes. On peut aussi souligner l'importante amélioration de la liaison Bordeaux-Paris-CDG, avec une diminution d'un peu moins de 15% par rapport à 2022. Cependant, là où la liaison Clermont-Ferrand-Paris-Orly (première du classement en 2022)

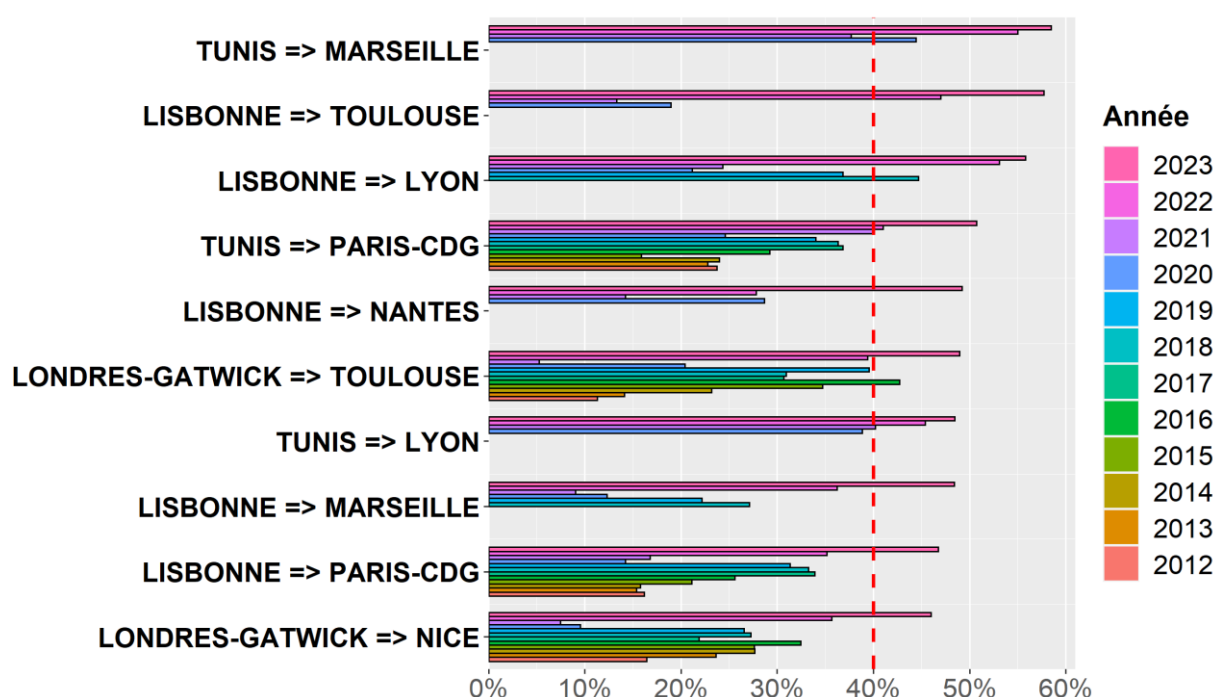
n'atteignait pas 4% de retard, la liaison la plus faible en 2023 atteint presque le double.



3.2.2 Analyse des vols moyen-courriers

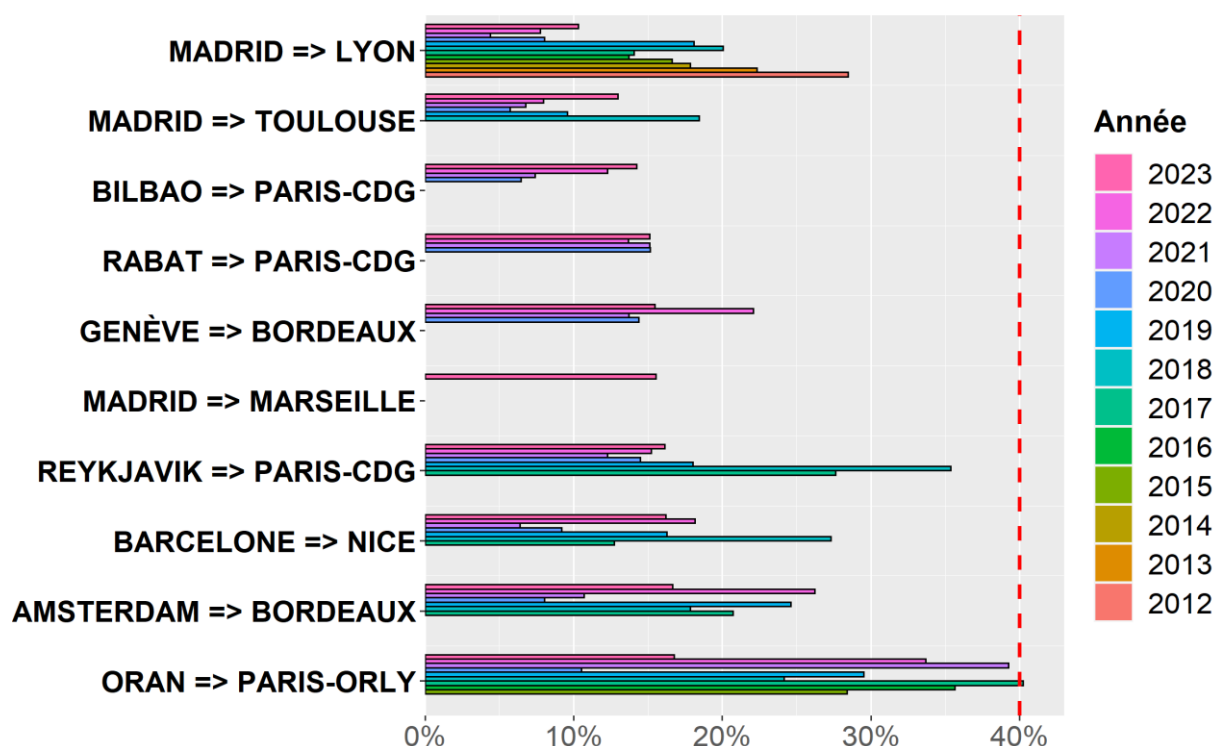
À l'image de 2022, les taux de retard les plus élevés concernent les liaisons avec Tunis et Lisbonne. Si les écarts se maintiennent côté Afrique du Nord, ils ont tendance à se creuser avec Lisbonne. Présentes par deux fois dans ce classement en 2022, les liaisons de l'aéroport de Lisbonne représentent 50% des liaisons aux plus forts taux de retard des vols moyen-courriers. La liaison Lisbonne-Nantes augmente de plus de 20% son taux de retard. On note toutefois la disparition des liaisons avec Tel-Aviv et l'arrivée de Londres-Gatwick vers les aéroports du sud de la France, dans ce classement 2023 des liaisons avec les plus forts taux de retard en moyen-courrier.

Les plus forts taux de retard des vols moyen-courriers



A l'instar des vols intérieurs, le plus faible taux de retard des vols moyen-courriers est plus haut qu'en 2022. C'est une nouvelle fois la liaison Madrid-Lyon qui trône au haut du classement, avec un taux de plus de 10%, soit une augmentation de presque 3%. Plusieurs liaisons améliorent leur taux de 2022, notamment Genève-Bordeaux, Barcelone-Nice, Amsterdam-Bordeaux et Oran-Paris Orly. Cette dernière a connu une amélioration de plus de 15% de son taux de retard.

Les plus faibles taux de retard des vols moyen-courriers



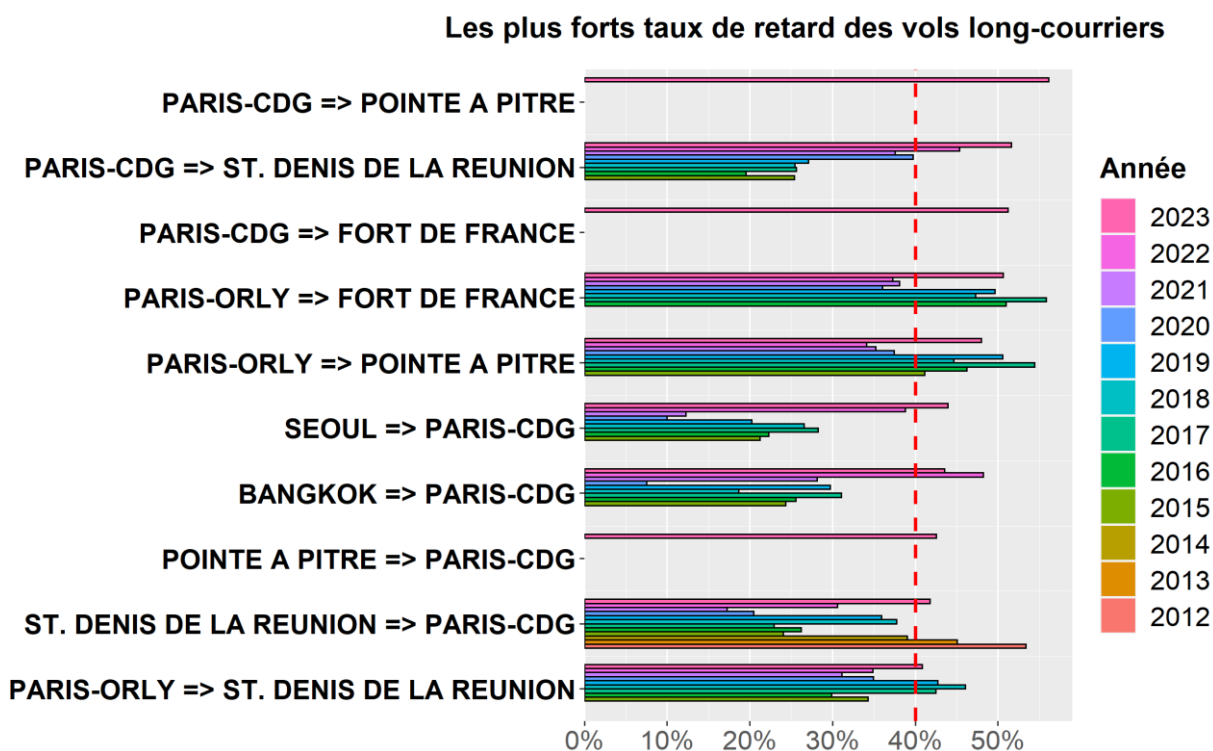
3.2.3 Analyse des vols long-courriers (Outre-mer inclus)

Malheureusement, les améliorations observées en 2022 vis-à-vis des liaisons vers l'Outre-Mer ne sont plus d'actualités. Ainsi, ce ne sont plus deux mais huit liaisons provenant d'Outre-Mer qui figurent parmi les dix les plus en retard. De surcroît, on note une arrivée dans ce classement de la liaison Paris CDG-Pointe à Pitre (dans les deux sens) avec un niveau préoccupant de plus de 55% de retard en 2023. De plus, les chiffres de 2023 dépassent ceux de 2019, où 6 liaisons sur 10 représentaient l'Outre-Mer.

Les résultats de l'Outre-Mer éclipsent d'autres liaisons affectées par les retards, à commencer par l'Asie qui diminue par deux le nombre de ses représentants. Ainsi, seules deux liaisons sur quatre subsistent au classement 2022 des liaisons long-courrier les plus en retard, et le Bangkok-Paris-CDG réduit son taux de retard de 5%.

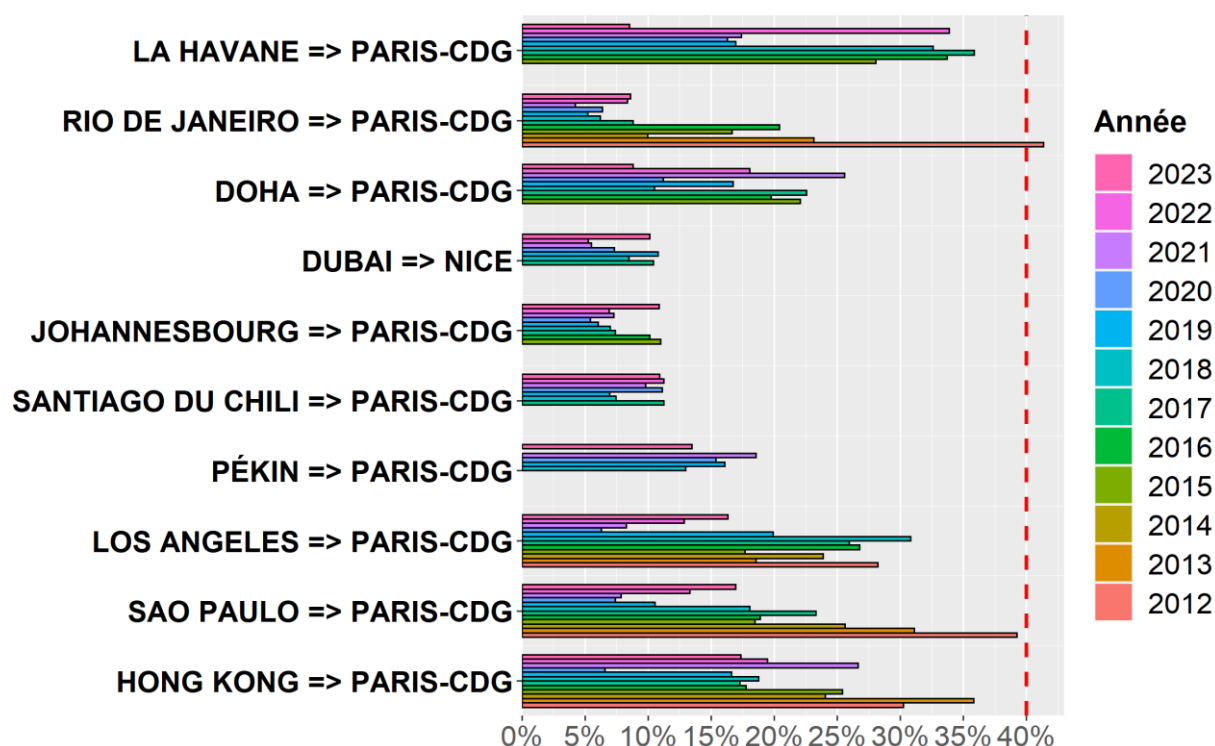
En revanche, le dépassement des seuils de retard devient de plus en plus alarmant. Là où en 2022 seules 5 liaisons dépassaient les 40% de retard, ce sont

désormais les 10 liaisons du classement qui subissent des taux de retard allant de 41% à 56% environ.



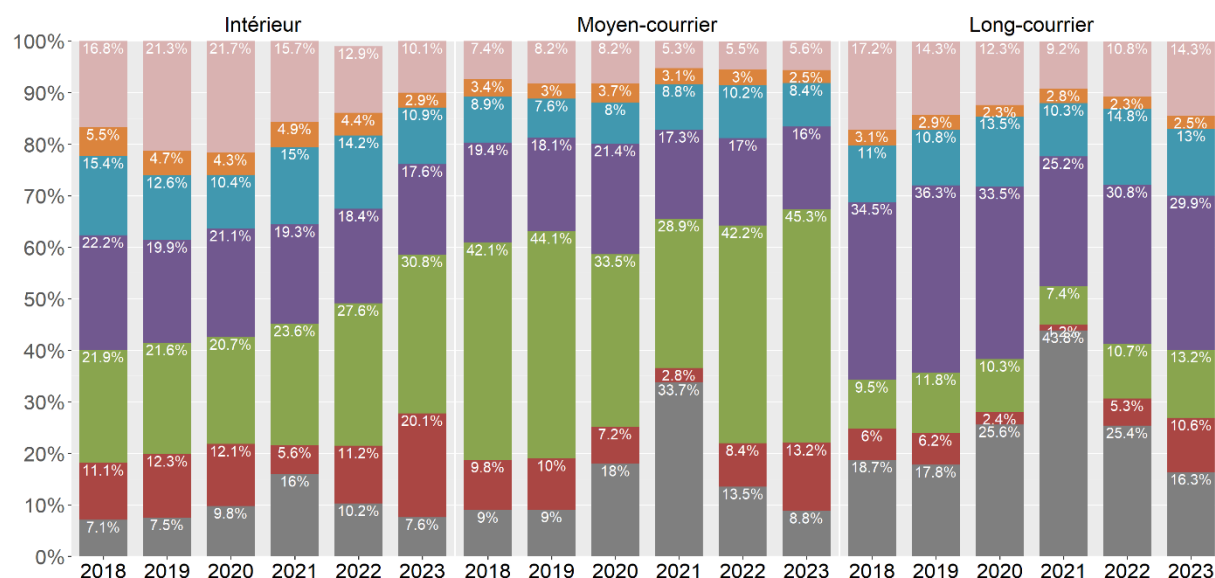
Dans le classement des plus faibles taux de retard, on constate l'apparition de la liaison La Havane-Paris CDG et de la diminution de son taux de retard approchant 25%, par rapport à celui de 2022. Une nouvelle fois, on constate une certaine continuité avec six liaisons déjà présentes en 2022.

Les plus faibles taux de retard des vols long-courriers

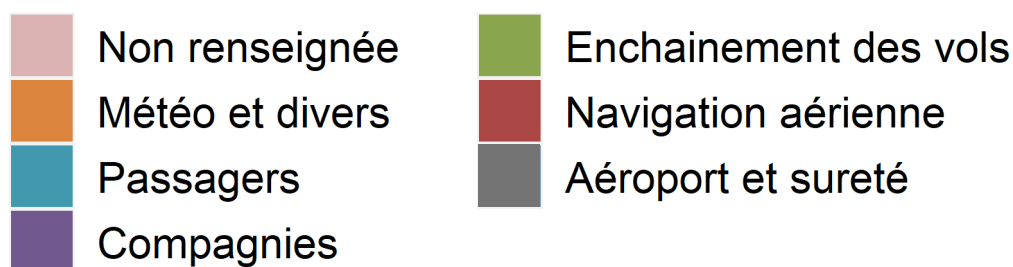


3.3 Causes des retards des vols

Répartition des causes des retards au départ



Causes



La cause « aéroport et sûreté » poursuit sa baisse entamée après le fort pic de 2021. Ce pic pourrait être associé à la pandémie.

On constate ensuite une hausse significative de la cause « navigation aérienne ». Là encore, la reprise du trafic international paraît mener à la hausse de la part de cette cause, et ce, jusqu'à dépasser son résultat établi en 2019. Pour les vols intérieurs, la part des causes de navigation aérienne passe de 11,2% à 20,1% entre 2022 et 2023.

À l'instar de la précédente cause, « l'enchainement des vols » connaît une progression plus significative pour les vols intérieurs que pour les autres catégories. Ceci pourrait s'expliquer en partie par l'utilisation du nouveau système de gestion de l'espace aérien (4-Flight)³⁷. La mise en place de ce nouvel outil ayant pu perturber la « navigation aérienne » ainsi que, par voie de conséquence, la cause « enchainement des vols ». De plus, le retour du trafic aérien continue de changer la hiérarchie entre les différentes causes, qui se rapproche de ce qu'elle avait été en 2019.

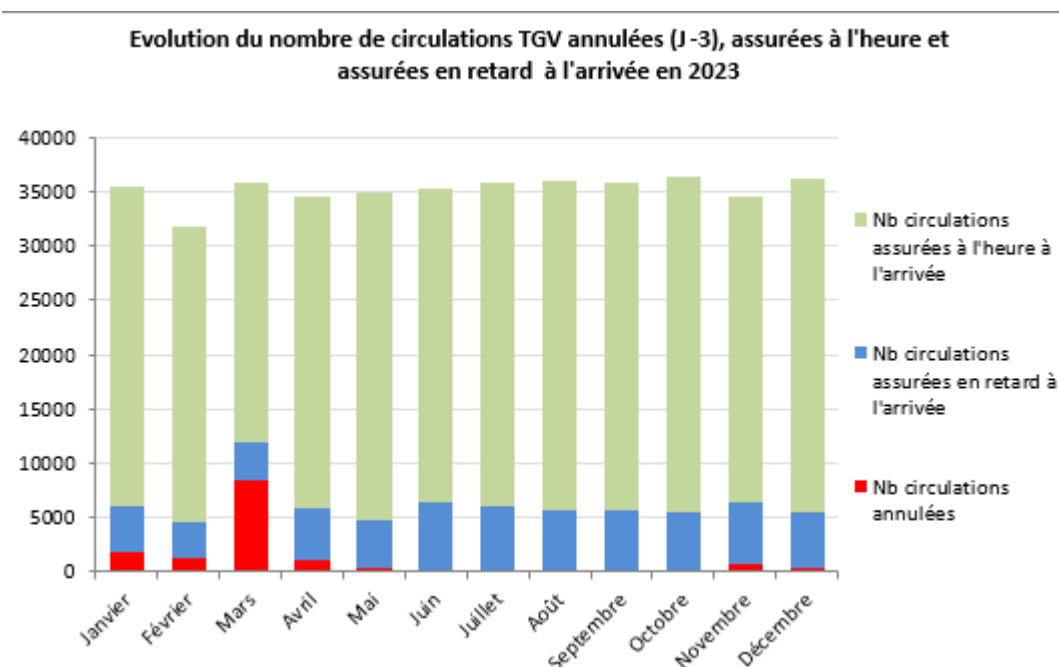
³⁷ Voir l'article de Lesfrancais.press disponible [en ligne](#)

4- La qualité de liaisons ferroviaires longues distances

4.1 Évolution générale de la ponctualité et de la régularité

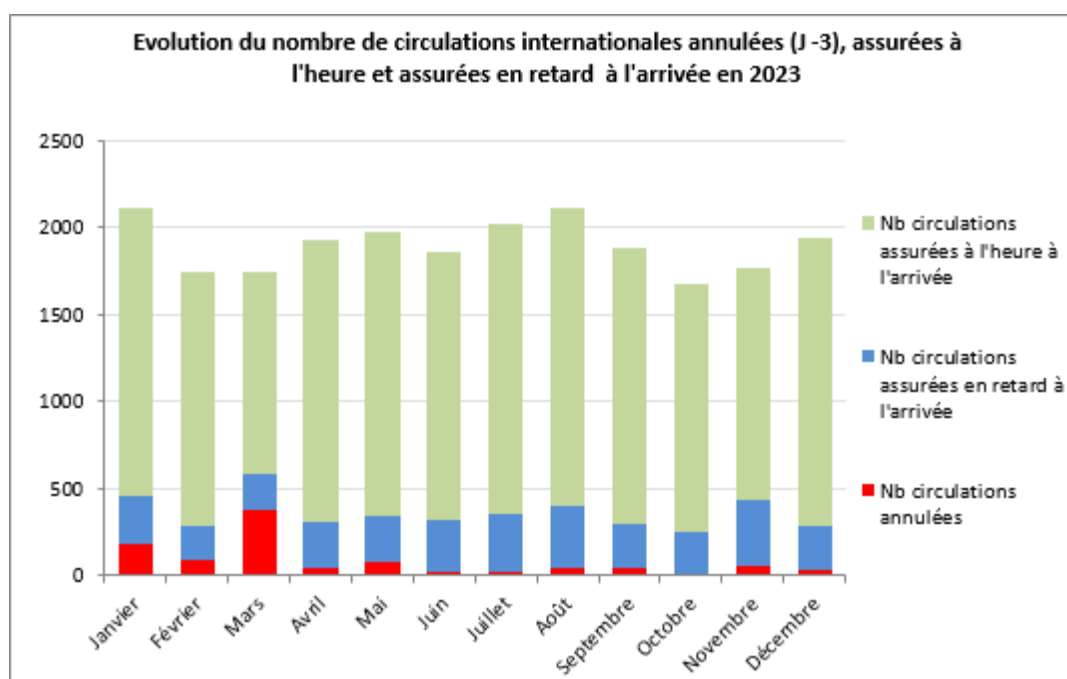
Pour le secteur ferroviaire, le contexte de l'année 2023 a été semblable à celui de l'aérien. L'événement marquant des deux premiers trimestres correspond à la mobilisation contre la réforme des retraites. L'impact du mouvement social s'étale de janvier à juin 2023, avec des pics en janvier et en mars pour le secteur ferroviaire. De plus, un mouvement similaire s'est produit outre-Rhin en mars, affectant par la même occasion le réseau français. Après un troisième trimestre plus apaisé, la fin d'année en France métropolitaine a été rythmée par une météo capricieuse et nuisible au bon fonctionnement du réseau ferroviaire. L'enchaînement des tempêtes a eu une forte incidence sur les retards et les annulations entre octobre et novembre.

