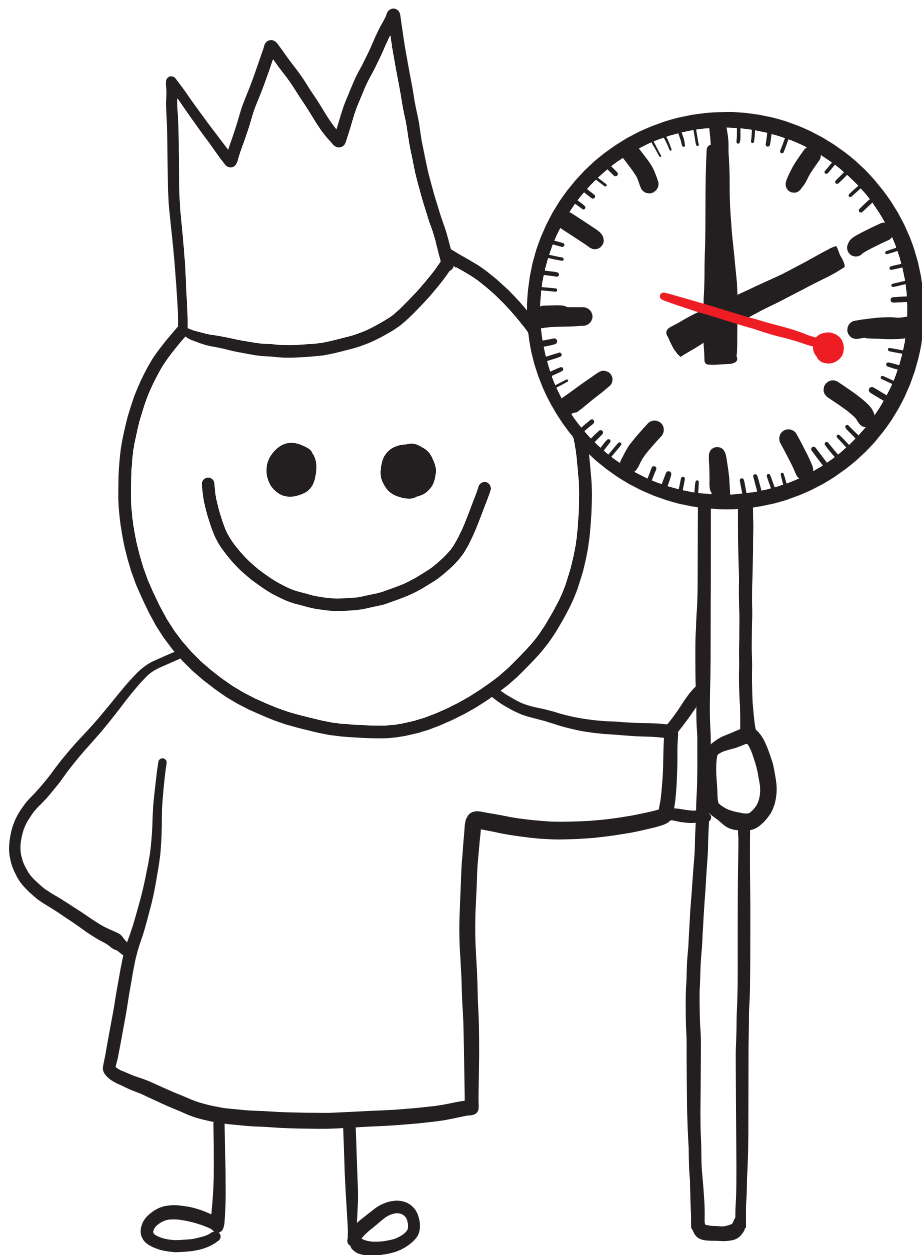
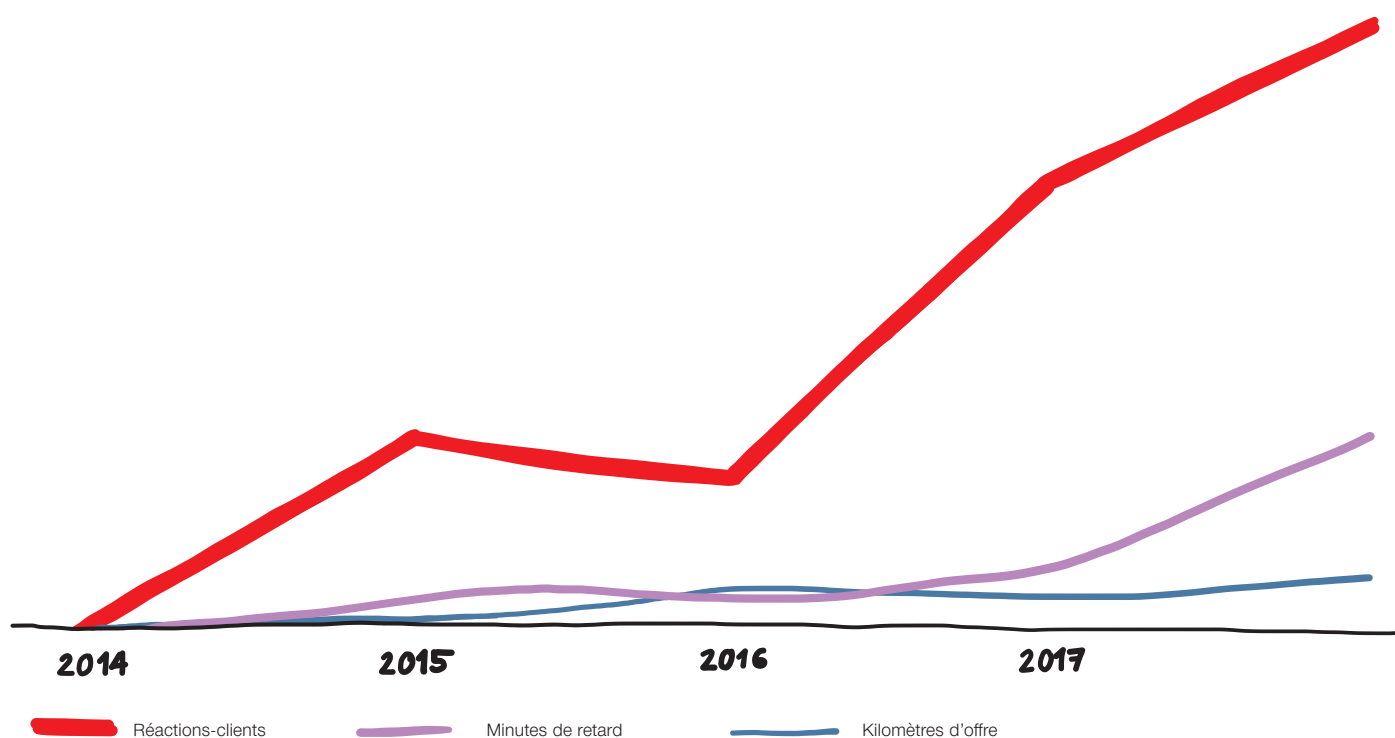