Malgré cela, le ferroviaire enregistre un flux record de passagers en 2023. Après un exercice 2022 déjà exceptionnel, les chiffres de cette année croient de 15,8% par rapport à l'année de référence 2019.



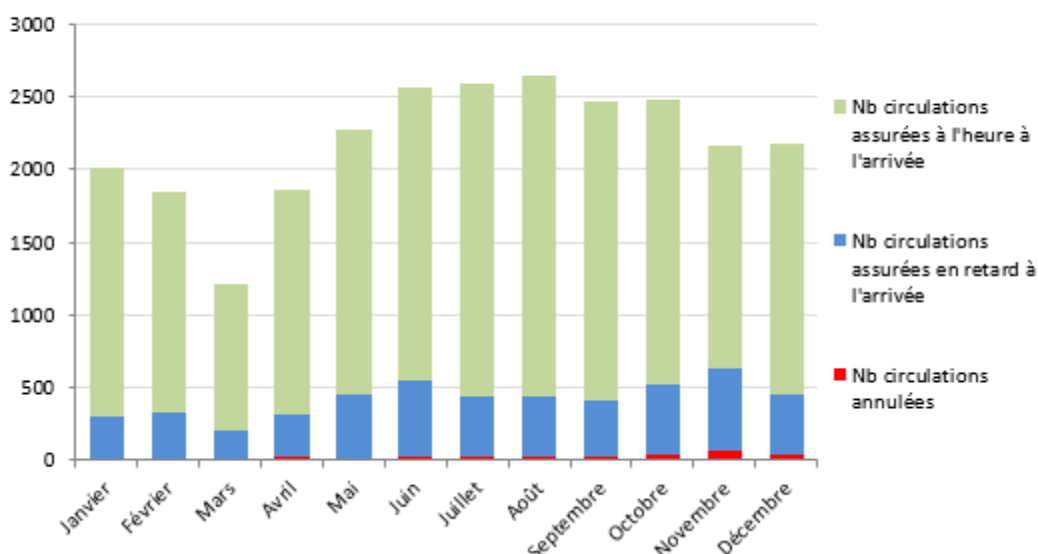
En ce qui concerne les TGV, les mois de janvier à avril ressortent du graphique comme étant la période la plus touchée par les annulations. Le mois de mars comptabilise 30,4% de trains supprimés. Ces résultats peuvent être associés aux mouvements sociaux observés sur la période.

Même constat pour la circulation internationale, où 27,5% des trains ont été annulés en mars. Ces chiffres peuvent être le résultat des mouvements sociaux du 23 mars en France et du 27 mars en Allemagne. Cette dégradation de la régularité s'est ensuite lissée tout au long de l'année.



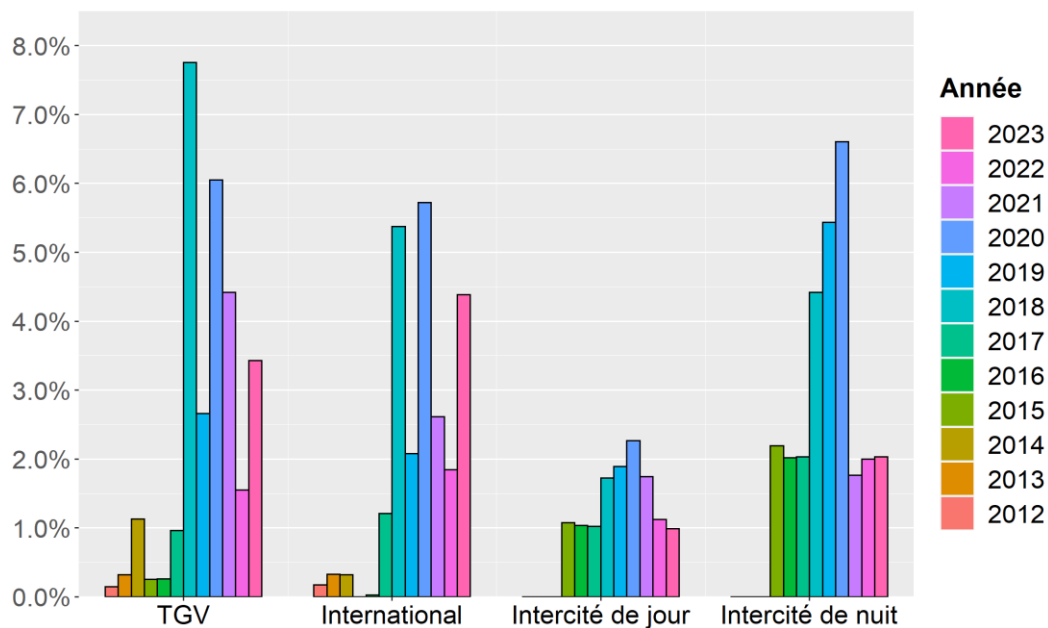
Côté Intercités, les irrégularités les plus visibles concernent surtout le quatrième trimestre. Marquée par les chutes d'arbres, les ralentissements ainsi que les coupures de courant, la fin d'année a souffert des tempêtes. Novembre a été le mois le plus touché par les retards. Il comptabilise 27% de trains retardés.

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

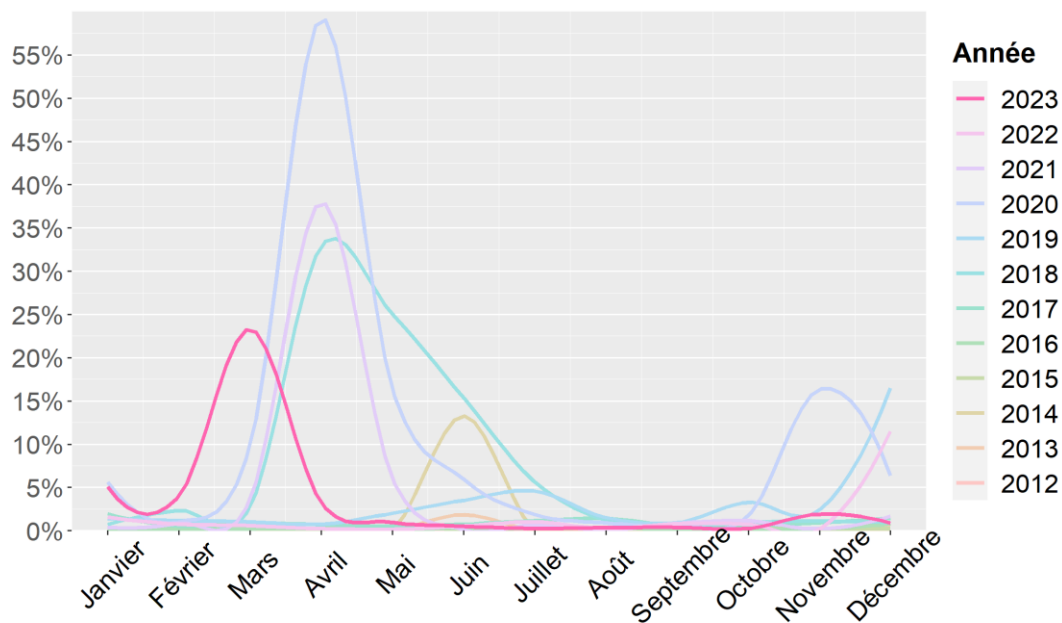


Dans l'ensemble, les événements de 2023 ont tout de même conduit à une dégradation de la régularité sur une majeure partie du réseau ferroviaire. Il n'y a que les Intercités de jour qui diminuent leur taux d'annulation par rapport à 2022 et jusqu'à passer sous la barre des 1% d'annulation, résultat le plus bas de ces 9 dernières années. Quant à elles, les liaisons TGV et Internationales doublent leurs taux d'annulation par rapport à 2022 et dépassent les taux observés en 2019.

Evolution des taux d'annulation du secteur ferroviaire



Evolution mensuelle du % d'annulation des TGV

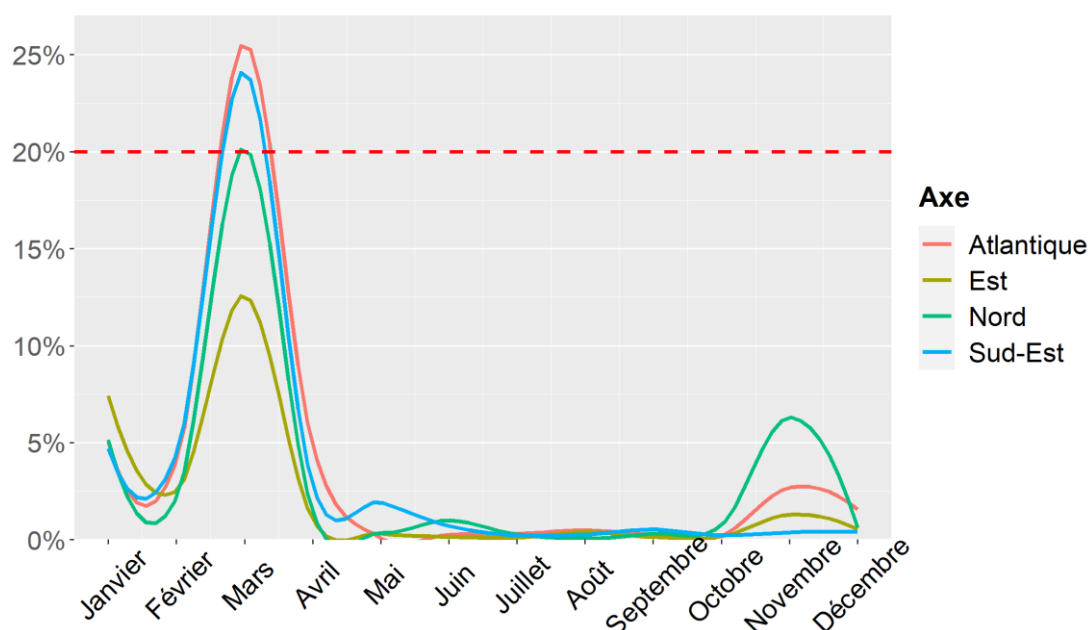


Le détail par évolution mensuelle du taux d'annulation permet de distinguer l'effet des mouvements sociaux du début d'année, des intempéries du

quatrième trimestre. Il permet aussi de mettre en perspective le pic de cette année avec ceux de la pandémie.

L'évolution par axe des annulations TGV révèle l'importance de l'impact de

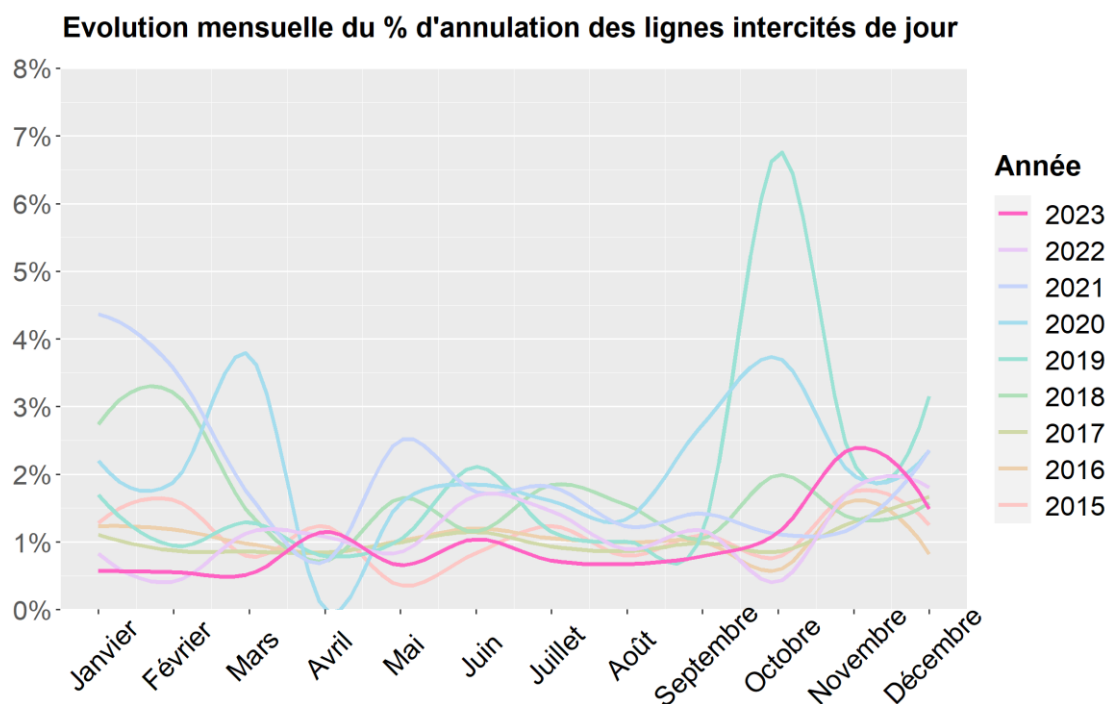
Evolution du % d'annulation des TGV par axe



mars sur l'ensemble des axes ou presque, puisque l'axe Est a connu deux fois moins d'annulation que l'axe Atlantique. Les axes Sud-Est et Nord atteignent, comme l'axe Atlantique, la barre des 20% d'annulation en mars. Dans un second temps, il est possible d'observer un second sommet affectant principalement l'axe Nord (et dans une moindre mesure l'axe Atlantique). Atteignant quasiment les 7% d'annulation TGV, ce pic sur l'axe Nord est potentiellement lié aux intempéries occasionnées par les tempêtes.

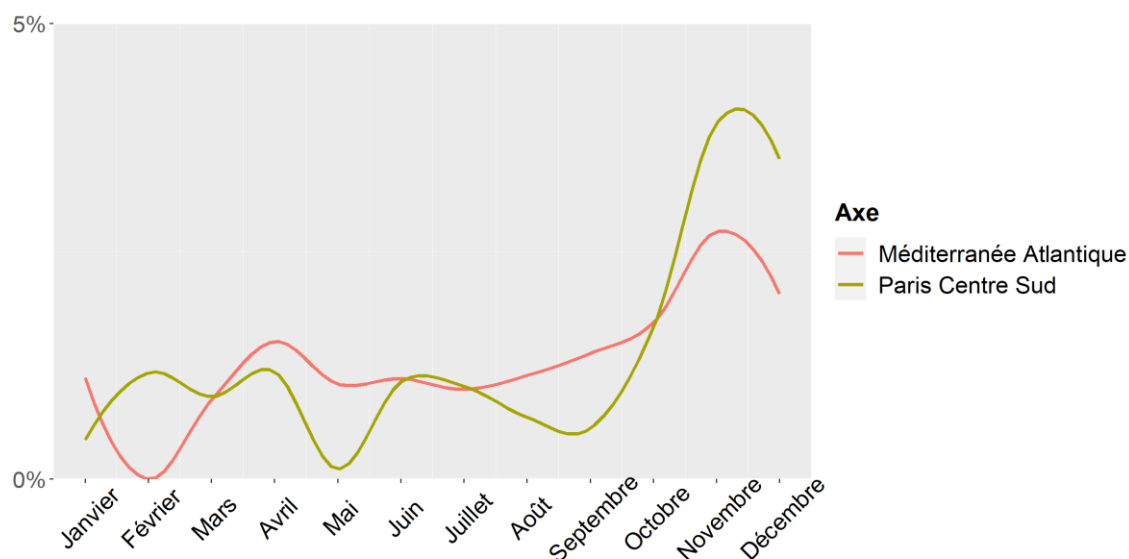
Concernant les liaisons Intercités de jour, on observe deux premières ondulations en avril puis juin pouvant être le fruit de différents facteurs comme la tempête « Mathis » le 31 mars et la grève du 6 juin qui n'a que très légèrement affecté le trafic ferroviaire ce jour-ci (9 trains sur 10 en circulation).

L'évolution la plus explicite correspond au pic d'annulation entre octobre et novembre. Encore une fois, ce changement pourrait être lié aux aléas climatiques qu'ont représenté les tempêtes « Ciaran », « Domingos » et « Frederico », du 2 au 16 novembre. Cela peut aussi avoir été causé par les inondations survenues dès octobre dans le Nord et l'Est.



L'évolution par axe des annulations Intercités permet de retrouver les pics d'avril et de novembre. L'axe Méditerranée Atlantique est légèrement plus constant que l'axe Paris Centre Sud du point de vue des évolutions des annulations au cours de l'année.

Evolution du % d'annulation des lignes intercités par axe

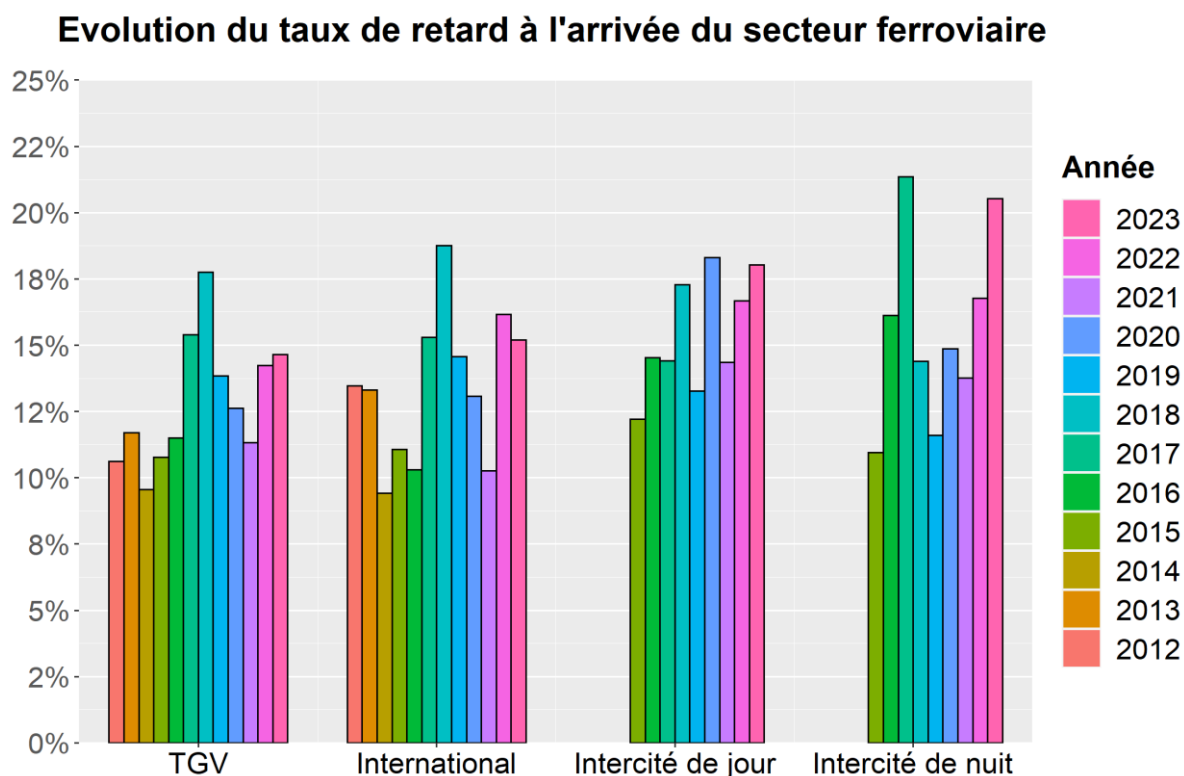


Comment sont pris en compte les retards dans le transport ferroviaire interurbain (TGV et Intercités) ?

Temps prévisionnel du trajet	Retard au terminus
Inférieur à 90 minutes	Supérieur à 5 min et 59 sec
Compris entre 90 et 180 minutes	Supérieur à 10 min et 59 sec
Supérieur à 180 minutes	Supérieur à 15 min et 59 sec

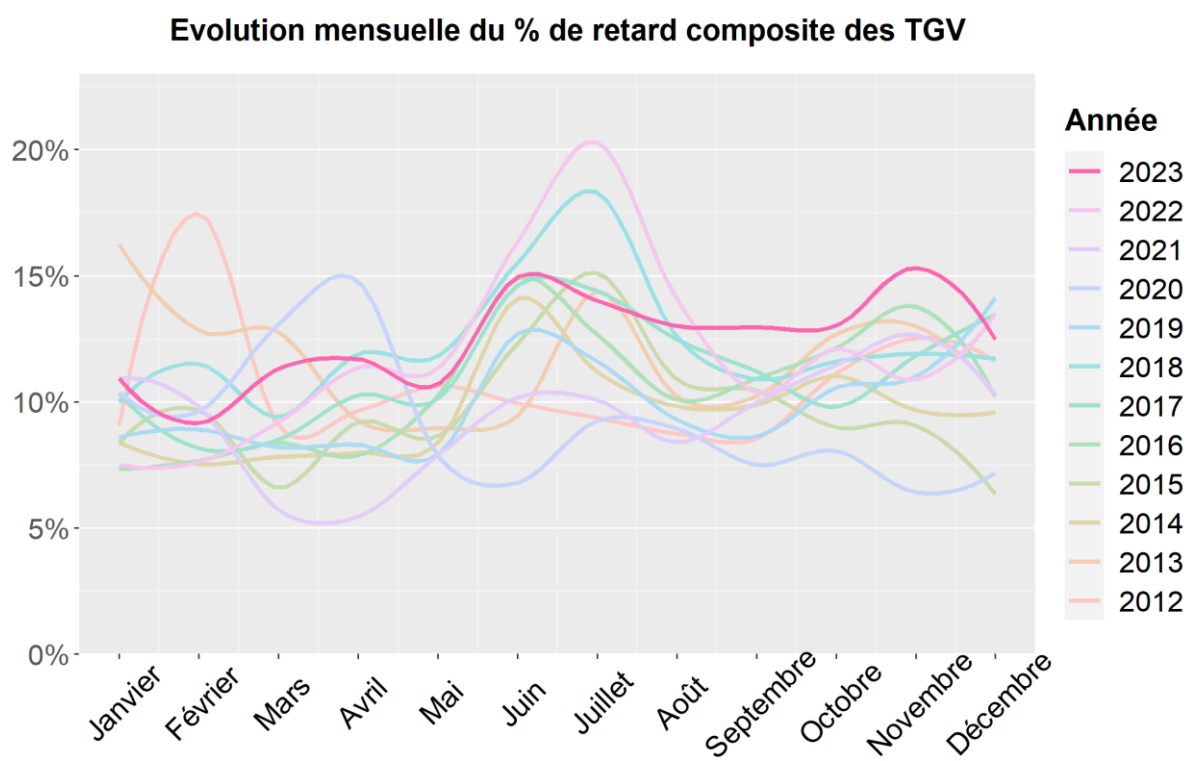
À l'instar de l'aérien, le secteur ferroviaire accuse en 2023 une dégradation générale de sa ponctualité à l'arrivée. Ainsi, à l'exception des liaisons internationales, l'ensemble des liaisons perdent en régularité et se dégradent par rapport à 2022. Bien que s'étant amélioré, le niveau du taux de retard des liaisons internationales reste plus élevé qu'en 2019.

Le niveau de l'année de référence est surpassé dans tous les types de liaisons, et l'écart observé sur les liaisons Intercités de nuit paraît encore plus préoccupant. Celui-ci se rapproche en effet des 10% de retard en plus à l'arrivée par rapport à 2019.



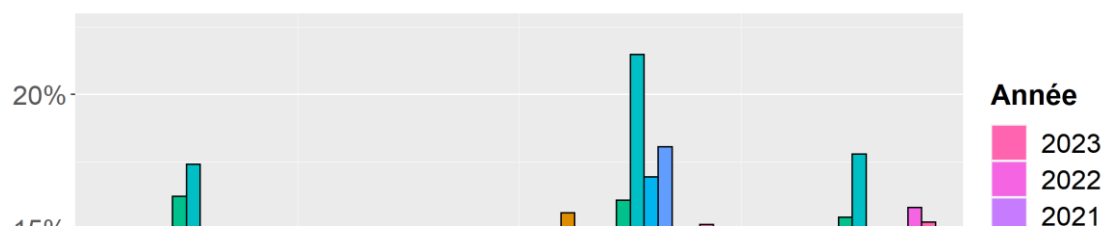
La courbe de l'évolution mensuelle du taux de retard des TGV marque une nouvelle fois les périodes les plus touchées par les mouvements sociaux et les intempéries. Seul au-dessus des 15%, le sommet de la fin d'année marque le point haut des retards de l'exercice. Situé en période estivale comme en 2022, ce taux maximal est situé à 5% en dessous de sa position de l'année dernière. Cette année présente aussi une réduction des variations annuelles et une courbe plus régulière que par le passé. Ce phénomène pourrait être lié à une météo stable jusqu'à la mi-octobre et une absence de long épisode de canicule en 2023³⁸.