La ponctualité est une promesse  
à nos clients.



# La ponctualité se définit par la perception du client.



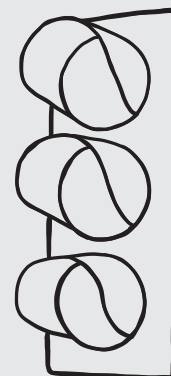
Le client est au cœur de nos préoccupations aux CFF. Nous nous engageons au quotidien pour assurer une exploitation robuste sur l'ensemble du réseau suisse. Malgré nos efforts, le nombre de réactions-clients augmente de manière disproportionnée.

Malgré tous nos efforts, le nombre de réactions-clients augmente de manière disproportionnée et la valeur de l'image ponctualité diminue.

### Valeur sur l'image du groupe

- Les CFF sont ponctuels : 66.8 points
- Les CFF ont un bon horaire : 70.3 points
- C'est propre chez les CFF : 63.4 points

Source: KUZU P et image du groupe. Avril 2019.



# La ponctualité influence beaucoup la satisfaction-clients.



La ponctualité-clients influence fortement la satisfaction-clients.

Lorsqu'il y a beaucoup de retards, les clients évaluent les critères comme la propreté, l'information à la clientèle, la disponibilité des WC et l'offre de places de manière plus critique.

# Ponctualité : une valeur suisse.



## **Les attentes de la population suisse sur les transports publics.**

Tout est à l'heure en Suisse. Les montres suisses sont connues dans le monde entier pour leur légendaire précision. Dans la société, la ponctualité et la fiabilité sont classés très haut.