³⁸ Voir le bilan climatique 2023 de Météo France pour la France métropolitaine

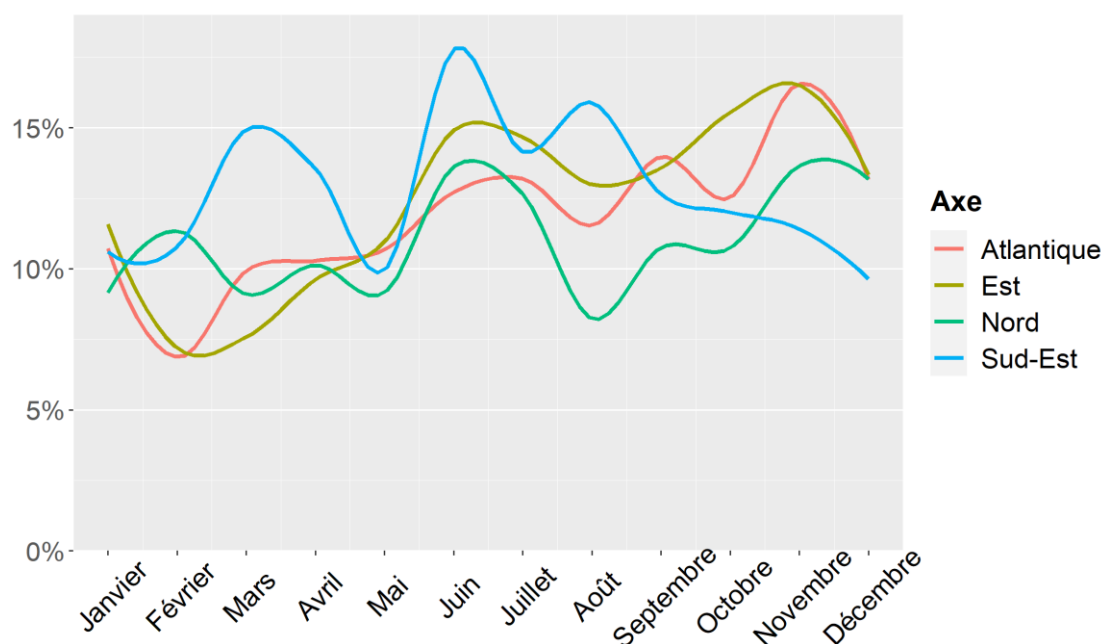


À nouveau, en reprenant l'évolution par axe, on observe une détérioration de la ponctualité. À l'exception de l'axe Sud-Est, les taux de retard s'accroissent, et ce, sans que les axes Atlantique et Nord n'atteignent le niveau de 2019. De son côté, l'axe Est inquiète avec un taux de retard anormalement élevé.

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



Evolution mensuelle du % de retard composite des TGV par axe



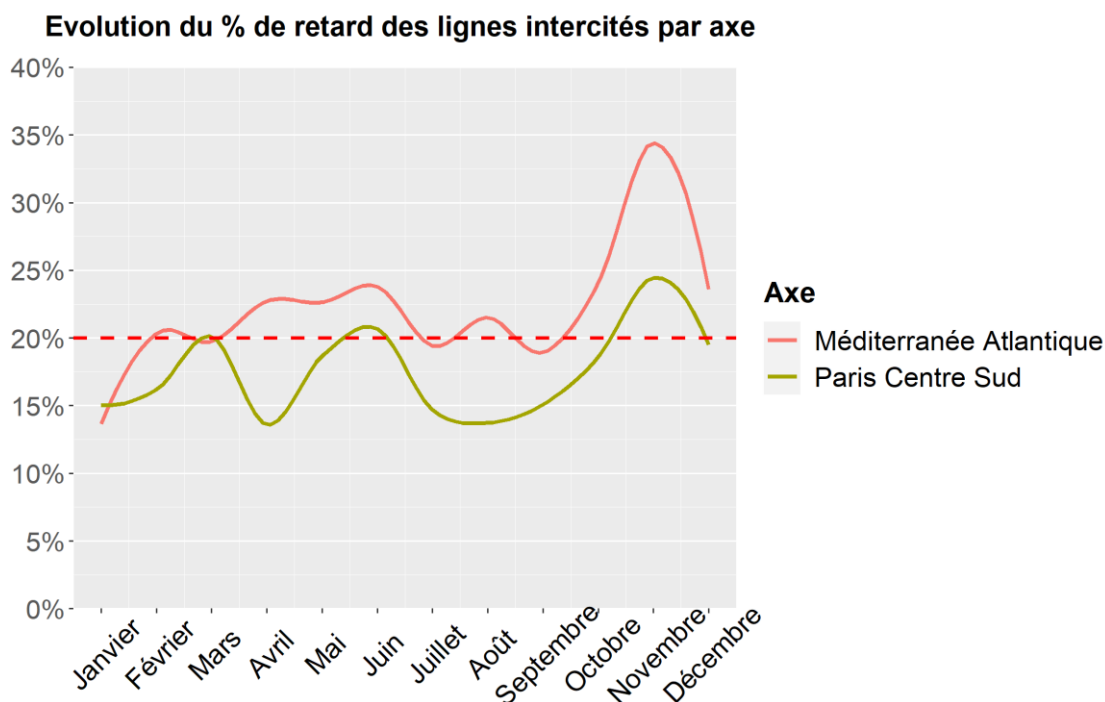
À l'image des taux du mois de mars, les axes n'ont apparemment pas éprouvé les événements de l'année 2023 de manière égale. Bien qu'ayant diminué par rapport à 2022, l'axe Sud-Est reste l'un des deux axes les plus touchés par les retards en 2023. C'est aussi l'axe qui a rencontré le plus de difficulté à maintenir sa ponctualité en mars et en juin, avec respectivement des taux de 15% et d'environ 18% de retard.

Toutefois, il est à noter que le pic observé en juin est moins inquiétant que celui de l'année précédente. Celui-ci s'élevait à environ 26%.

Il semble également important de signaler que l'axe Sud-Est a été l'axe le moins touché au quatrième trimestre. Après un dernier sursaut potentiellement dû à l'éboulement en Maurienne en août, le taux de retard a sans cesse diminué.

Suite à cet évènement, le trafic ne sera pas restauré avant 2024, mais des trajets de substitution seront mis en place³⁹.

De fait, la baisse du taux de retard sur l'axe Sud-Est renforcerait l'hypothèse des phénomènes météorologiques sur la période. Les tempêtes ayant principalement frappé les zones Atlantiques, Nord et Nord-Est.

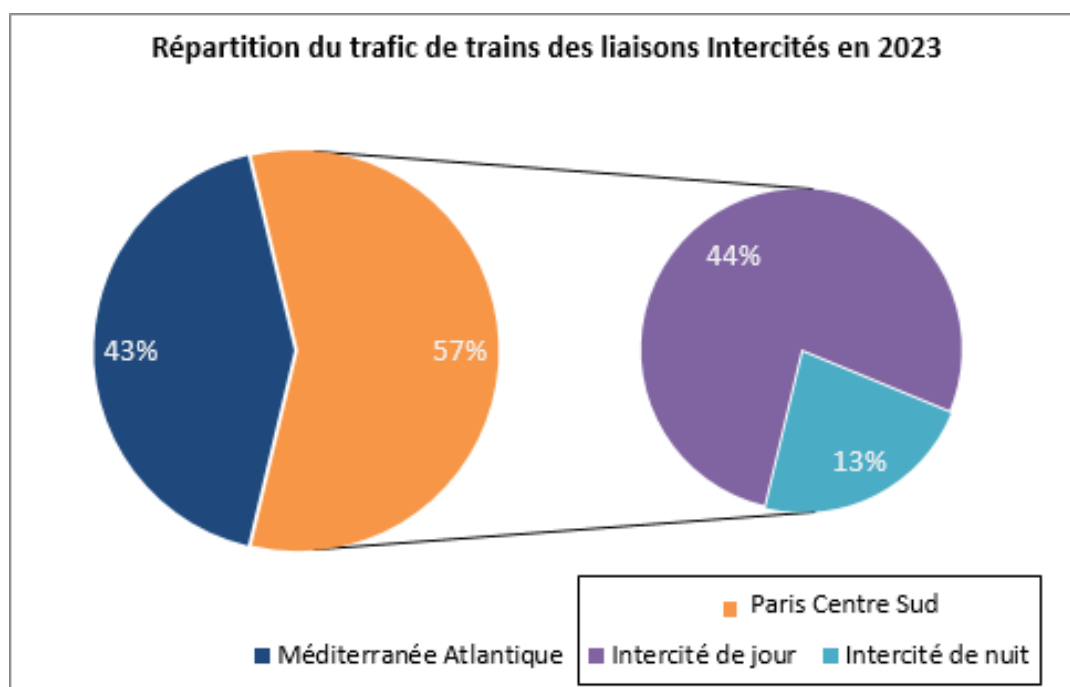


L'évolution du taux de retard Intercités au cours de l'année par axe ressemble à celui des annulations. Cependant, vis-à-vis des retards, les courbes ne se chevauchent plus, et l'axe Méditerranée Atlantique reste continuellement plus en retard. L'axe Paris Centre Sud, qui était davantage impacté par les annulations au quatrième trimestre, se situe ici bien en dessous de l'axe Méditerranée Atlantique. Une différence d'environ 9% sépare les deux sommets. Les pics entre mars et mi-juin peuvent avoir été causés par les mouvements sociaux du 23 mars et dans une moindre mesure du 6 juin. Pourtant, il ne faut pas omettre l'hypothèse des phénomènes climatiques et du grand nombre d'orages ayant eu lieu en Aquitaine.

³⁹ D'après l'article de 20minutes disponible [en ligne](#)

Concernant le dernier trimestre, quelques grèves sont à signaler entre novembre et décembre, mais l'enchaînement de tempêtes reste la cause la plus probable.

Les événements météorologiques du 2 au 16 novembre ont en effet durement affecté la côte Atlantique. Les vents forts et les inondations n'ont d'ailleurs pas épargné le reste du pays, et cela se traduit sur chaque graphique.

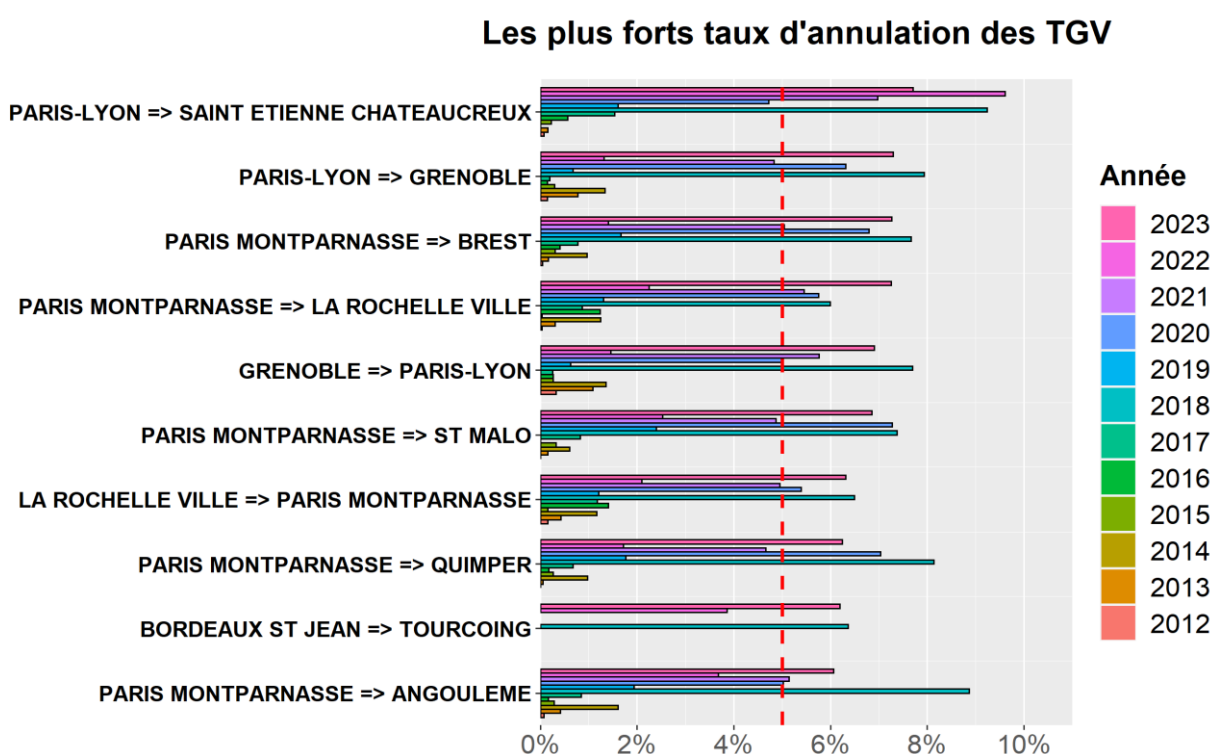


4.2 Analyse par liaisons

4.2.1 Liaisons TGV

Après une année 2022 compliquée, la liaison Paris-Lyon – Saint-Etienne Châteaureux améliore en 2023 son résultat, et a obtenu une réduction de 2% qui ne l'a pas empêché de figurer au plus haut de ce classement des plus forts taux d'annulation TGV. Seule éclaircie au tableau, cette amélioration ne saurait cacher les mauvais résultats des neuf autres liaisons.

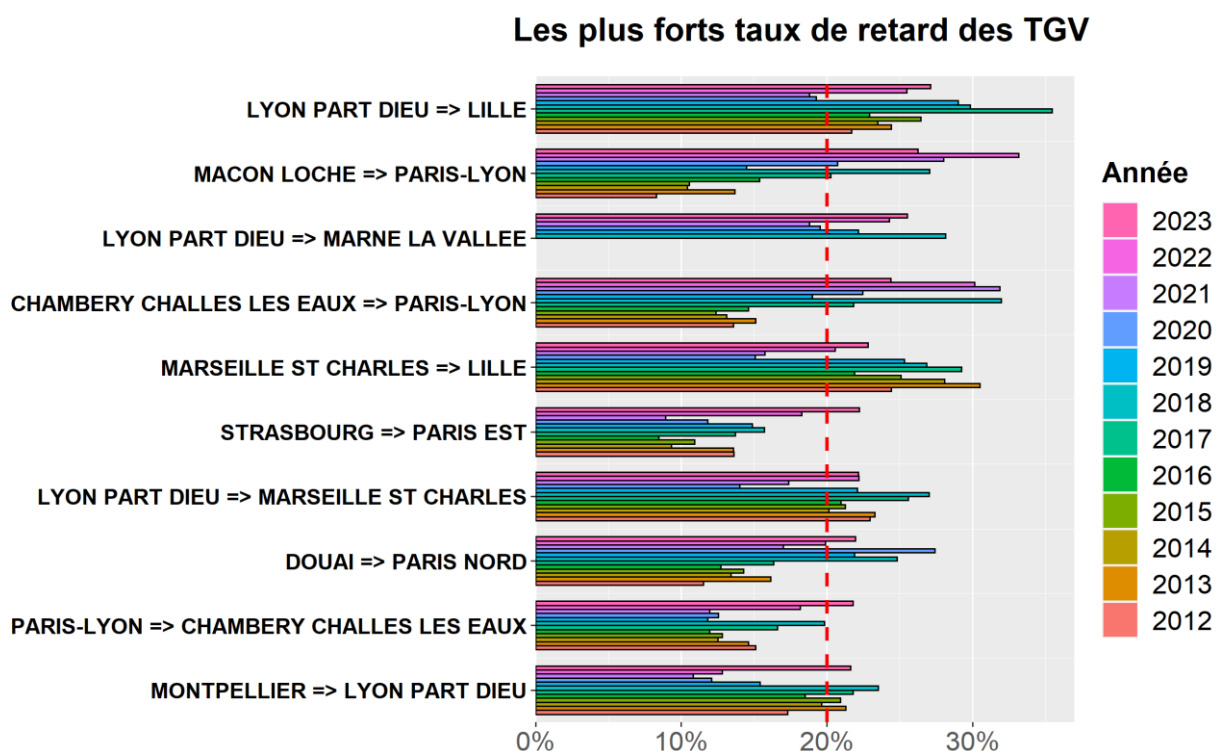
Contrairement à l'année dernière qui ne comptabilisait qu'une liaison au-dessus du seuil critique des 5%, l'année 2023 en dénombre 10. Des résultats inquiétants qui regroupent 5 liaisons au départ de Paris-Montparnasse et dont deux étaient déjà présentes en 2022 (à savoir Saint-Malo et Angoulême). Les villes bretonnes et de la côte Atlantique sont donc fortement concernées par ces annulations, à l'image de la liaison la Rochelle – Paris Montparnasse. Cependant, la plus préoccupante reste la liaison Paris-Lyon – Grenoble, qui voit ses annulations augmenter de 5 à 6% dans les deux sens.



Au sujet des retards TGV, le quatuor de tête reste le même qu'en 2022. Toutefois, là où le classement de l'année dernière regroupait 6 liaisons à destination de Paris-Lyon, celui de cette année n'en compte que deux. De plus, ces deux liaisons se sont améliorées en 2023 avec des baisses significatives qui ne les empêchent pas de rester en deuxième et quatrième place du classement.

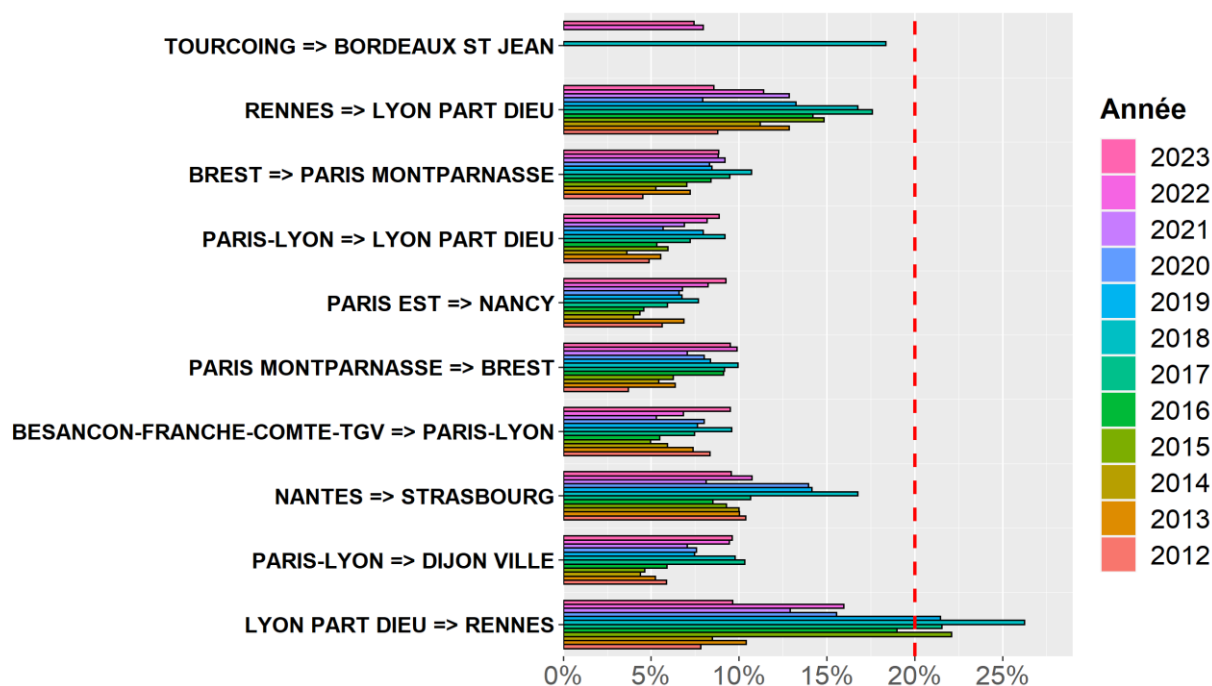
Ce classement 2023 marque aussi une diversification géographique des liaisons avec le plus de retard, par rapport à 2022. Auparavant concentré sur les liaisons Sud-Est, les plus forts taux de retard TGV sont cette année plus diversifiés, avec

l'apparition de liaisons d'autres groupes comme Strasbourg-Paris-Est ou encore Douai-Paris Nord.



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

Les plus faibles taux de retard des TGV



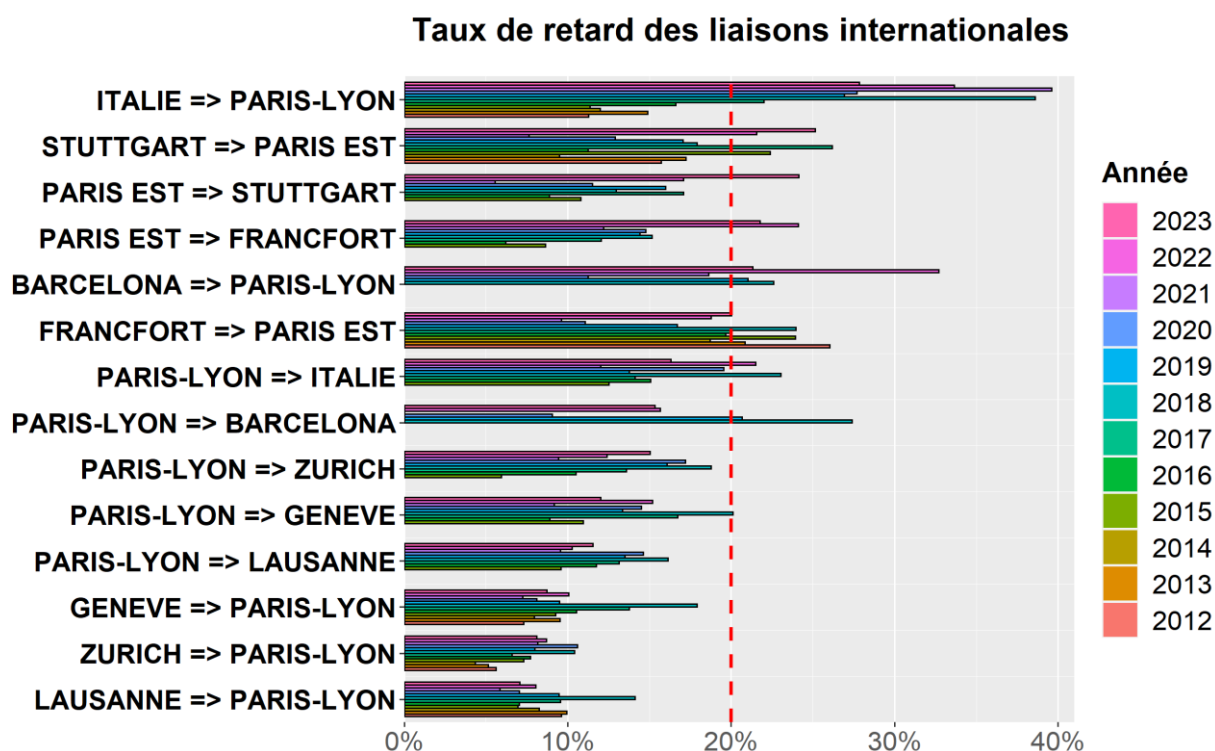
4.2.2 Liaisons Internationales

Pour rappel, la ponctualité des liaisons internationales est renseignée pour les liaisons à destination de l'étranger, avec la contrainte d'un relevé effectué à la frontière et non pas au terminus réel des trains.

Comme depuis plusieurs années, les deux extrémités du classement des liaisons internationales restent stables. Au sommet, la liaison Italie – Paris-Lyon s'améliore, en réduisant son taux de retard d'un peu plus de 5%.

En dessous, le trio final reste le même qu'en 2022, avec une légère diminution du taux de retard pour les trains provenant de Suisse. Celle-ci permet le maintien de trois liaisons sous le seuil des 10% contre seulement deux l'année dernière. Pourtant, le progrès le plus visible est à attribuer à la liaison Barcelone – Paris-Lyon, avec une baisse de 12% environ du taux de retard.

En revanche, les liaisons avec l'Allemagne sont toujours en dégradation, exception faite de la liaison Paris-Est – Francfort.



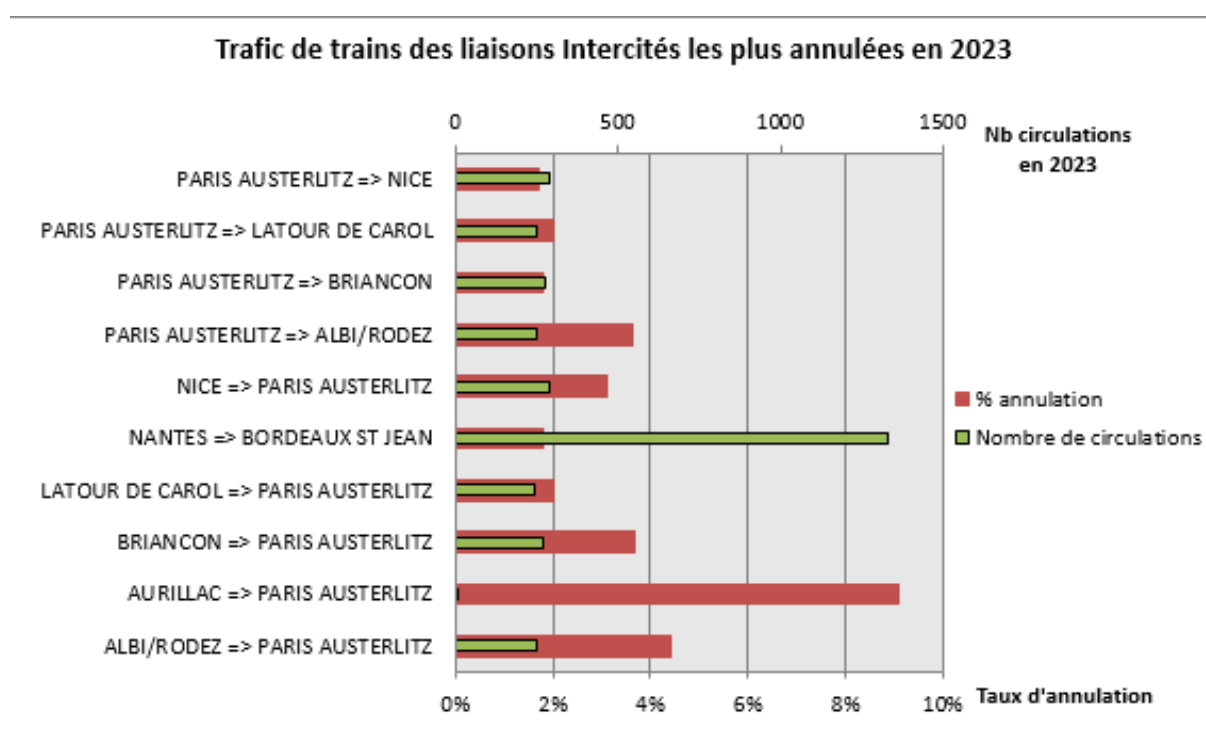
4.2.3 Liaisons Intercités

À la suite des différentes réorganisations, et principalement le transfert des lignes Intercités aux régions pour qu'elles intègrent le service TER, les liaisons suivies depuis une dizaine d'années ne cessent de diminuer en nombre.

En 2023, il y a eu 16 liaisons Intercités de jour suivies, tout comme en 2022, alors qu'il y en avait 30 en 2019 et 38 en 2018. En effet, la gestion des Intercités des axes Nord, Est et Normandie a été transférée respectivement aux régions Hauts-de-France, Grand-Est et Normandie. De même, les liaisons Paris-Tours, Paris-Bourges et Paris-Nevers ont été transférées à la région Centre-Val de Loire en 2017. En revanche, on compte 16 liaisons Intercités de nuit suivies, soit 2 de plus qu'en 2022, car certaines lignes ont été réintroduites pour le service 2023, telles que la liaison Paris-Aurillac et Paris-Tarbes.

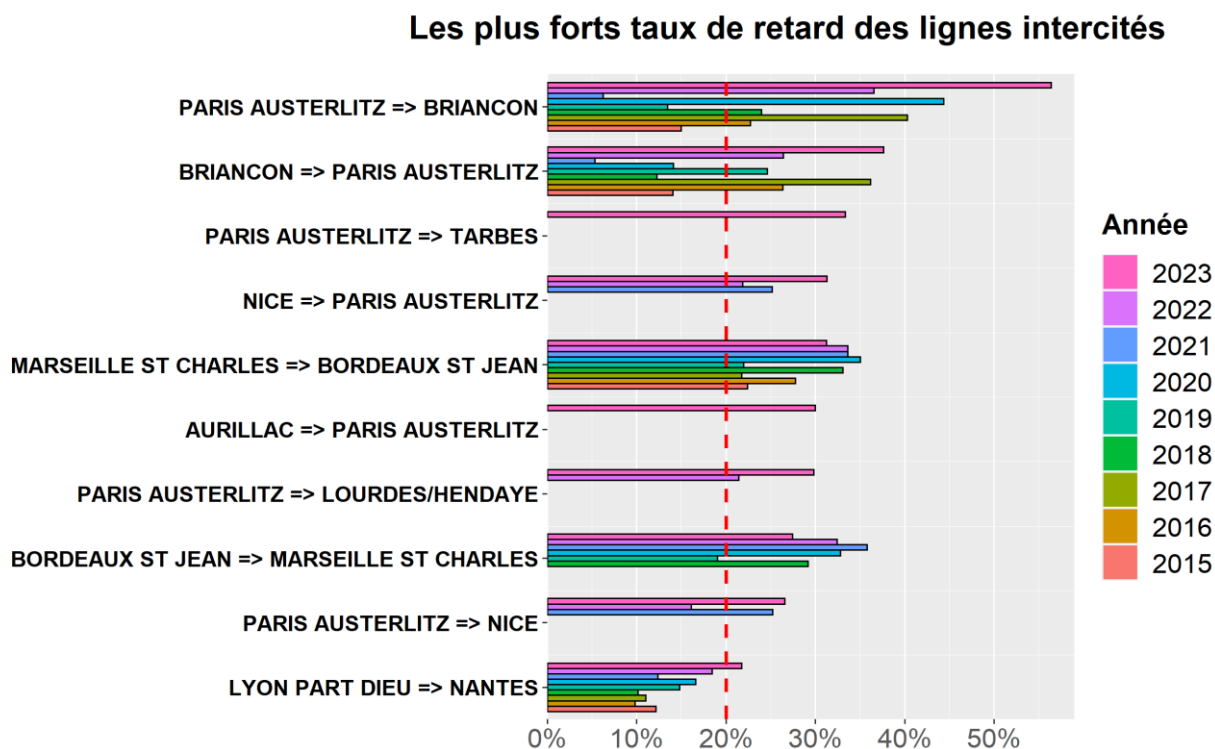
Le graphique ci-dessous représente les liaisons ayant les plus forts taux d'annulation en 2023 au regard du nombre de circulations effectuées sur ces liaisons.

A l'instar de 2022, on retrouve les liaisons de nuit Paris-Rodez et Paris-Briançon parmi les liaisons Intercités les plus annulées. La liaison Aurillac–Paris Austerlitz, qui n'a débuté qu'en décembre 2023, apparaît ici avec un taux élevé de 9%. Ce chiffre est à relativiser, puisqu'il ne constitue qu'une annulation pour les trains assurés durant ce mois de décembre.



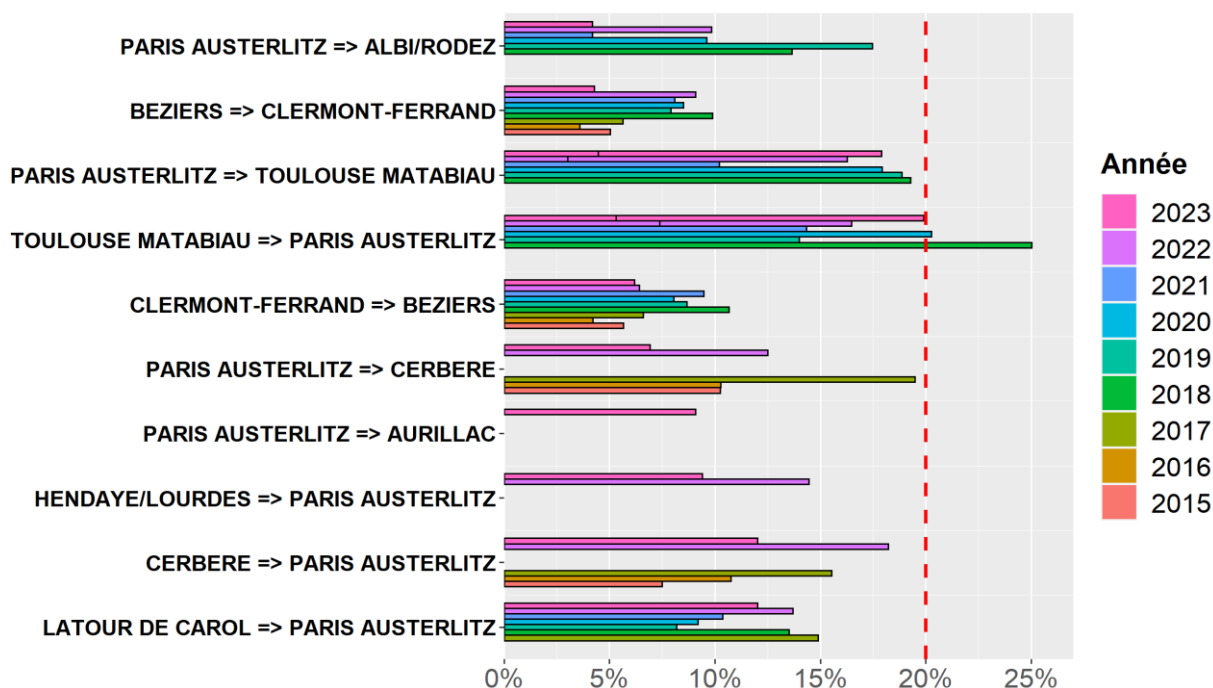
En 2023, les plus forts taux de retard sur les lignes Intercités concernent essentiellement les liaisons radiales (ayant pour origine ou destination l'une des gares parisiennes). On observe une nouvelle augmentation des taux de retard des liaisons les plus en retard. La liaison Intercités de nuit Paris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

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



Du côté des liaisons les plus ponctuelles, dans l'ensemble, on constate une amélioration générale des taux de retard, par rapport à l'exercice précédent. De plus, il faut noter, qu'il y a peu de liaisons étudiées, donc la plupart se retrouvent logiquement dans l'une des deux catégories (les plus forts ou les plus faibles taux de retard). À cela s'ajoute les nouvelles liaisons Paris Austerlitz-Tarbes et Paris Austerlitz-Aurillac.

Les plus faibles taux de retard des lignes intercités



4.3 Les causes des retards des liaisons ferroviaires

Les données des causes des retards des trains sont fournies par la SNCF depuis 2014, ce qui permet d'apprécier l'évolution de celles-ci selon les différents axes.

Le tableau ci-dessous rappelle les définitions des causes considérées :

- **Prise en compte des voyageurs :**

Cette famille concerne la gestion de l'affluence, des personnes en situation de handicap, et des correspondances

- **Gestion en gare et réutilisation de matériel :**

Cette famille concerne les questions de personnel de bord et la réaffectation de matériel

- **Matériel roulant :**

Cette famille concerne le matériel moteur et le matériel remorqué

- **Gestion du trafic :**

Cette famille concerne la circulation sur les lignes ferroviaires et les interactions entre les réseaux

- **Infrastructure :**

Cette famille concerne la maintenance et les travaux

- **Externes au transport :**

Cette famille concerne la météo, les obstacles sur les voies, les colis suspects, la malveillance, les mouvements sociaux, etc.

4.3.1 Liaisons TGV

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

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

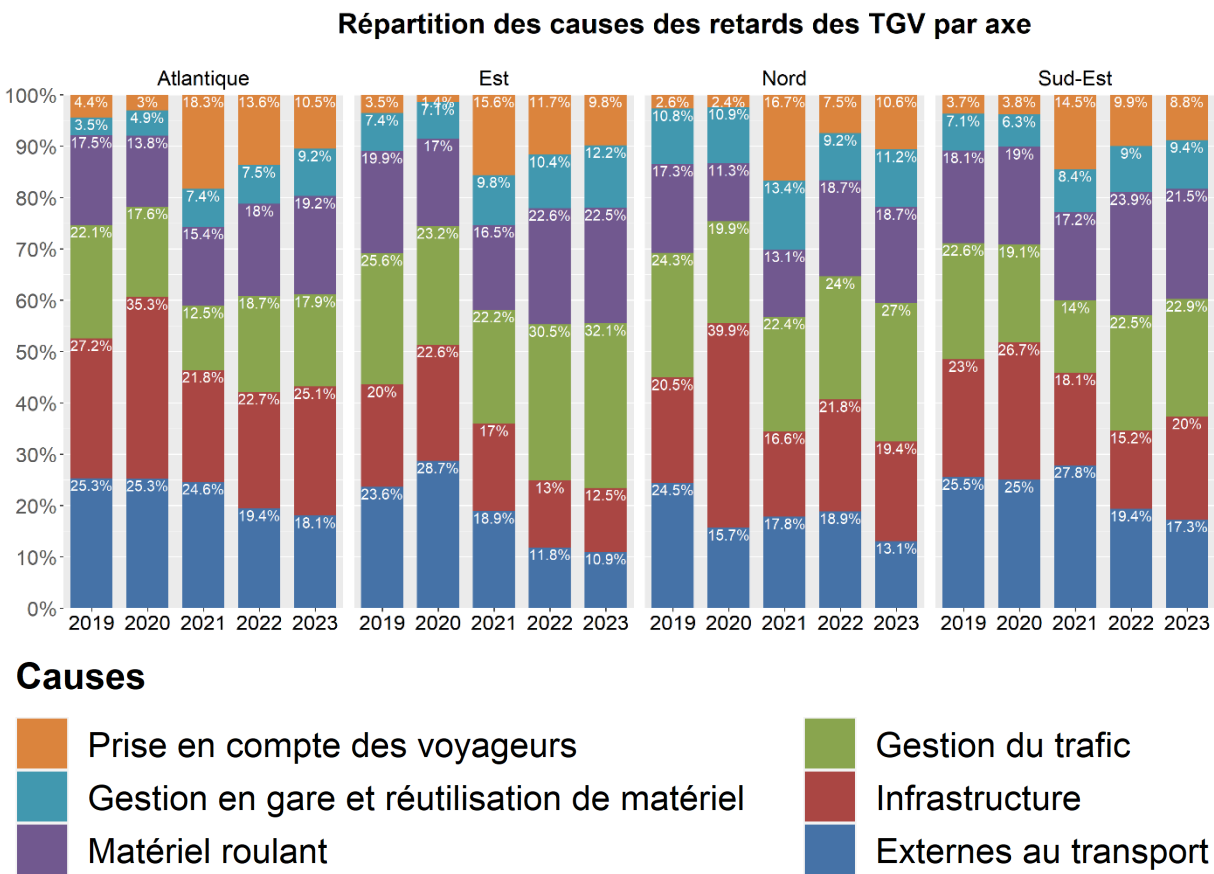
Ainsi, on constate que les différents axes ont deux points communs qui sont l'augmentation de la cause « gestion en gare et réutilisation de matériel », et la baisse de la cause « externes au transport ».

L'axe ayant connu le plus de modifications par rapport à 2022 est l'axe Nord. La cause « externe au transport » y chute de 5,8 % alors que les causes « prise

en compte des voyageurs » et « gestion du trafic » y augmentent respectivement de 3,1% et de 3%.

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

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



Sous un autre angle, le graphique ci-dessous représente l’évolution de la répartition mensuelle des causes des retards TGV au cours de l’année 2023.

Si le mois de janvier et février semble stable, les évolutions des causes au mois de mars traduisent une période de problèmes. On y observe une hausse

significative de 5,5% de la cause « infrastructure » et de 7% de la cause « externes au transport ». De fait, ce phénomène semble dû aux mouvements sociaux initiés contre la réforme des retraites. La cause « externes au transport » a ensuite progressivement diminué avant de remonter au cours du quatrième trimestre, ce qui laisse à penser que la reprise des mouvements sociaux en novembre, et que les intempéries survenues en fin d'année ont effectivement été sources de perturbations significatives sur le réseau TGV pendant ces périodes.

Au sujet de la cause « infrastructure », on remarque une nette augmentation de 5,1% au mois de septembre. Cette irrégularité peut trouver un élément de cause dans la panne électrique ayant touché la zone de la gare d'Orléans, le 13 septembre 2023⁴⁰. À cela s'ajoutent d'autres pannes de courant, le 4 septembre entre Lyon et Toulouse où 700 personnes sont restées bloquées pendant 5 heures⁴¹, puis le 25 septembre en gare de Paris-Montparnasse, à la suite de la rupture d'un câble électrique⁴².

On notera finalement des parts importantes tout au long de l'année pour les causes de « gestion du trafic » et de « matériel roulant », avec des baisses plus visibles en mars et avril, potentiellement liées aux raisons détaillées un peu plus haut.

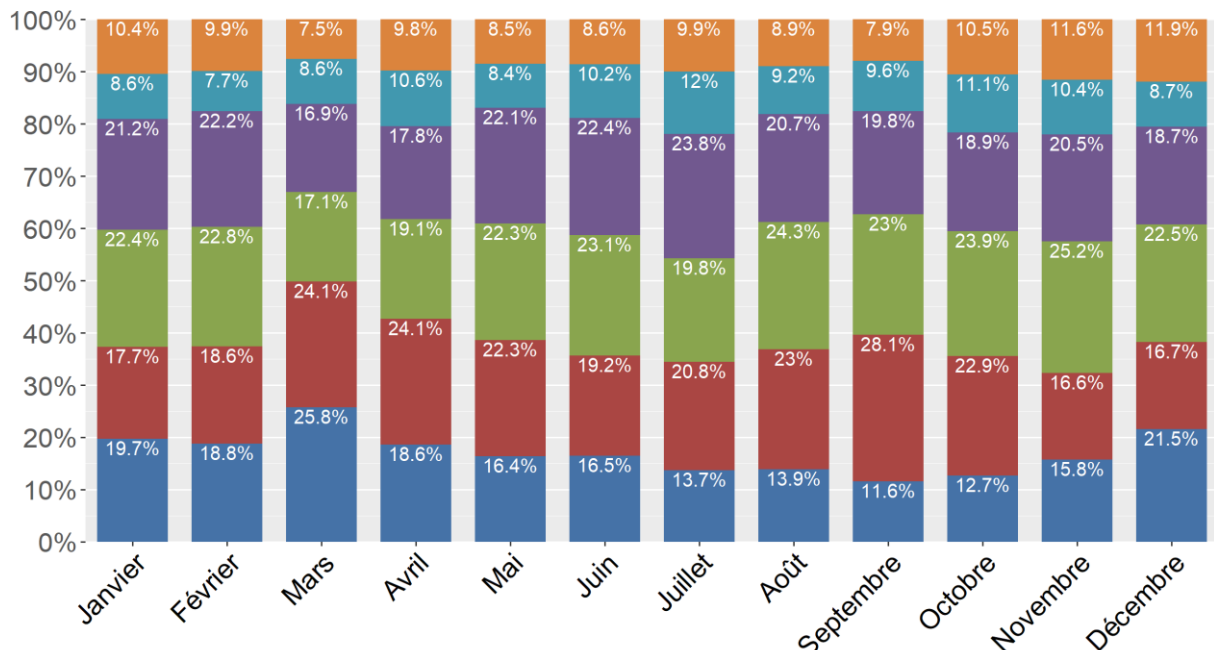
Au sujet de la « gestion du trafic », un creux est également perceptible en juillet, une baisse qui pourrait avoir été causé par l'affluence estivale ou les épisodes caniculaires relevés.

⁴⁰ D'après l'article de La république du centre disponible [en ligne](#)

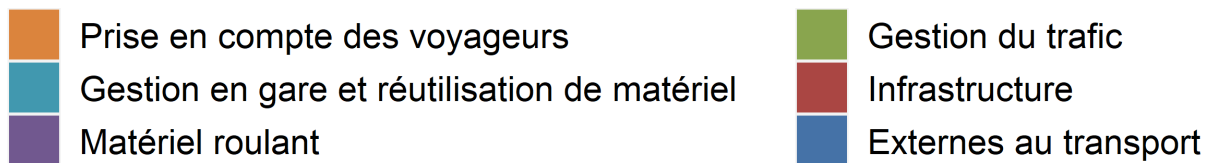
⁴¹ D'après l'article de Midi libre disponible [en ligne](#)

⁴² D'après l'article de TF1 info disponible [en ligne](#)

Répartition des causes des retards des TGV



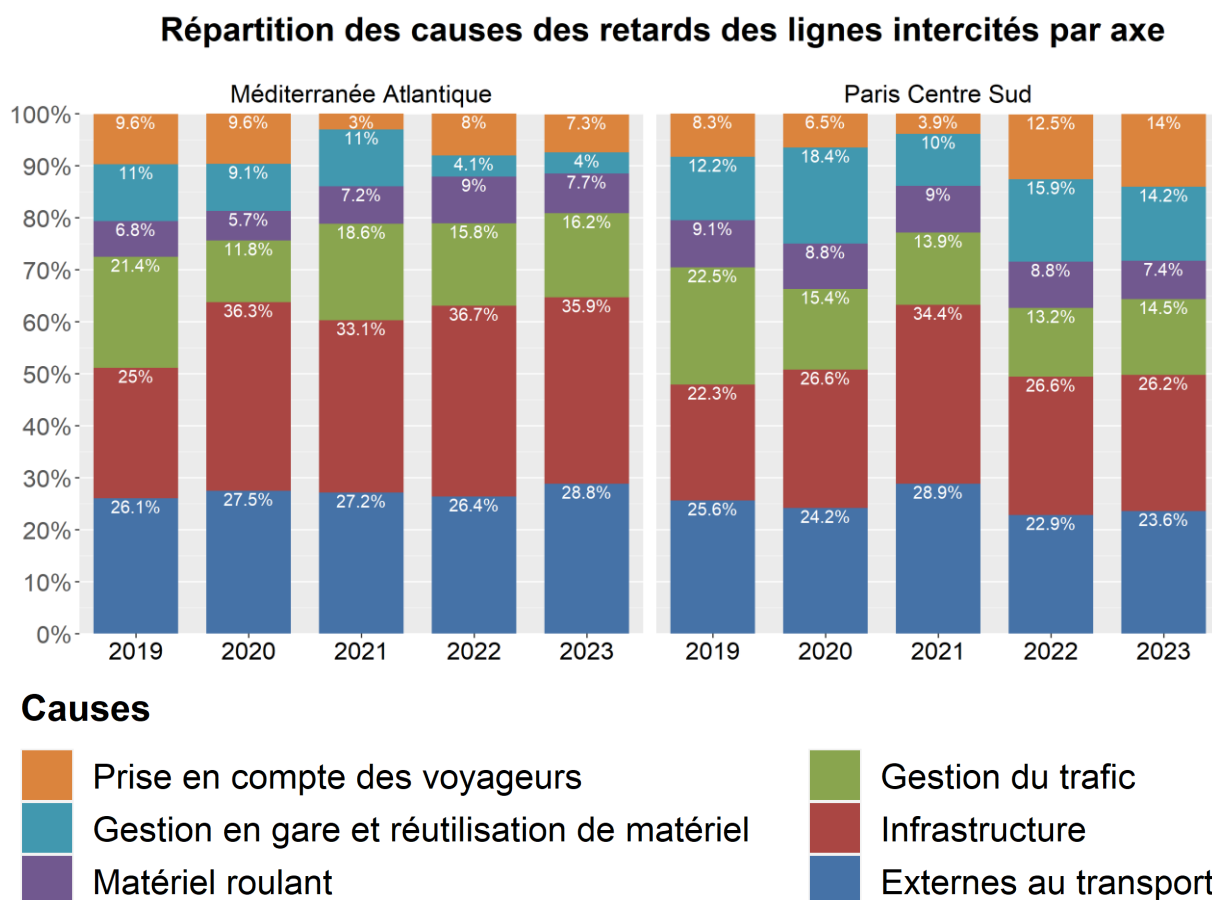
Causes



4.3.2 Liaisons Intercités

La répartition des causes des retards des lignes Intercités en 2023 apparaît moins différenciée que par le passé, et relativement proche du profil constaté en 2022. Cette stabilisation s'observe sur les deux axes, mais est encore plus nette pour l'axe Paris Centre Sud. De son côté, l'axe Méditerranée Atlantique a connu une croissance de 2,4% des causes « externes au transport », cela étant probablement dû aux épisodes météorologiques ayant surtout impacté la côte Atlantique.

On notera finalement la nette différence vis-à-vis de la cause « infrastructure » entre les deux axes, et ce, depuis 2022.

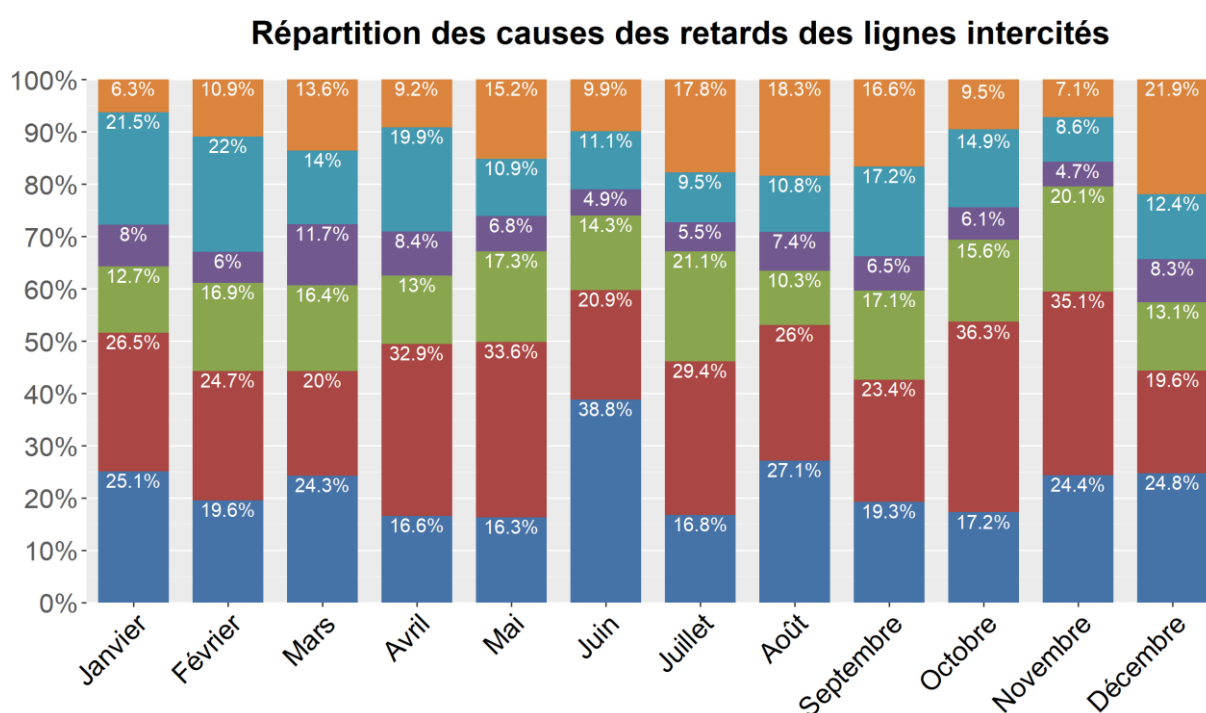


À l'échelle mensuelle, l'analyse plus détaillée de la répartition des causes des retards met en évidence un fort pic de 38,8% pour la cause « externes au transport » en juin. Ce sommet est à 16,3 points de pourcentage au-dessus de la moyenne sur l'année. À l'évidence, les mouvements sociaux ayant moins affecté le ferroviaire à cette période de l'année, les causes de cet accroissement seraient probablement issues des phénomènes météorologiques, notamment les épisodes orageux rencontrés ce mois-ci. On peut d'ailleurs visualiser les pics de mars, novembre et décembre, ayant respectivement atteint 24,3%, 24,4% et 28,8%.

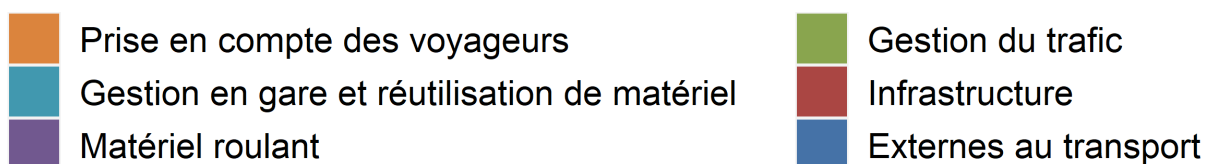
Les taux élevés associés à la cause « infrastructure » et constatés plus haut, se concentrent sur les périodes d'avril à mai et d'octobre à novembre. Ces causes

seraient possiblement liées aux travaux de régénération du réseau, avec la fermeture de la gare de l'Est le 13 et 14 mai et l'impact sur les lignes de la gare de l'Est (notamment P en Ile-de-France) les week-ends de mai, octobre et novembre⁴³. Même si les travaux étaient programmés la nuit en semaine et le week-end, le trafic pourrait avoir été perturbé.

On observe ensuite des niveaux très fluctuants de la cause « prise en compte des voyageurs ». Ces taux pourraient aussi être le résultat d'autres causes puisque la hausse d'affluence peut provenir d'une réduction de fréquence. Dans ce sens, les mouvements sociaux ou les travaux de maintenance ont pu conduire à ce type de situation.



Causes



Parallèlement, la hausse rencontrée de juillet à septembre pourrait être le fait de l'affluence en période estivale. On peut d'autant plus rattacher le taux de

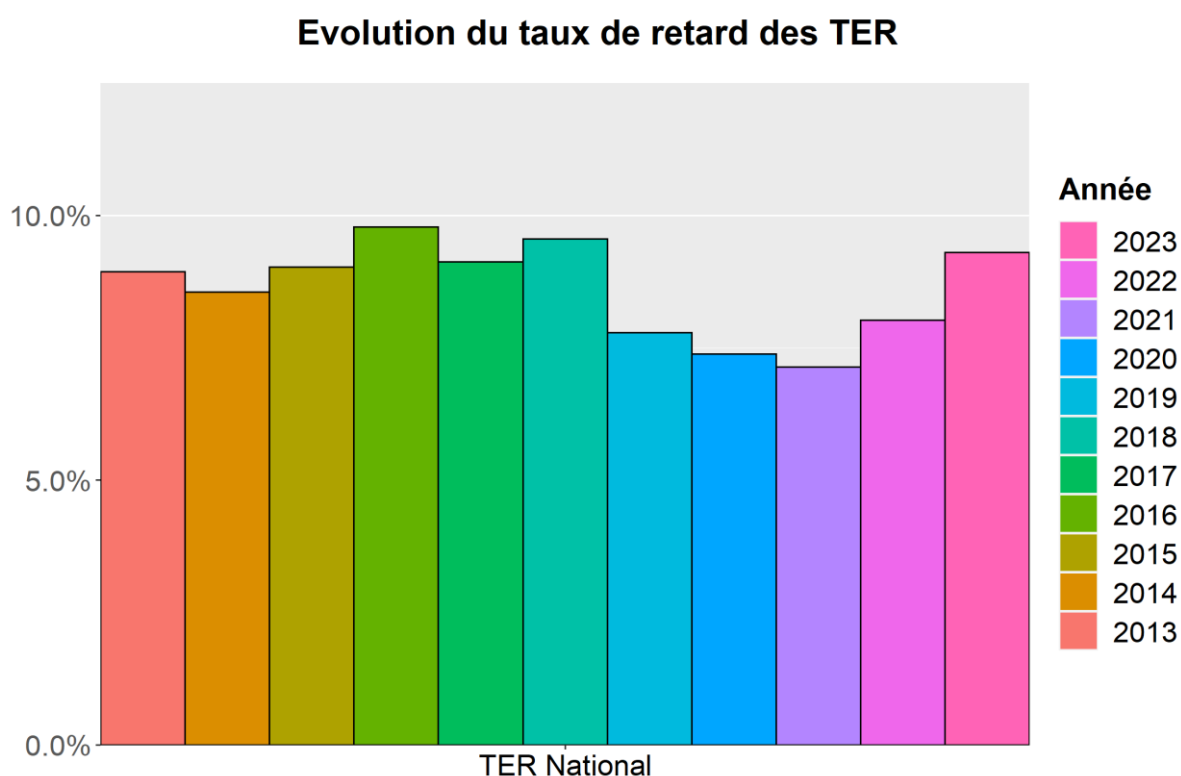
⁴³ Voir le document « Travaux sur l'infrastructure ferroviaire et impacts pour les voyageurs des lignes E, P et T4 » disponible [en ligne](#)

21,9% du mois de décembre, à la période des fêtes et aux grandes affluences connues à cette période de l'année, dans le contexte d'une année 2023 qui a été une année record pour le secteur du ferroviaire en termes de flux de voyageurs.

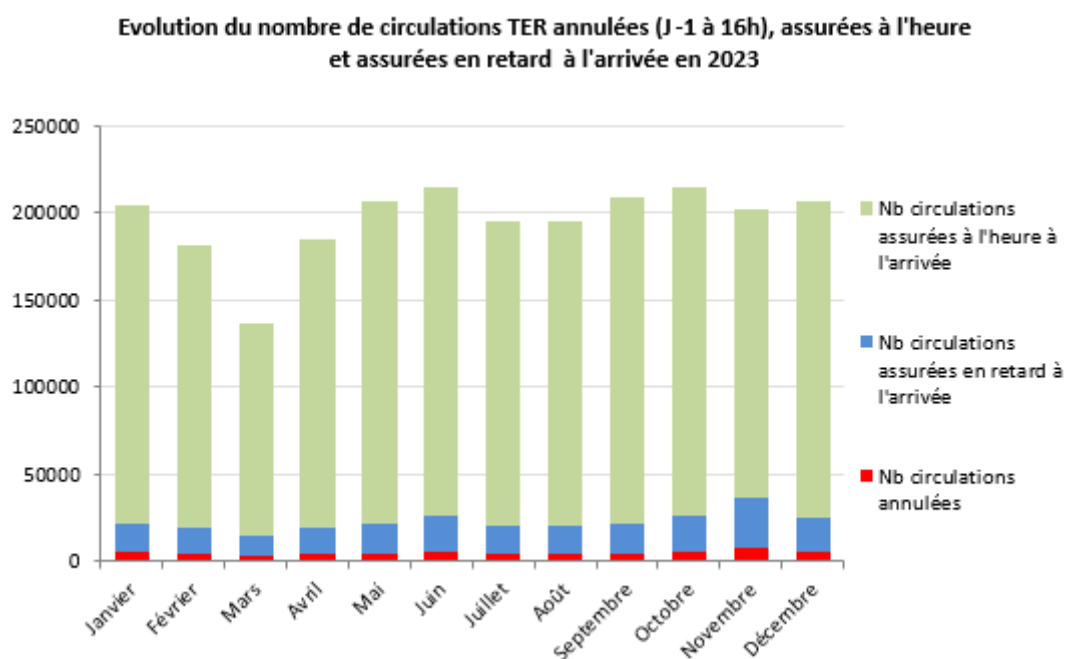
5- La qualité de service dans les transports régionaux

5.1 Les TER ferroviaires

Tout comme pour le reste du ferroviaire, les transports régionaux ont connu en 2023 une nouvelle phase de dégradation en matière de régularité et de ponctualité. Si les deux taux progressent par rapport à 2022 et à 2019 (année de référence avant la crise sanitaire), l'évolution la plus notable est celle du taux de retard. Passant de 8,0% en 2022 à 9,3% en 2023, le niveau du taux de retard se rapproche ainsi des paliers atteints en 2016 et en 2018. Côté annulations, et malgré une évolution minimale, le taux d'annulation des TER atteint les 2,7%, qui est le taux le plus élevé 2014. Par ailleurs, on constate que les taux d'annulations ne se sont pas améliorés depuis 2020, année marquée par l'épidémie de Covid-19.



On constate que le mois de mars est celui ayant observé le moins de circulation TER en 2023 (soit environ -30% par rapport à la moyenne de l'année). On remarque également que les retards s'accroissent à partir d'octobre et aboutissent en novembre au plus haut niveau des retards de l'année 2023. C'est deux étapes pourraient être le résultat des événements évoqués dans les précédents chapitres.

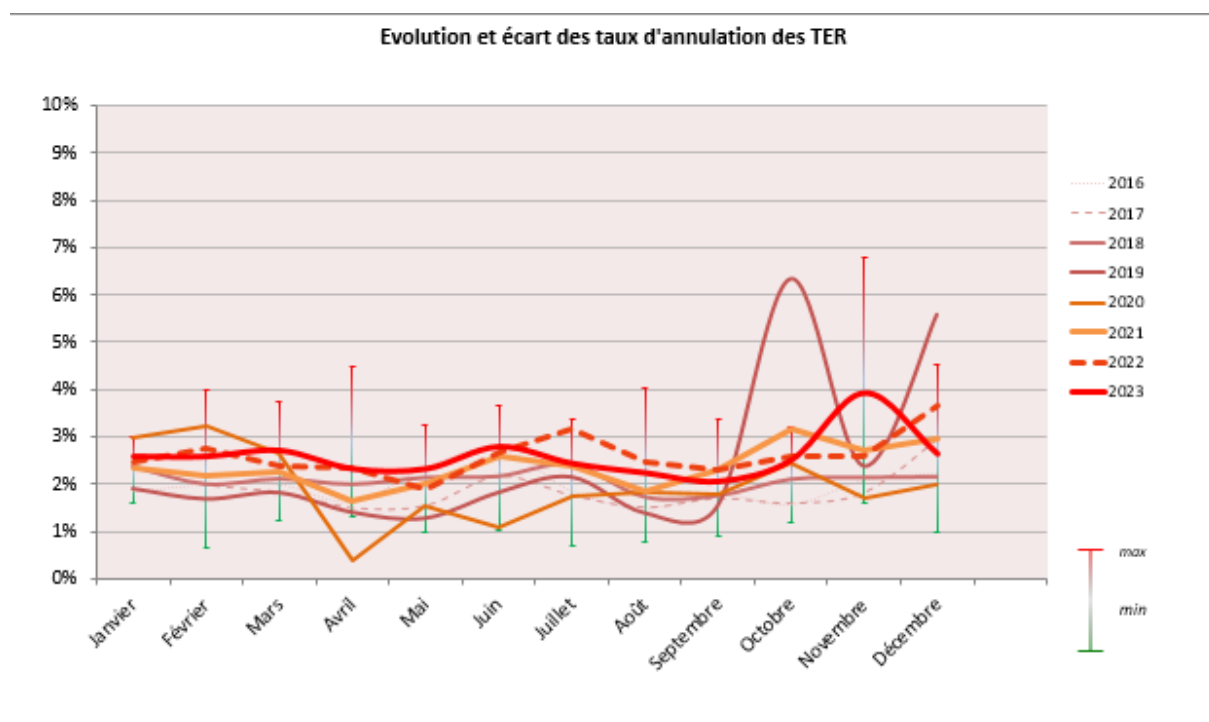


La première moitié de l'année a été marquée par les mouvements sociaux liés à la réforme des retraites, avant une seconde partie principalement éprouvée par des aléas météorologiques de la mi-octobre à la fin novembre.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution mensuelle du taux d'annulation des TER à l'échelle nationale, mise en parallèle de l'écart entre les niveaux extrêmes (minimum et maximum) observés en régions. On y voit une courbe moins fluctuante qu'à certaines périodes (2019 par exemple), mais où se dessinent trois pointes en mars, juin et novembre. La première étant probablement due aux mouvements sociaux, avec une adaptation et une diminution de l'offre de 30%. Sur la deuxième, les raisons semblent plus diversifiées, la journée du 6 juin contre la réforme des retraites pourrait en être l'une des raisons. À cela s'ajoute de nombreux aléas météorologiques et des pannes électriques comme celle qui a eu lieu en gare du Nord le 9 juin⁴⁴.

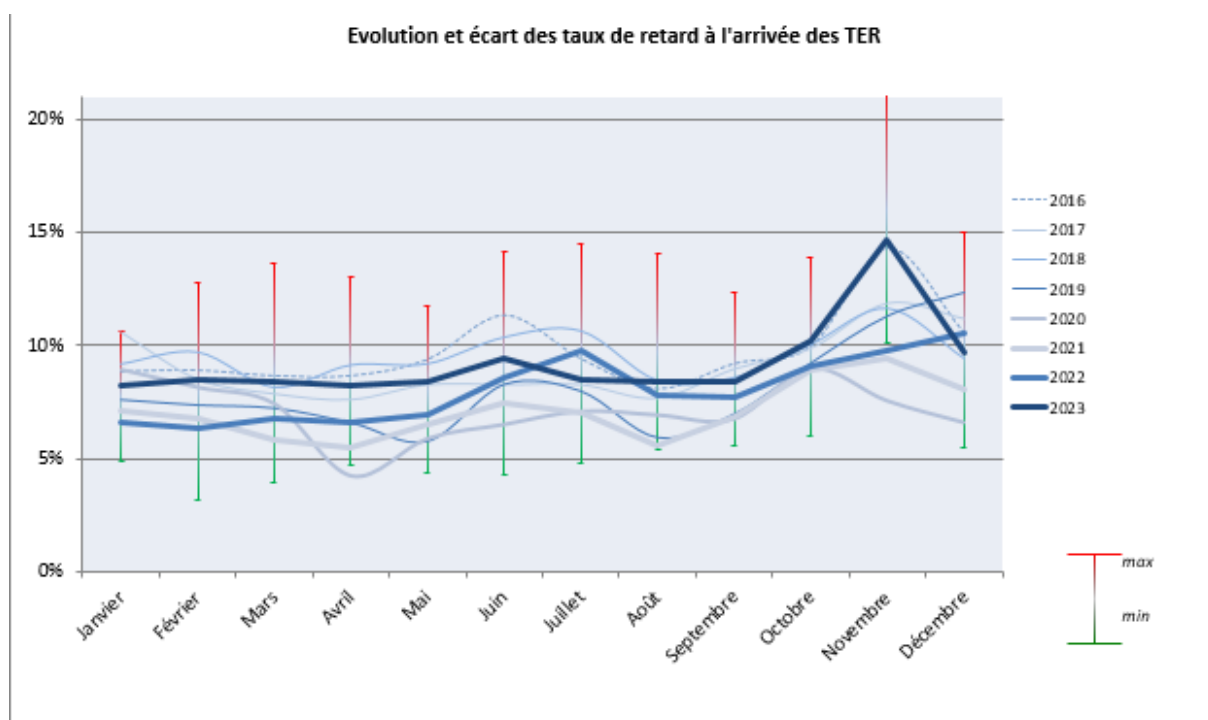
⁴⁴ D'après l'article de Le point disponible [en ligne](#)

Une troisième et dernière phase apparaît en novembre, plus importante que les précédentes (4% d'annulation), elle pourrait être en lien avec la succession d'intempéries constatée sur le territoire. C'est notamment dans les Hauts-de-France, que l'on observe de grandes difficultés suite aux inondations et aux chutes d'arbres⁴⁵.



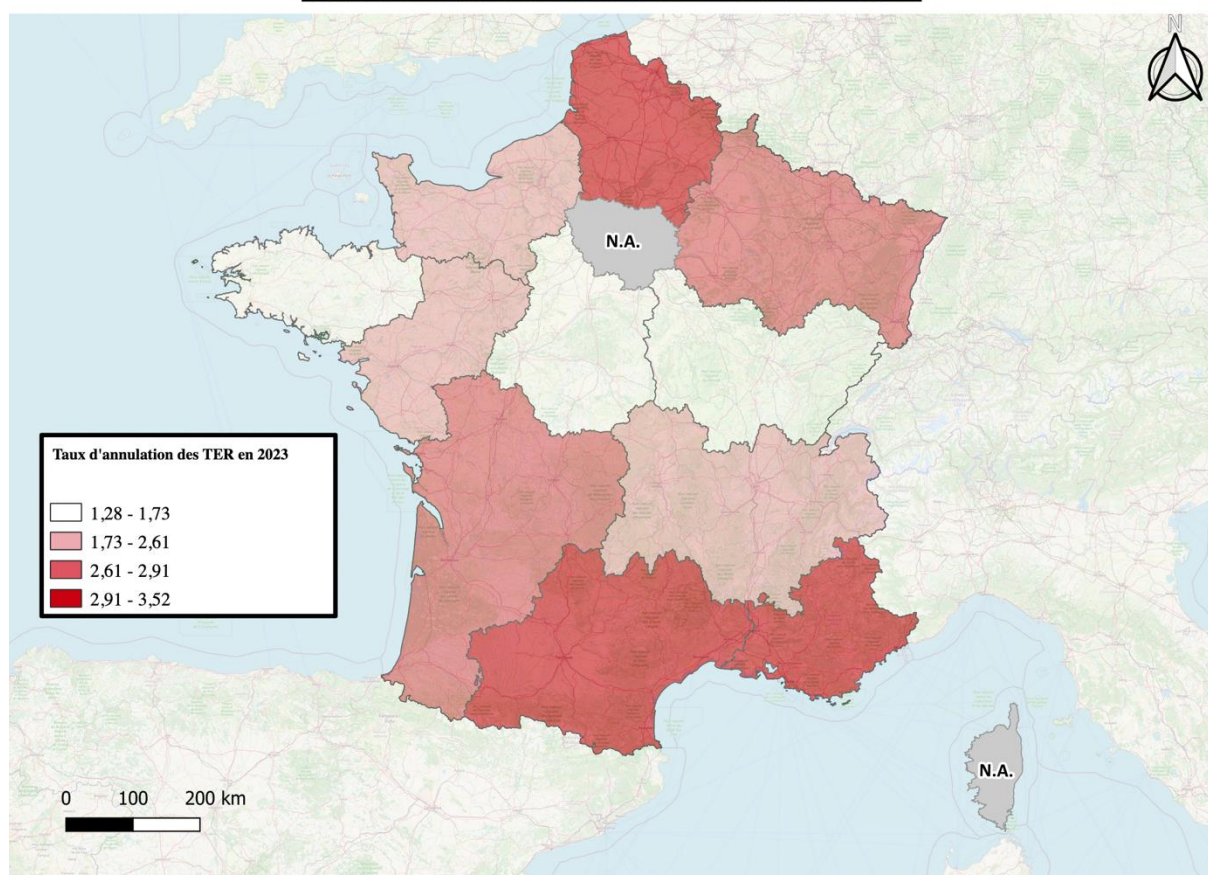
En parallèle de l'évolution des taux d'annulation, celle des taux de retard semble se rapprocher des phases constatées sur le précédent graphique. Néanmoins, le premier trimestre ne paraît pas avoir été affecté par les mouvements sociaux. Avec des taux compris entre 8,2% et presque 15%, les pics des retards des TER se concentrent sur les périodes de juin et de novembre. Avec un taux s'approchant des 15%, l'enchaînement des tempêtes « Ciaran », « Domingos » et « Frederico » a eu un fort impact sur l'ensemble du réseau TER et affectant de nombreuses régions, telles que les Hauts-de-France, la Nouvelle-Aquitaine, la Bretagne ou encore la Normandie.

⁴⁵ D'après l'article d'Actu Lille disponible [en ligne](#)



Les quatre cartes ci-dessous illustrent les disparités de résultat observées en termes de ponctualité et de régularité selon les régions en 2023. En effet, la première représente les écarts de taux d'annulation des TER et fait ressortir les Hauts-de-France, l'Occitanie et la région Sud-PACA. Ces trois régions ressortent comme étant les plus touchées par les annulations avec des taux compris entre 2,9% et 3,5%. Toutefois, les taux d'annulations de l'Occitanie et des Hauts-de-France sont en baisse par rapport à 2022, avec respectivement des baisses de 0,4 et de 1,7 point de pourcentage. De plus, la bonne régularité constatée en 2022 dans la région Centre-Val de Loire se poursuit en 2023. À l'instar de la région Bretagne, qui s'inscrit dans la durée comme étant la région la moins affectée par les annulations.

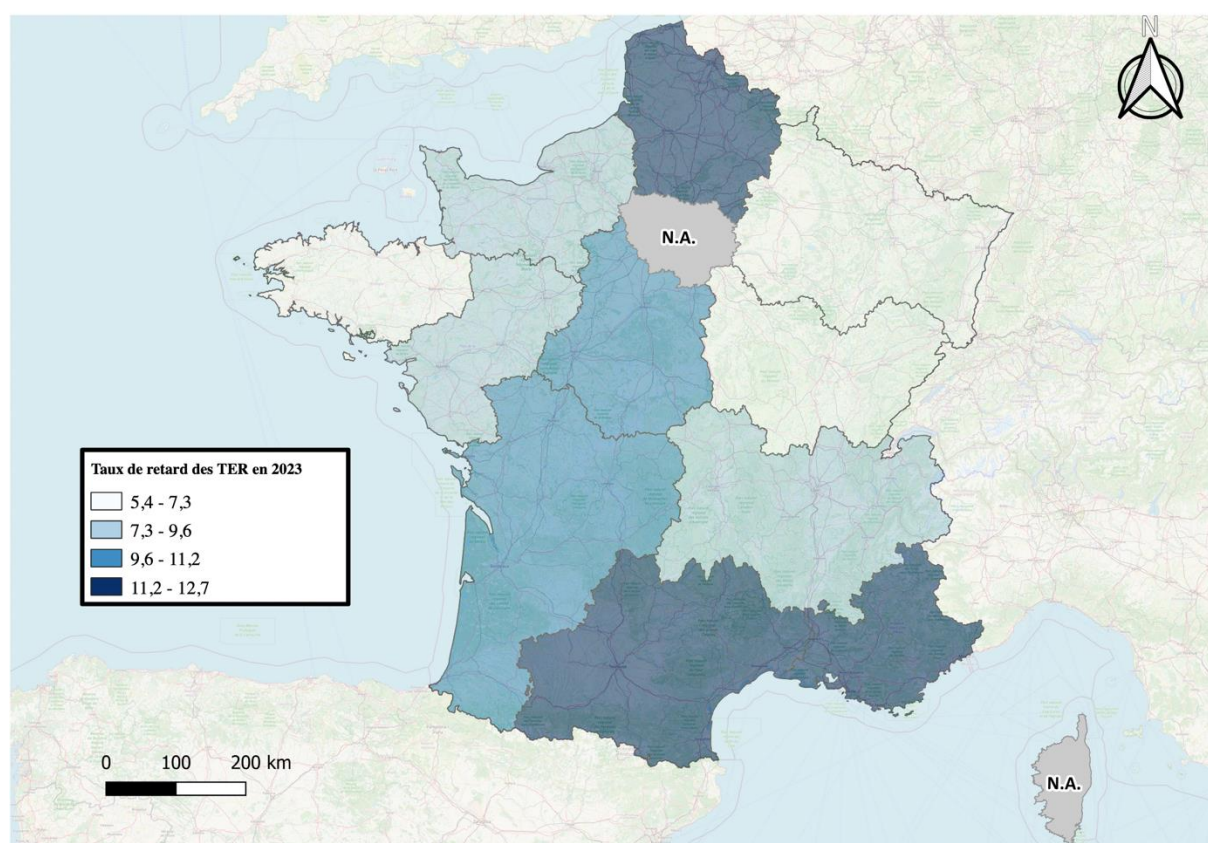
Taux d'annulation des TER en 2023



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

Les taux de retard paraissent les plus élevés dans les régions des Hauts-de-France (11,3%), de l'Occitanie (12,1%) et Sud-PACA (12,7%). Toutefois, quelques modifications apparaissent à travers une région Grand-Est moins touchée par les retards qu'elle ne l'a été par les annulations, Ainsi que le Centre-Val de Loire, épargné par les annulations (1,5%) mais davantage touché par les retards (9,8%). Ce phénomène pourrait être expliqué surtout pour des causes météorologiques, les tempêtes du 19 juin ainsi que celles survenues en novembre, ayant provoqué de nombreuses chutes d'arbres sur les voies.

Taux de retard des TER en 2023

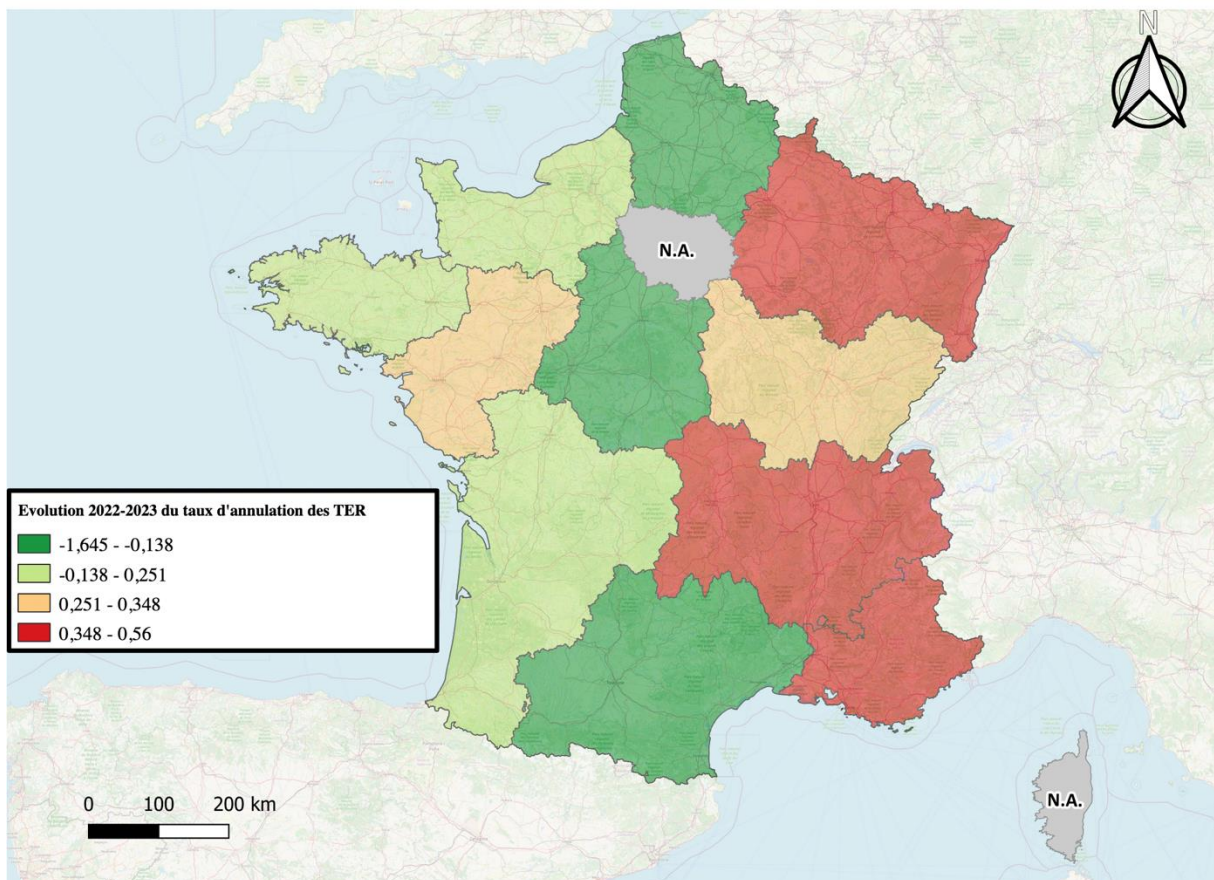


NB : la carte n'inclut ni l'Île de France ni la Corse où ne circulent pas de TER

Comme évoqué précédemment, la réduction du taux d'annulation dans les régions de l'Occitanie et des Hauts-de-France se matérialise sur la carte de l'évolution du taux d'annulation des TER entre 2022 et 2023. La plus grande amélioration à l'échelle nationale correspond à la baisse de 1,64 points dans les Hauts-de-France, région la plus touchée par les annulations en 2022. En revanche, on constate des augmentations en région Grand-Est (+ 0,36 points), en Auvergne-Rhône-Alpes (+0,56 points), ainsi qu'en région Sud-PACA (+ 0,54 points).

En région Grand-Est, les résultats se détériorent encore, après une première baisse constatée en 2022. Ces résultats seraient surtout le fait d'un quatrième trimestre endigué par la météo et ses répercussions sur le réseau. Le même constat peut être fait en Auvergne-Rhône-Alpes, où plusieurs lignes avaient été interrompues à cause des violents orages de juillet.

Evolution 2022-2023 du taux d'annulation des TER

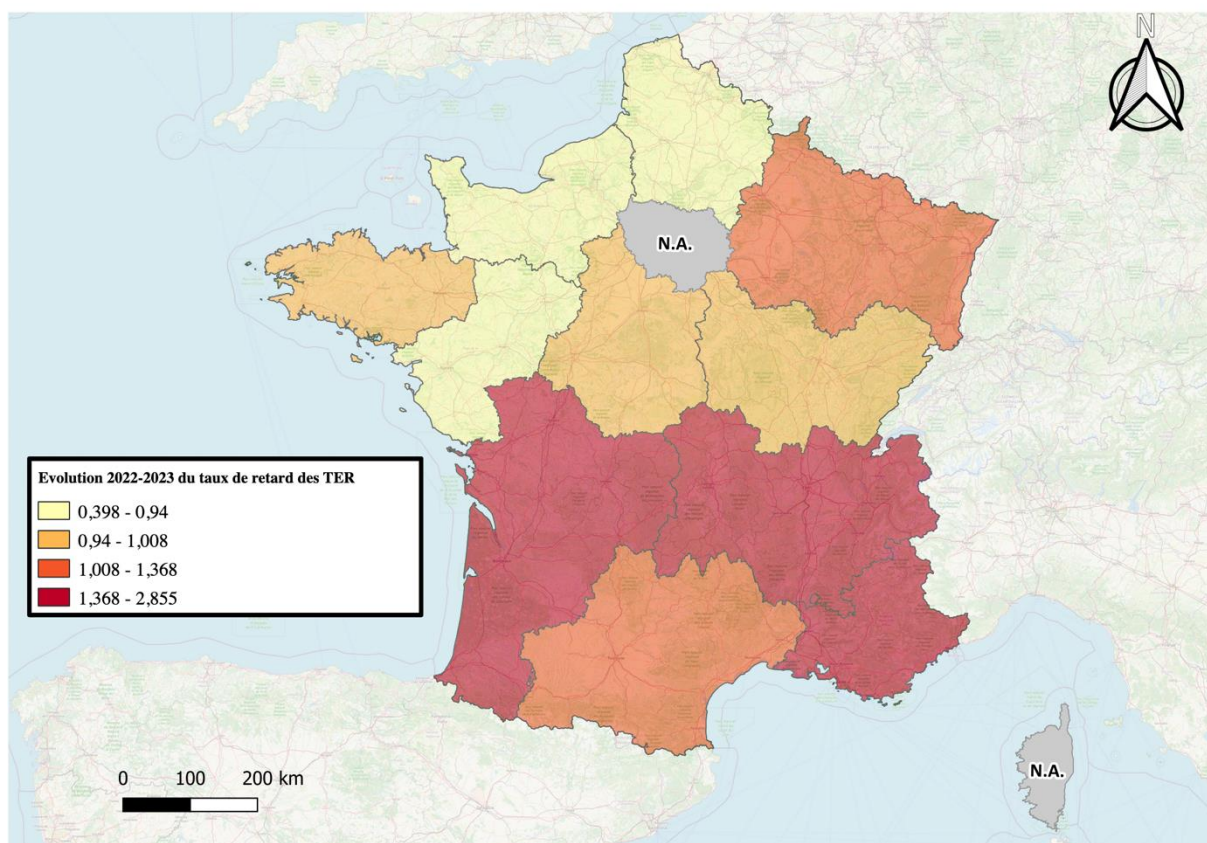


NB : la carte n'inclut ni l'Île-de-France ni la Corse où ne circulent pas de TER

Du côté des retards, aucune amélioration n'est à constater. L'ensemble des régions TER ont accusé une augmentation du taux de retard en 2023. Dans la continuité des autres secteurs du ferroviaire, les plus grandes augmentations des retards de TER, ont de leur côté tendance à se concentrer dans la moitié sud du pays. On y constate une augmentation de 2,85 points en région PACA, ou encore un accroissement de 2,16 points en Nouvelle-Aquitaine. La Nouvelle-Aquitaine est l'une des régions ayant le plus subi les intempéries causées par diverses tempêtes. On note également une augmentation des actes de malveillance en région Grand-Est, notamment sur la ligne Paris-Strasbourg, qui ont pu y affecter la bonne circulation des TER⁴⁶.

⁴⁶ D'après l'article Le point disponible [en ligne](#)

Evolution 2022-2023 du taux de retard des TER

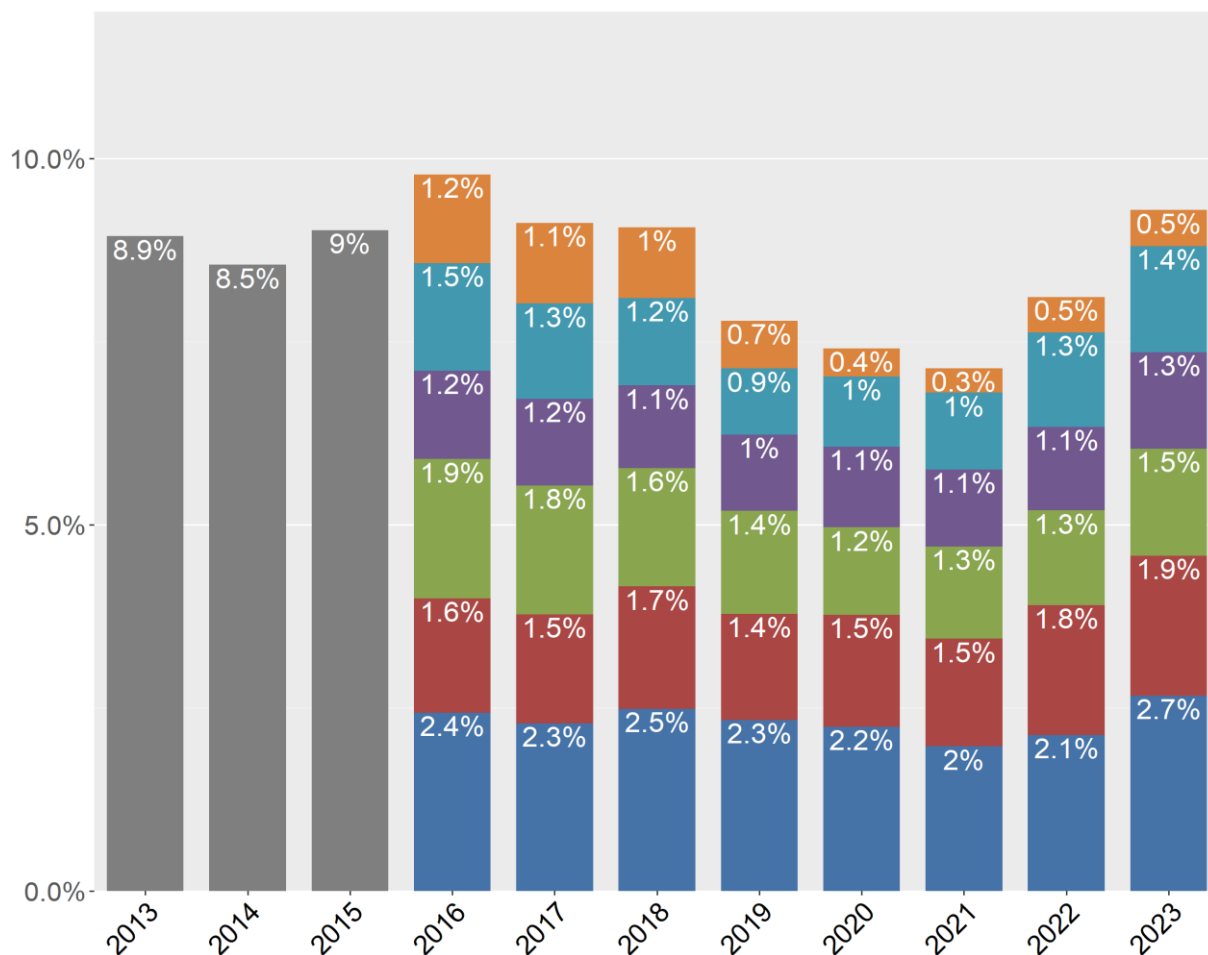


NB : la carte n'inclut ni l'Île de France ni la Corse où ne circulent pas de TER

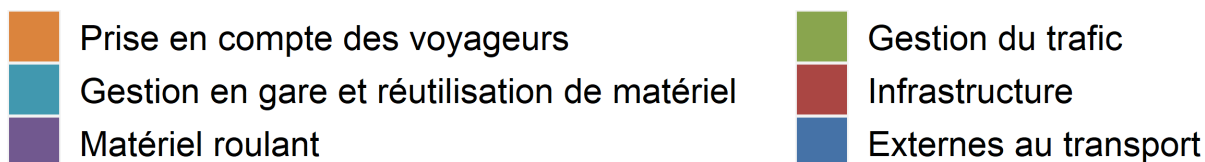
Pour rappel, depuis l'année 2016, l'AQST recueille les causes des retards des TER grâce à l'appui des Conseils régionaux et de la SNCF.

C'est la cause « externes au transport » qui augmente le plus significativement depuis 2022, mais la plupart des causes sont en hausse depuis 2022.

Répartition des causes des retards des TER Nationaux par rapport au nombre de trains circulés

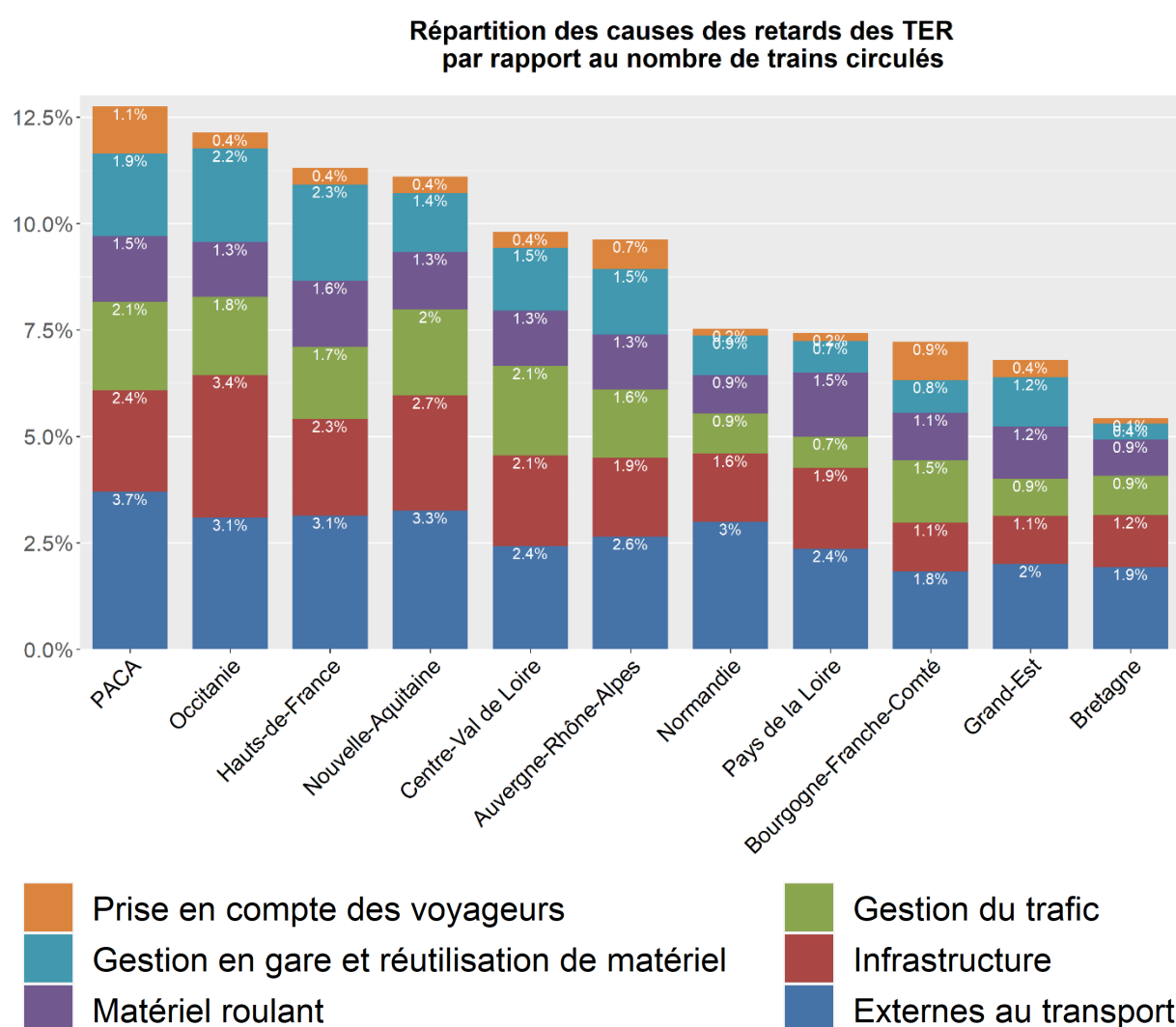


Causes



La répartition des causes selon les régions révèle de nettes disparités entre elles. La meilleure région qui avait un taux de retard de 4,4 % en 2022 passe à 5,4% en 2023. La plus mauvaise passe de 10,9% en 2022 à 12,7% en 2023.

Comme chaque année, les régions qui réussissent le mieux ont maîtrisé l'ensemble des causes de retard. À l'inverse, on note une part importante de la cause infrastructure en Occitanie (3,4%) et des causes « externes au transport » en Sud-PACA (3,7%). Pour l'Occitanie, on peut rappeler le déraillement d'un train en gare de Toulouse le 26 novembre. Cet événement a entraîné de nombreuses perturbations et causé d'importantes dégâts locaux⁴⁷.



De manière plus détaillée, le graphique qui suit illustre l'évolution de la répartition mensuelle des causes des retards des TER. En ressort une nouvelle fois le mois de juin et le quatrième trimestre, au-dessus des huit autres mois qui

⁴⁷ D'après l'article d'Actu Toulouse disponible [en ligne](#)

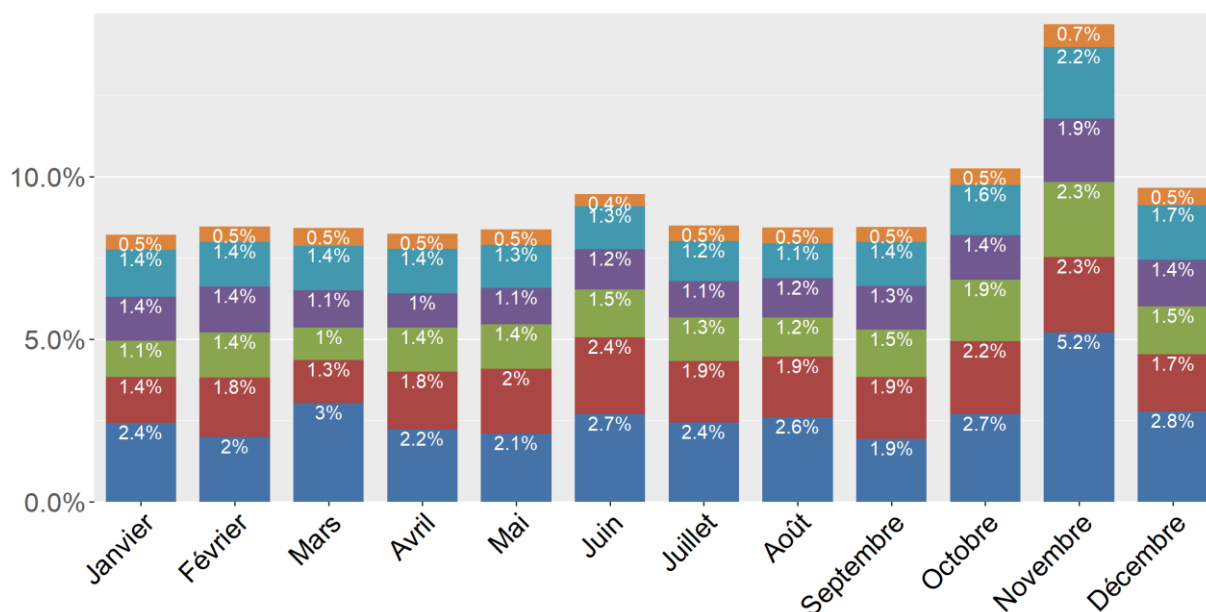
sont, quant à eux, beaucoup plus stables. La cause « externes au transport » étant la plus dominante, elle double presque d'octobre à novembre où elle atteint les 5,2%. Regroupant des phénomènes tels que les mouvements sociaux ou les causes météorologiques, la cause « externes au transport » semble être la cause principale des retards des TER en 2023. Pour rappel, des grèves ont aussi eu lieu en fin d'année, comme celle du 8 novembre ayant affecté le réseau TER Occitan⁴⁸, ou celle du 13 novembre ayant causé la perturbation des lignes TER en Seine-Maritime⁴⁹.

Juste derrière, on note aussi la présence de la cause « infrastructure », qui souligne d'importants problèmes sur le réseau et notamment en juin, octobre et novembre, pour les mêmes raisons soulignées pour le reste du secteur ferroviaire. En ce qui concerne les autres causes, elles sont restées stables à l'exception du quatrième trimestre (et plus particulièrement du mois de novembre) qui a connu une augmentation de l'ensemble de ces causes.

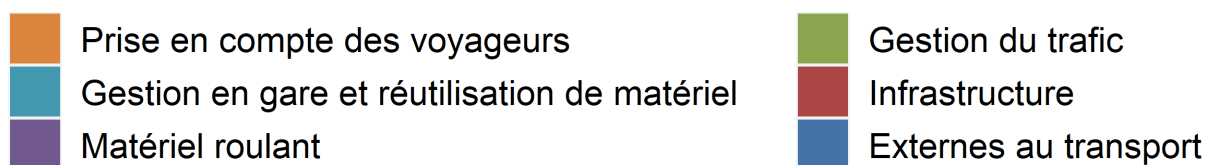
⁴⁸ D'après l'article de Midi libre disponible [en ligne](#)

⁴⁹ D'après l'article d'Actu 76 disponible [en ligne](#)

Répartition des causes des retards des TER par rapport au nombre de trains circulés



Causes

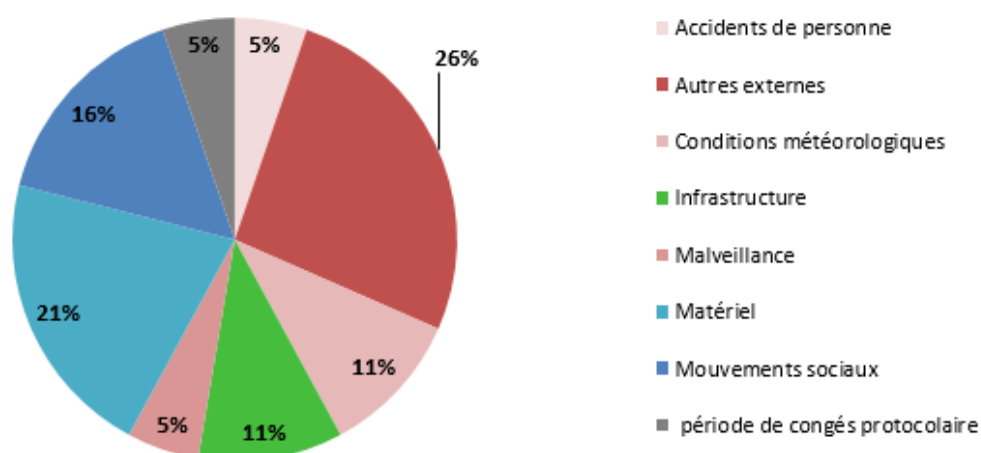


Cette publication s'accompagne en outre de commentaires fournis par les directions régionales SNCF afin d'éclairer les causes de retards et d'en disposer de connaissances plus fines.

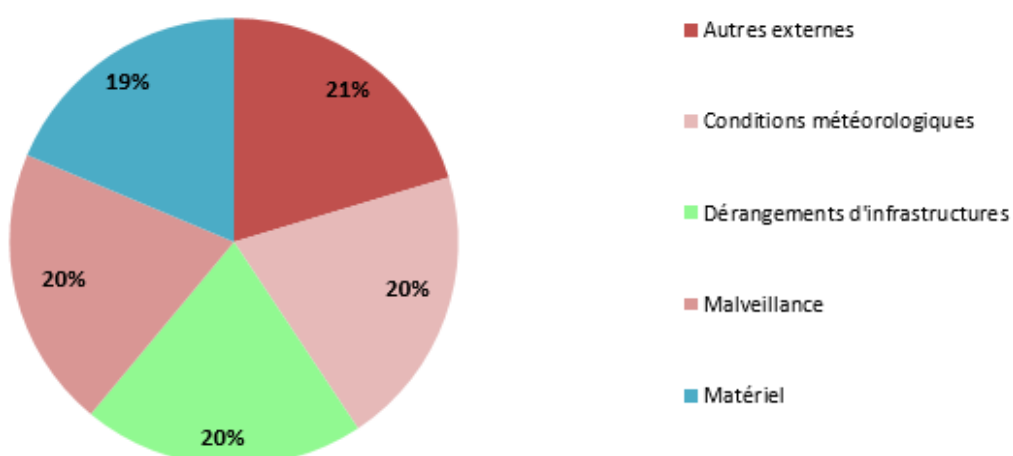
Par conséquent, il est possible de visualiser à travers les graphiques suivants, les causes dominantes de retard au sein des régions les plus touchées. Cela peut permettre dans un second temps d'établir des solutions afin d'atténuer ces effets dans le futur.

On s'aperçoit que les causes « autres externes » recouvrent une majeure partie des trois graphiques, alors que la cause « matériel » est surtout présente en région Hauts-de-France et Occitanie. La région Sud-PACA alloue 21% de ses retards à la cause « dérangements d'infrastructures ».

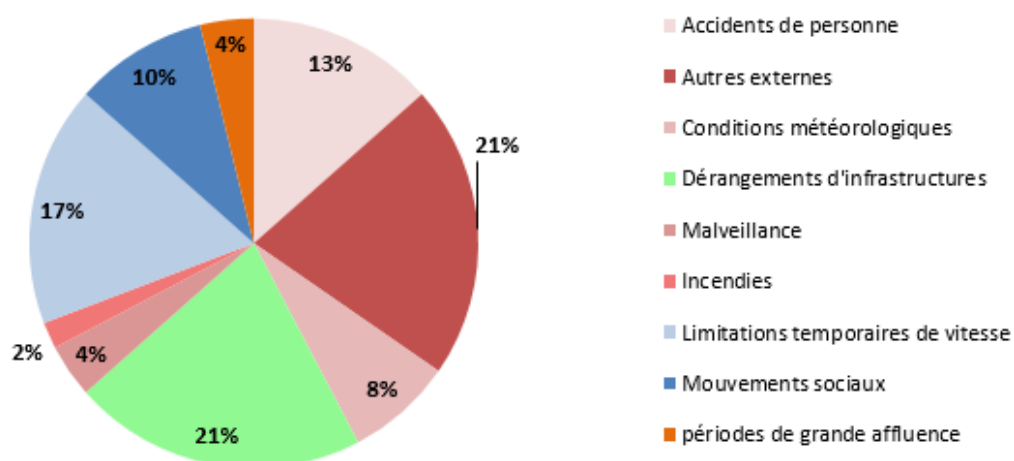
Causes premières en région Hauts-de-France en 2023



Causes premières en région Occitanie en 2023



Causes premières en région PACA en 2023

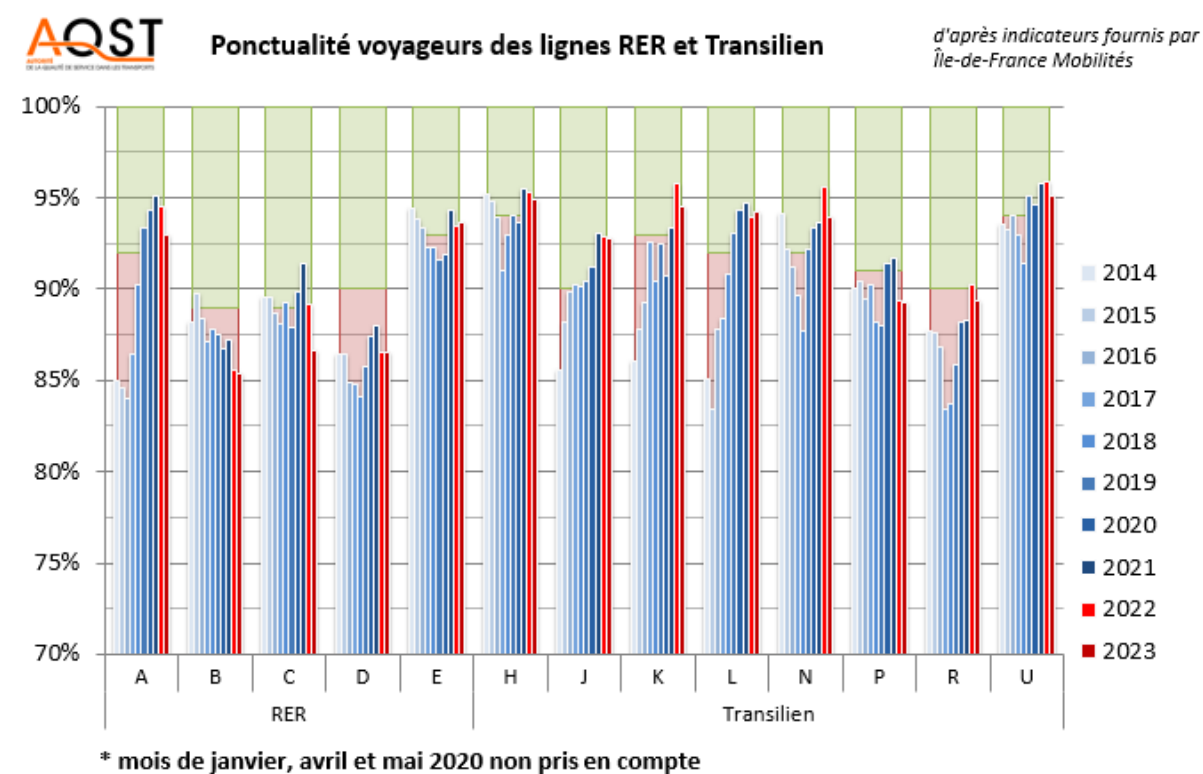


5.2 Les RER et Transiliens

5.2.1 Les RER

Dans l'ensemble, la ponctualité « voyageurs » des lignes RER et Transilien se sont détériorées par rapport à l'année 2022. Les lignes peinent à atteindre les objectifs moyens fixés dans les contrats liant les opérateurs à Île-de-France Mobilités (IDFM).

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



5.2.2 Les Transiliens

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

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

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

5.2.3 Évolution mensuelle des RER

On remarque une dégradation de la ponctualité sur l'ensemble des RER durant deux périodes, le mois de juin et la fin d'année à partir de septembre.

La première période a été marquée par la panne électrique du 9 juin en gare du Nord et par les intempéries du 18 juin dans le Nord du pays, ayant paralysé une majeure partie du réseau en Île-de-France.

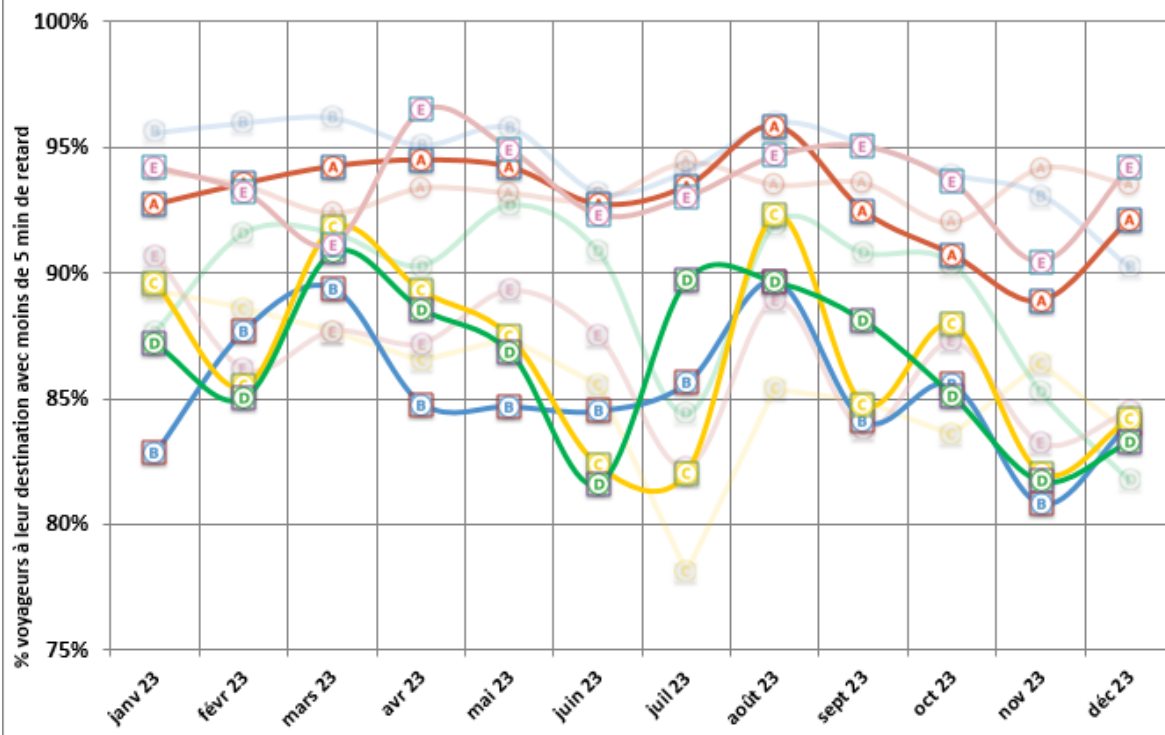
La seconde période de perturbation a été plus longue, et s'étend de septembre à la fin novembre. Ce phénomène peut être dû aux mouvements sociaux comme la grève du 26 septembre qui a concerné les RER C, D et dans une moindre mesure le RER E⁵⁰, ainsi qu'à la grève du 30 novembre qui a impacté les mêmes lignes de RER⁵¹.

L'analyse présentée par Ile-de-France Mobilités dans le cadre des comités de lignes permet d'approfondir les éléments de contexte.

⁵⁰ D'après l'article d'Actu Paris disponible [en ligne](#)

⁵¹ D'après l'article de Capital disponible [en ligne](#)

Ponctualité voyageurs des RER en 2023



La ligne de RER C a été affectée par le manque d'agents de conduite qui a impacté à la baisse les résultats de la ponctualité.

Les mauvais résultats sont communs à toutes les branches, les plus dégradées sont celles du Sud : Vallée de l'Orge (84,8%), Dourdan/La Norville (82,4%) et Saint Martin/Marolles (77,9%). Sur l'exercice 2023, le nombre de journées noires⁵² sur la ligne de RER C s'est accru de 4%. Le haut niveau de retards éprouvé en juillet par cette même ligne, pourrait être lié à une chute d'arbre survenue le 5 juillet, qui, en touchant la caténaire, a entraîné de fortes perturbations durant deux jours⁵³.

⁵² Ce terme signifie que le taux de ponctualité pour la journée a été inférieur à 80%

⁵³ Informations issues du compte-rendu des échanges du comité de ligne de RER C, [en ligne](#)

Liaison RER la plus impactée par des retards en janvier 2023, la ligne de RER B comptabilise 37% de causes de non-ponctualité liées à des faits externes au transport. La ligne retrouve en 2023, 92% de son niveau de trafic voyageurs de 2019 et ce grâce à des événements impactant le réseau comme la coupe du monde de rugby en septembre. Cependant, l'augmentation du nombre de voyageurs sur la ligne coïncide également avec un accroissement du nombre de malaises voyageurs et de retards liés à cette grande affluence. Il y a eu ainsi sur cette ligne B, 4939 malaises en 2022 contre 6 625 en 2023.

Les problèmes de non-disponibilité du matériel semblent aussi constituer une cause des retards puisqu'en 2023, seuls 84% des jours d'exploitation ont disposé du nombre de rames nécessaires au service, le parc de matériel roulant étant également contraint par la rénovation en cours.

Cette baisse de la ponctualité peut aussi être reliée aux aléas climatiques qui ont affecté l'ensemble du territoire, n'épargnant pas l'Île-de-France⁵⁴. La tempête « Ciaran » a provoqué en novembre 2023 des chutes d'arbres entre Aulnay-sous-Bois et l'aéroport Roissy Charles-de-Gaulle qui ont perturbé fortement la ligne B du RER.

Il est relevé aussi une hausse des incidents liés à l'infrastructure, avec notamment un problème électrique et un incendie aux abords de la station Parc de Sceaux le 6 septembre, sur le parcours du RER B⁵⁵.

Concernant la ligne de RER D, seules les navettes de l'étoile de Corbeil assurent un niveau de ponctualité de 93,4 points sur l'année. Le résultat de l'ensemble de la ligne se situe lui à 87,1 points⁵⁶. Il est indiqué que les variations de température du mois de juin auraient fortement impacté le matériel roulant, ainsi que les infrastructures⁵⁷. La première baisse de ponctualité visible en février serait quant à elle due à plusieurs accidents de personnes comme celui ayant eu lieu à Maisons-Alfort le 23 février⁵⁸.

⁵⁴ D'après l'article d'Actu Paris disponible [en ligne](#)

⁵⁵ Informations issues du compte-rendu des échanges du comité de ligne de RER B, [en ligne](#)

⁵⁶ Les résultats se basent sur la moyenne de janvier à septembre 2023 seulement

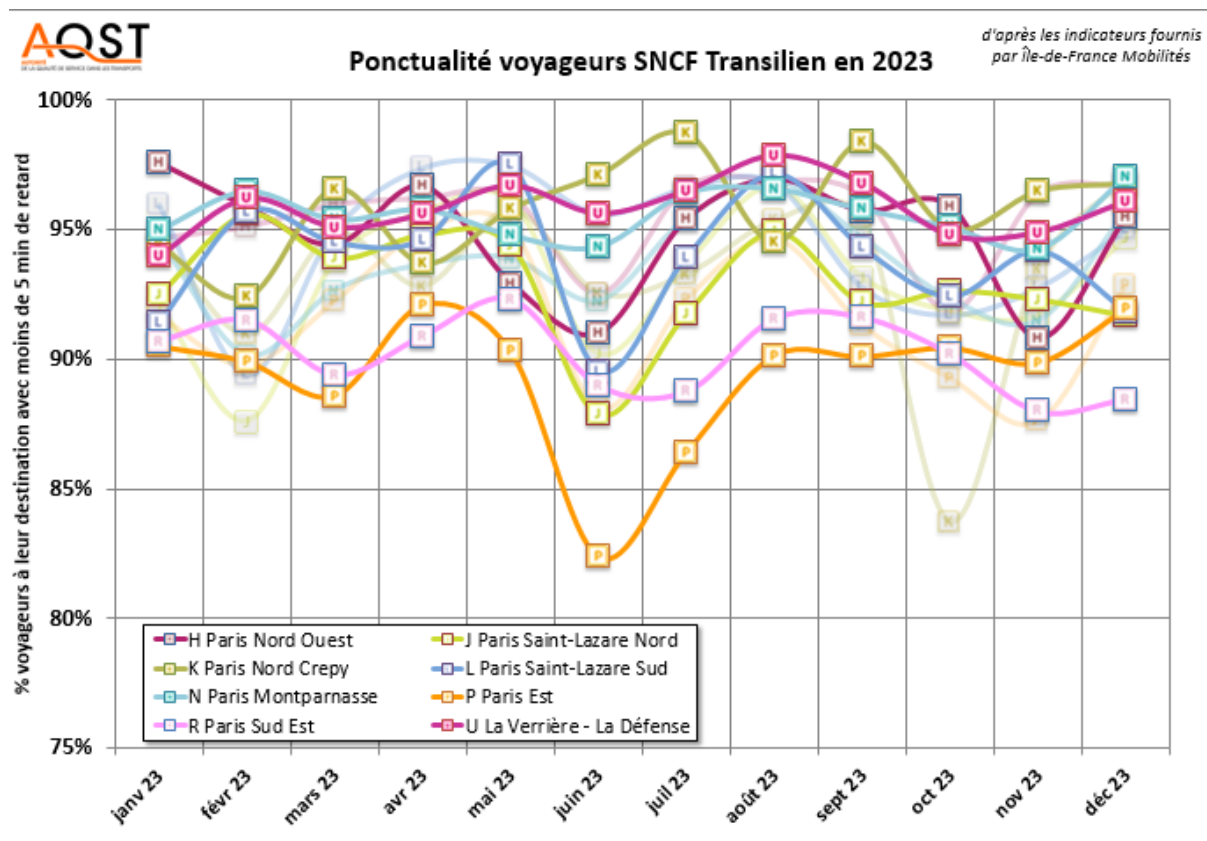
⁵⁷ Informations issues du compte-rendu des échanges du comité de ligne de RER D, [en ligne](#)

⁵⁸ D'après l'article d'Actu Val-de-Marne disponible [en ligne](#)

5.2.3 Évolution mensuelle des Transiliens

Concernant les transiliens, le mois de juin a été mauvais en termes de ponctualité sur de nombreuses lignes.

La ligne P se différencie par des taux de ponctualité pire que les autres et plus particulièrement entre le mois de mai et le mois de juillet. Une grève à la SNCF a par exemple, perturbé le trafic du 27 au 28 mai entre Paris Est et Meaux et entre Paris Est et Château-Thierry sur la ligne P⁵⁹.



D'autres événements ponctuels ont également impacté le trafic, comme la panne du 25 septembre à la gare Montparnasse, ou encore une caténaire arrachée sur la ligne H le 8 juin⁶⁰, ainsi que des orages importants ayant touché l'Île-de-France en juin.

⁵⁹ D'après l'article d'Actu Paris disponible [en ligne](#)

⁶⁰ Issue du blog Transilien SNCF voyageurs disponible [en ligne](#)

L'analyse des documents présentés en comité de ligne R permet d'approfondir les causes d'une des lignes Transilien les moins ponctuelles, où l'on observe aussi des résultats en baisse par rapport à 2022. Ces mauvais résultats concernent tous les axes à l'exception de l'axe Melun Montereau via Héricy, qui possède un taux moyen de ponctualité de 95,3%, branche la plus ponctuelle de la liaison⁶¹. En comparaison, la branche la moins ponctuelle a été l'axe Melun – Moret, avec un taux de ponctualité de 88,34%⁶². Cette liaison accuse un premier semestre difficile jusqu'à un redressement de juillet à août et avant la rechute générale, probablement liés aux aléas météorologiques de la fin d'année.

Pour exemple, l'axe Moret – Montargis a subi le déraillement d'un train de Fret le 20 octobre 2023. Ce dernier a eu de lourdes conséquences et a provoqué une nette baisse de la ponctualité sur cet axe (seulement 79,2% en octobre 2023).

La gêne occasionnée par les autres activités ferroviaires serait l'une des causes de non-ponctualité les plus importantes pour la ligne R, le déraillement cité plus haut n'étant pas un cas isolé.

On peut également souligner le vieillissement du matériel roulant exploité par les TER de la région Bourgogne-Franche-Comté et son manque de fiabilité (problème relevé depuis 2021), qui seraient impliqués dans la perte de ponctualité observée⁶³.

À cela s'ajoute des accidents de personne comme celui de Maisons-Alfort le 23 février, qui a bloqué le trafic sur la ligne de RER D ainsi que sur la ligne de transilien R⁶⁴.

⁶¹ Ce calcul se base sur les taux de ponctualité de l'axe de janvier 2023 à octobre 2023

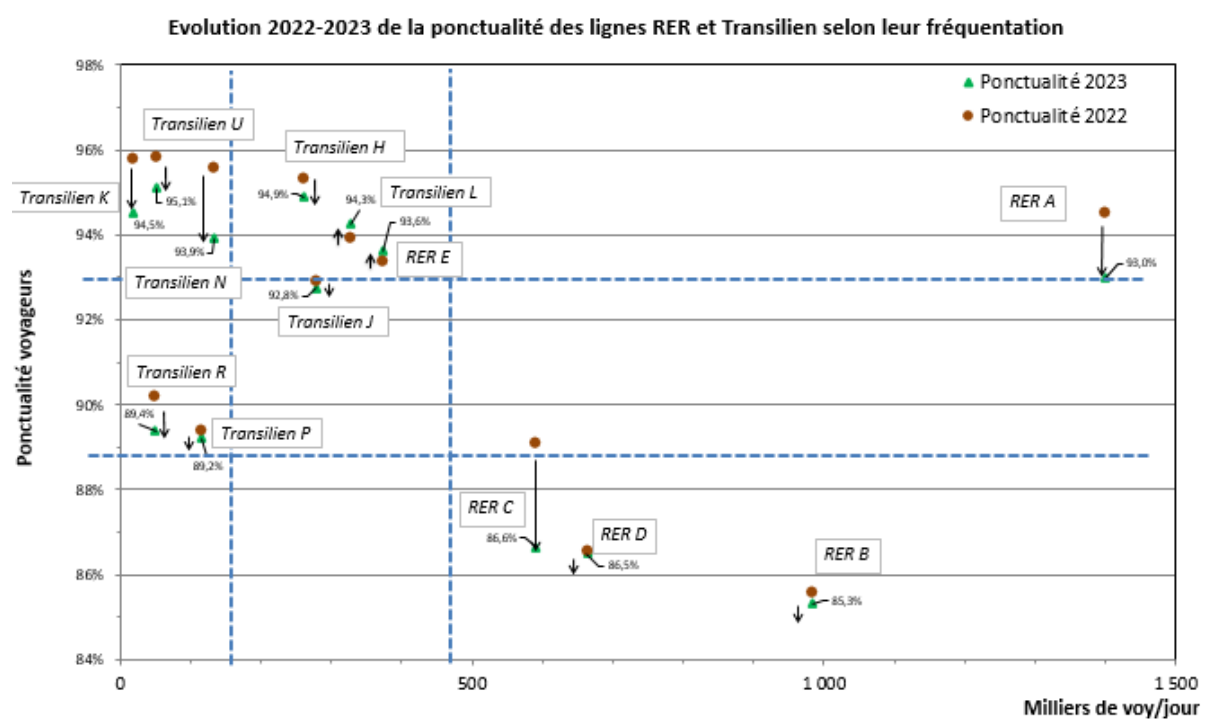
⁶² Ce calcul se base sur les taux de ponctualité de l'axe de janvier 2023 à octobre 2023

⁶³ Issue du compte-rendu des échanges du comité de ligne transilien R, [en ligne](#)

⁶⁴ D'après l'article d'Actu Val-de-Marne disponible [en ligne](#)

Le graphique ci-dessous permet d'associer aux résultats de ponctualité le trafic journalier moyen des lignes, à partir de comptages effectués au cours des 6 dernières années⁶⁵.

En effet, les lignes du réseau francilien n'ayant pas les mêmes rythmes de fréquentation, le poids des perturbations ne pourrait être comparable entre les lignes les plus fréquentées (comme le RER A et B), et les lignes qui le sont le moins (à l'image de la ligne K, R et U). Dans le cas des lignes les plus chargées (d'autant plus en heure de pointe), l'intervalle de passage entre deux trains peut être très court et un incident peut affecter un grand nombre de trains qui se succède. Auquel cas, il est plus difficile de « rattraper » le retard entraîné. Par ailleurs, on peut observer que les lignes B, C et D comptabilisent une forte fréquentation pour un faible taux de ponctualité.



⁶⁵ Les données sont issues du « Comité de ligne » de juin 2019 pour le RER A et de la base de données SNCF Open Data pour les autres lignes.

Pour rappel, cette évolution de la ponctualité selon la fréquentation se base sur un nombre moyen de voyageurs d'une période de référence antérieure à la pandémie.

On constate sur ce graphique que la ligne de RER B poursuit sa baisse de ponctualité en 2023.

Déjà dernière des liaisons d'Île-de-France en 2022, celle-ci ne s'améliore pas et perd 0,3 points de ponctualité. Toutefois, ce mauvais résultat est commun aux autres lignes de RER à l'exception du RER E qui augmente sa ponctualité de 0,2 points.

La baisse la plus significative est celle de la ligne de RER C avec une diminution de 2,5 points (86,6% en 2023) et qui, en 2021 encore, avait un taux de ponctualité supérieur à 91%.

Ces résultats des RER B, C et D restent donc préoccupants puisque ces baisses ne sont pas nouvelles.

Côté transilien et contrairement à l'année précédente, les taux de ponctualité n'augmentent pas. À l'image des liaisons RER, les lignes perdent (dans l'ensemble) en ponctualité, à l'exception de la ligne de Transilien L (+0,4 points). Si pour la plupart, l'objectif moyen fixé dans les contrats liant les opérateurs à Île-de-France Mobilités (IDFM) est atteint, ce n'est plus le cas des lignes de Transilien R et P. Ces deux lignes voient leur ponctualité diminuer respectivement de -0,8 points et de -0,2 points, elles sont donc sous le niveau des 90% de ponctualité.

6- Synthèse nationale et analyse critique

Toujours dans l'élan amorcé en 2022, les niveaux de fréquentation ont augmenté en 2023, et ce, dans l'ensemble des secteurs du transport de voyageurs. À l'image du ferroviaire, certains recueillent même des chiffres records.

Néanmoins, force est de constater que la ponctualité et la régularité continuent de décliner. Cette dégradation s'observe dans tous les secteurs et trouve son origine pour partie dans des phénomènes conjoncturels bien marqués. On peut tout d'abord citer les mouvements sociaux contre la réforme des retraites. Ils ont conduit à des journées de blocage, de janvier à juin, pour toutes les activités de transport sur le territoire français.

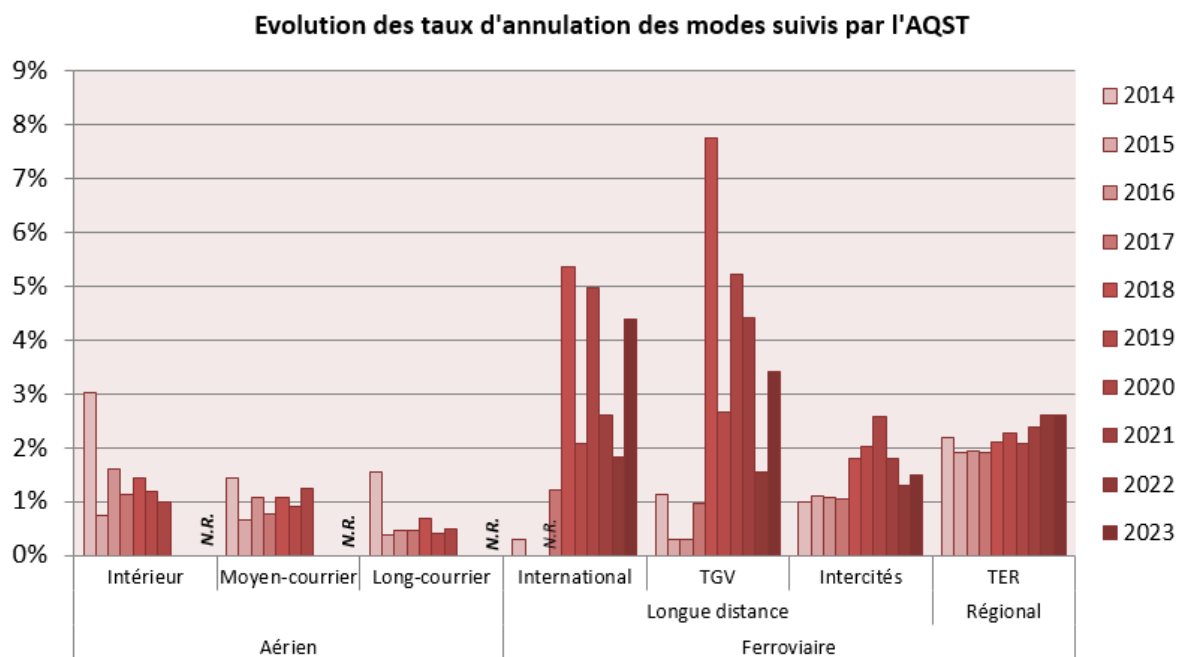
Des phénomènes de nature météorologique ont lourdement touché l'hexagone sur une majeure partie de l'année. Les transports durant le dernier trimestre 2023 ont été les plus durement impactés, à travers les inondations dans les Hauts-de-France et les tempêtes ayant sévi au mois de novembre.

Au-delà demeurent aussi les causes structurelles liées à l'âge souvent avancé des infrastructures, et à l'engorgement des maillons critiques du réseau ainsi que des problèmes de disponibilité du matériel et des tensions sur les effectifs disponibles. Ce constat est surtout applicable au ferroviaire.

Pour l'aérien, les mauvais résultats de ponctualité sont également à mettre au compte d'un mix de phénomènes conjoncturels (météo ou mouvements sociaux par exemple), ainsi que des causes plus structurelles d'engorgement de certains maillons en France et à l'étranger.

6.1 Les chiffres de la ponctualité et de la régularité

Si l'exercice 2022 constituait un bilan contrasté en matière de régularité et de ponctualité, cela n'a pas été le cas en 2023. Les évolutions observées cette année indiquent une baisse générale de la régularité ainsi que de la ponctualité



des services de transport étudiés.

Cependant, et comme depuis le début de la crise sanitaire, l'AQST ne dispose plus des données de régularité (annulations) concernant le service aérien. Bien que la perte de cette information fût compréhensible pendant la phase aigüe de la crise sanitaire, où de nombreuses liaisons ont été interrompues, ceci ne semble désormais plus justifié.

Le trafic est globalement revenu à une situation normale, avec 94,1% du niveau observé en 2019, pour le secteur aérien.

Concernant la régularité (annulations, mais hors déprogrammations) dans les transports ferroviaires, on constate une nette hausse des taux d'annulation pour les trains de longue distance, à l'exception des Intercités qui restent en dessous de leur niveau de 2019. Les trains TGV et Internationaux ont vu leur

taux d'annulation remonter respectivement de 1,8 points et de 2,6 points par rapport à 2022, se rapprochant des niveaux observés durant la pandémie.

Seul les TER conservent un taux d'annulation égal à celui de l'année précédente (2,6%), mais qui reste à un niveau élevé.

			% annulation											
			2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aérien	Intérieur		1,1%	1,4%	3,0%	0,7%	1,6%	1,1%	1,4%	1,2%	1,0%	N.R.	N.R.	N.R.
	Moyen-courrier		0,8%	1,4%	1,4%	0,7%	1,1%	0,8%	1,1%	0,9%	1,2%	N.R.	N.R.	N.R.
	Long-courrier		0,8%	0,6%	1,6%	0,4%	0,5%	0,5%	0,7%	0,4%	0,5%	N.R.	N.R.	N.R.
Ferroviaire	Longue distance	International	0,2%	3,0%	0,3%	N.R.	N.R.	1,2%	5,4%	2,1%	5,0%	2,6%	1,8%	4,4%
		TGV	0,1%	0,3%	1,1%	0,3%	0,3%	1,0%	7,8%	2,7%	5,2%	4,4%	1,6%	3,4%
		Intercités	0,6%	1,0%	1,0%	1,1%	1,1%	1,1%	1,8%	2,0%	2,6%	1,8%	1,3%	1,5%
	Régional	TER		2,3%	2,2%	1,9%	1,9%	1,9%	2,1%	2,3%	2,1%	2,4%	2,6%	2,6%

Au sujet des retards, la situation s'est globalement dégradée en 2023 par rapport à l'année passée 2022, à l'exception des trains internationaux qui ont marqué une baisse d'1 point.

Côté aérien, 2023 établit un nouveau record de dégradation pour les vols intérieurs et les moyen-courriers, avec respectivement 21,9% et 30,4% de retard, soit une dégradation de et 2,3 points par rapport à 2022 dans les deux cas. Le taux de retard des long-courriers atteint 29,4%, en dégradation de 1 point par rapport à 2022, ce qui en fait la plus mauvaise année de ce point de vue, à l'exception de 2012.

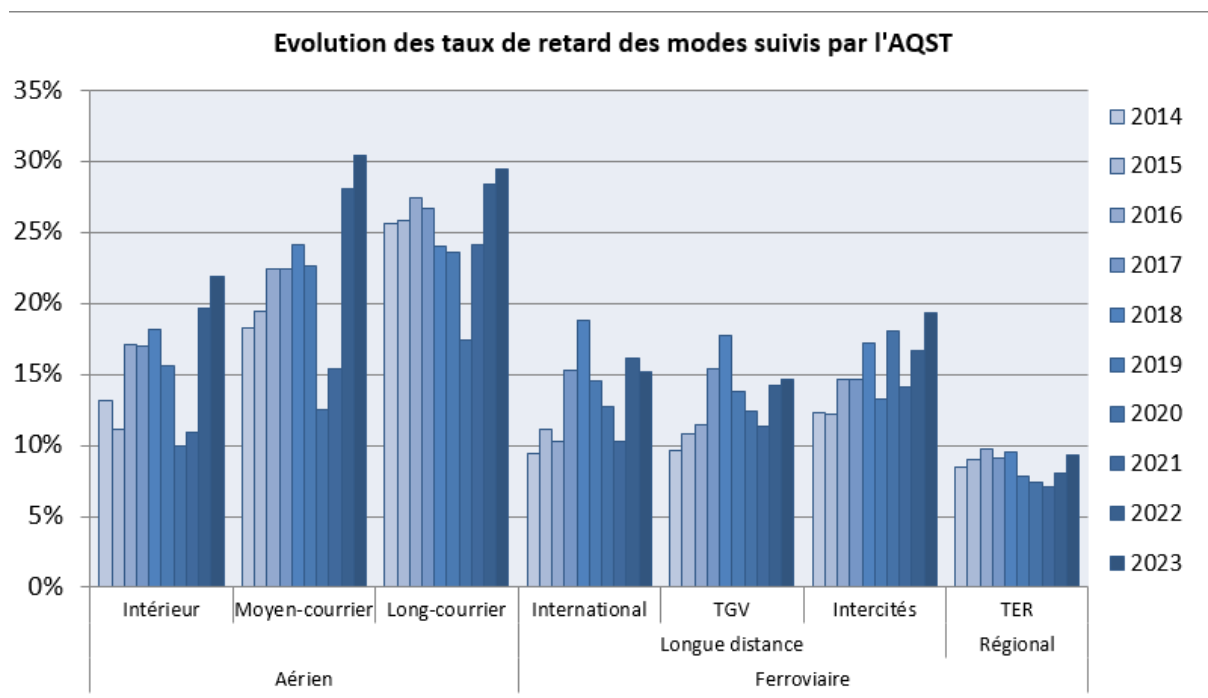
Cette détérioration de la ponctualité est également visible dans le secteur ferroviaire, à la seule exception des trains internationaux. Les 15,2% constatés dans ce secteur en 2023 restent toutefois au-dessus de 0,6 points du taux de retard moyen de 2019.

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

			% retard											
			2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aérien		Intérieur	13,1%	13,3%	13,1%	11,1%	17,1%	17,0%	18,2%	15,6%	9,9%	10,9%	19,6%	21,9%
		Moyen-courrier	16,8%	17,6%	18,3%	19,4%	22,4%	22,4%	24,1%	22,6%	12,5%	15,4%	28,1%	30,4%
		Long-courrier	33,5%	27,4%	25,6%	25,8%	27,4%	26,6%	24,0%	23,6%	17,4%	24,2%	28,4%	29,4%
			13,5%	12,6%	9,4%	11,1%	10,3%	15,3%	18,8%	14,6%	12,8%	10,3%	16,2%	15,2%
Ferroviaire	Longue distance	International	10,6%	11,7%	9,6%	10,8%	11,5%	15,4%	17,8%	13,8%	12,4%	11,3%	14,2%	14,6%
		TGV	11,5%	11,1%	12,3%	12,2%	14,6%	14,6%	17,2%	13,2%	18,1%	14,1%	16,7%	19,3%
		Intercités		8,9%	8,5%	9,0%	9,8%	9,1%	9,6%	7,8%	7,4%	7,1%	8,0%	9,3%
	Régional	TER		13,7%	12,0%	11,9%	12,3%	12,3%	10,9%	9,7%	9,0%	8,0%	9,0%	9,8%

Toutefois, la perte de ponctualité la plus importante de ce bilan concerne les Intercités avec une baisse de 2,6 points de ponctualité en comparaison à 2022. Cette diminution s'accroît si on compare 2023 et 2019, avec une perte de 6,1 points par rapport à cette année. À noter que ce taux de retard de 19,3% est le taux le plus élevé pour les Intercités depuis au moins 2012.

Pour le TER, le taux de retard augmente lui aussi, passant de 8% en 2022 à 9,3% en 2023. Même constat par rapport à 2019, avec cette fois une augmentation de 1,5 points de retard TER, en 2023. Ce taux de retard se rapproche ainsi du plus haut atteint en 2016 (9,8%).



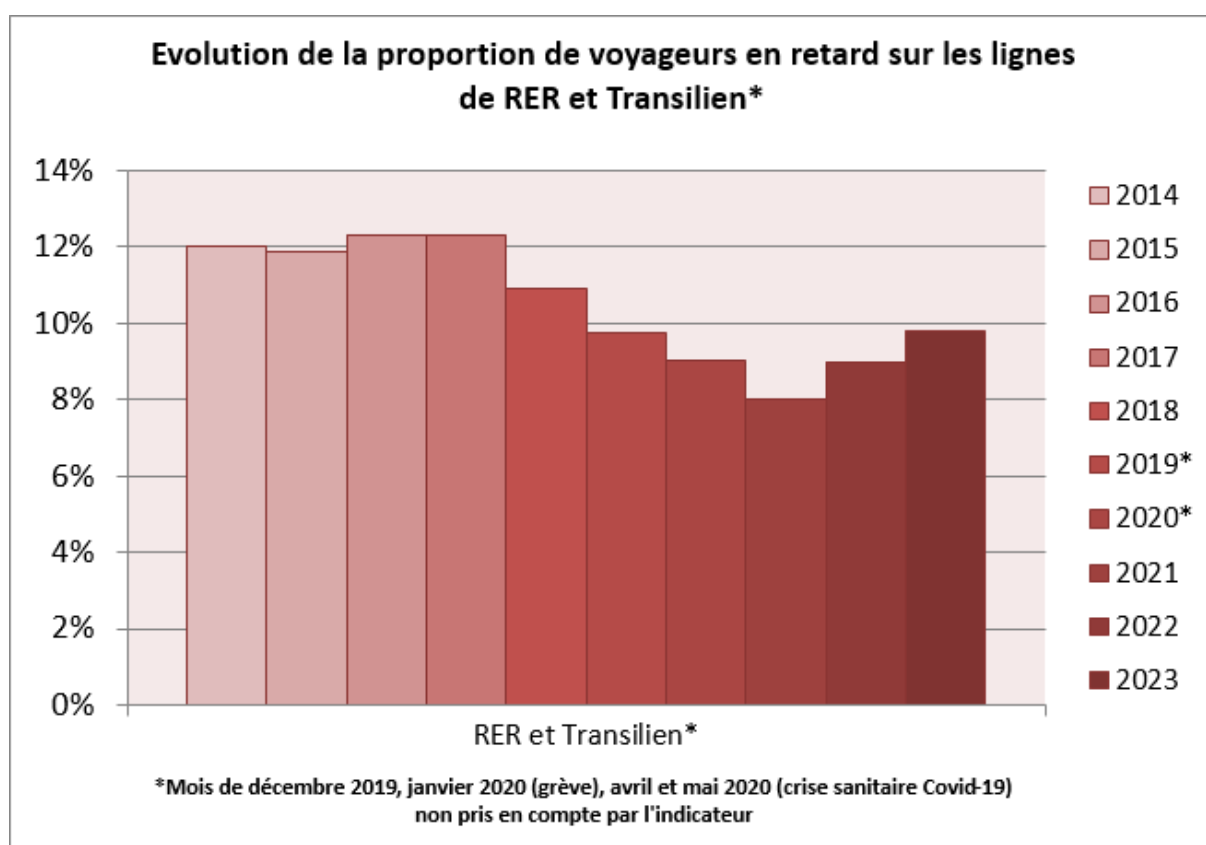
Pour rappel, les seuils spécifiques de retard sont précisés ci-dessous. Ils sont stricts et relatifs aux minutes entières, arrondies par défaut (ie : « >15min » $\Leftrightarrow$ « $\geq$ 16min »).

Aérien	Ferroviaire				
	Internationaux	TGV, Intercités			TER
		Durée $\leq$ 1h30	1h30 < Durée $\leq$ 3h	Durée > 3h	
>15min	>15min	>5min	>10min	>15min	>5min

En Ile-de-France, la ponctualité voyageurs se dégrade, elle aussi, via une hausse du taux de retard de 0,8 points par rapport à 2022. De plus, le taux de retard actuel dépasse aussi de 0,1 point le niveau de 2019. Il faut d'ailleurs remonter à 2018 pour observer un taux de retard supérieur à celui établi cette année.

Comme évoqué au chapitre précédent, seuls le RER E et le Transilien L n'accusent pas de perte de ponctualité en 2023. Certaines lignes sont d'ailleurs particulièrement préoccupantes, à l'image du RER C qui passe de 89,1% en 2022 à 86,6% de ponctualité en 2023.

			% retard											
			2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
		RER et Transilien*		13,7%	12,0%	11,9%	12,3%	12,3%	10,9%	9,7%	9,0%	8,0%	9,0%	9,8%



6.2 Analyse des causes

Suite à la démarche engagée depuis neuf ans, l'AQST suit les causes des modes aérien et ferroviaire, ce qui favorise la compréhension, et, lorsque cela est possible, l'identification de difficultés majeures sur certaines liaisons. Cette année, le contexte tend à une augmentation significative de retard pour la majorité des services de transport, ce qui se traduit par une nouvelle répartition, par rapport à 2022.

Dans le transport aérien, la cause « enchainement des vols » reste la cause majoritaire et son taux augmente encore en 2023, en ce qui concerne les vols intérieurs et les moyen-courriers. On observe aussi une importante progression de la cause « navigation aérienne » dans ces deux secteurs. La mise en place du nouveau logiciel de gestion de l'espace aérien (4-flight), pourrait en partie avoir contribué à ces perturbations.

Pour les long-courriers, la cause première de retard reste la cause « compagnies ». Par rapport à 2022, cette cause « compagnies » a diminué de 0,9 points. La principale dégradation vient du taux de la cause « navigation aérienne » qui a doublé pour les long-courriers, soit 5,3 points de plus en 2023 par rapport à 2022.

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

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

Concernant les TER, la cause « externes au transport » reste majoritaire et est en hausse de 0,6 points. Elle dépasse d'ailleurs aussi le niveau observé en 2019. Seconde cause la plus importante, la cause « infrastructure » progresse de nouveau. Troisième cause de retard côté TER, « la gestion trafic » augmente, elle aussi, pour dépasser son niveau de 2019. Ensuite, les causes « matériel

roulant » et « gestion en gare et réutilisation de matériel » ont également (mais dans une moindre mesure) augmenté. Seule la cause « prise en compte des voyageurs » conserve son niveau de 2022.