## **Politique de transports en Suisse.**

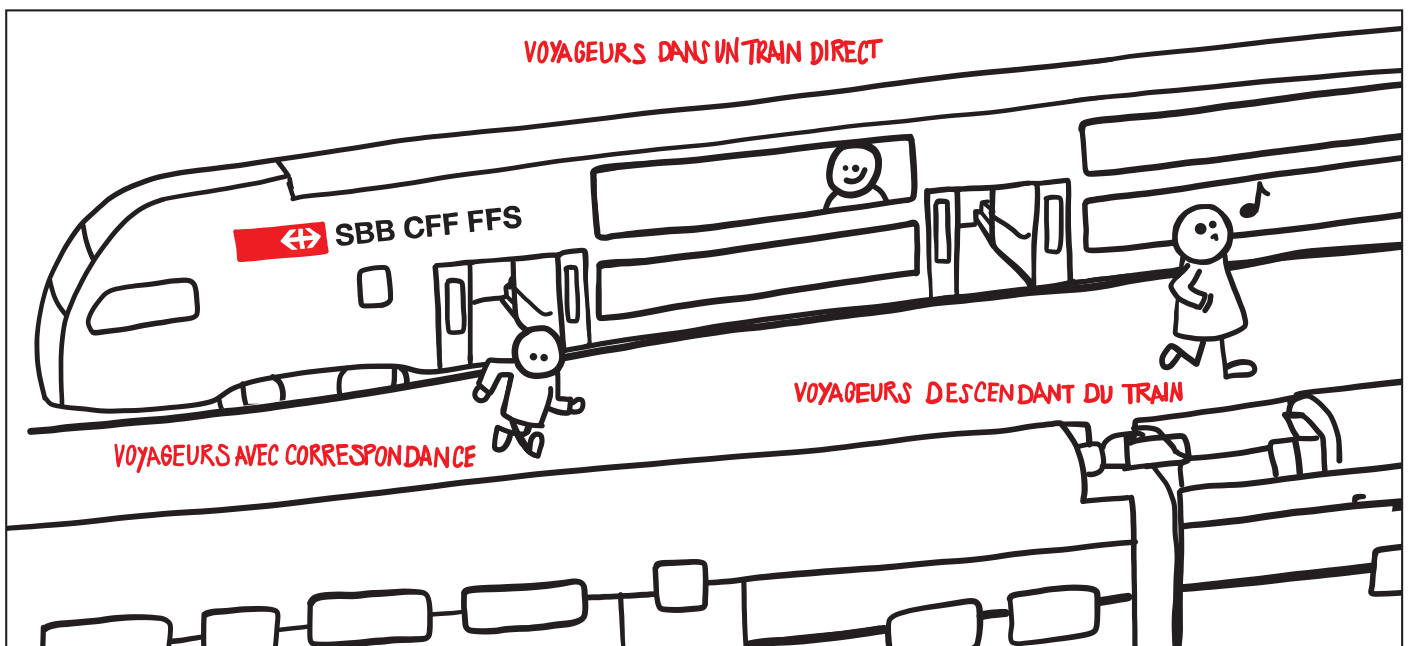
La politique de transports en Suisse vise à mettre en place une offre de transports publics proposant des liaisons fréquentes et régulières dans toutes les régions de Suisse, en trafic de proximité comme en trafic grandes lignes. Le système se base sur

des temps de parcours optimaux entre les noeuds de trafic et nécessite un haut niveau de ponctualité.

## **Ponctualité clientèle : un objectif du groupe des CFF.**

La ponctualité est un indicateur central de qualité du chemin de fer. C'est la raison pour laquelle les CFF définissent la ponctualité telle que les clients la perçoivent, à savoir arrivée à la gare de destination à l'heure ou avec moins de trois minutes de retard, en tenant compte des correspondances.

# La ponctualité dans le trafic Voyageurs est mesurée en permanence.



Le train arrive en gare. Les voyageurs présents dans ce train sont classés en trois groupes distincts, comme suit.

## Voyageurs dans un train direct

Ces voyageurs ne descendent pas du train qui vient d'arriver en gare. Ils ne sont pas comptabilisés dans cette gare; ils le seront seulement à la gare de changement de train ou à la gare terminale.

## Voyageurs avec correspondance

Ces voyageurs changent de train dans cette gare pour prendre un train en correspondance.

## Voyageurs descendant du train

Ces voyageurs sont arrivés à destination.

Un voyageur est considéré comme « à l'heure » s'il arrive avec moins de 3 minutes de retard à sa gare de destination ou à d'éventuelles gares de changement.

$$\frac{\# \text{CLIENT CHANGEANT À L'HEURE} + \# \text{CLIENT DESCENDANT À L'HEURE}}{\# \text{TOUS LES CLIENTS CHANGEANT} + \# \text{TOUS LES CLIENTS DESCENDANT} + \# \text{TOUS LES VOYAGEURS CONCERNÉ PAR UNE SUPPRESSION DE TRAIN}} = \text{PONCTUALITÉ CLIENTS EN \%}$$

### Voyageurs :

Nombre total de voyageurs qui descendent du train/prennent une correspondance (à l'heure et en retard).

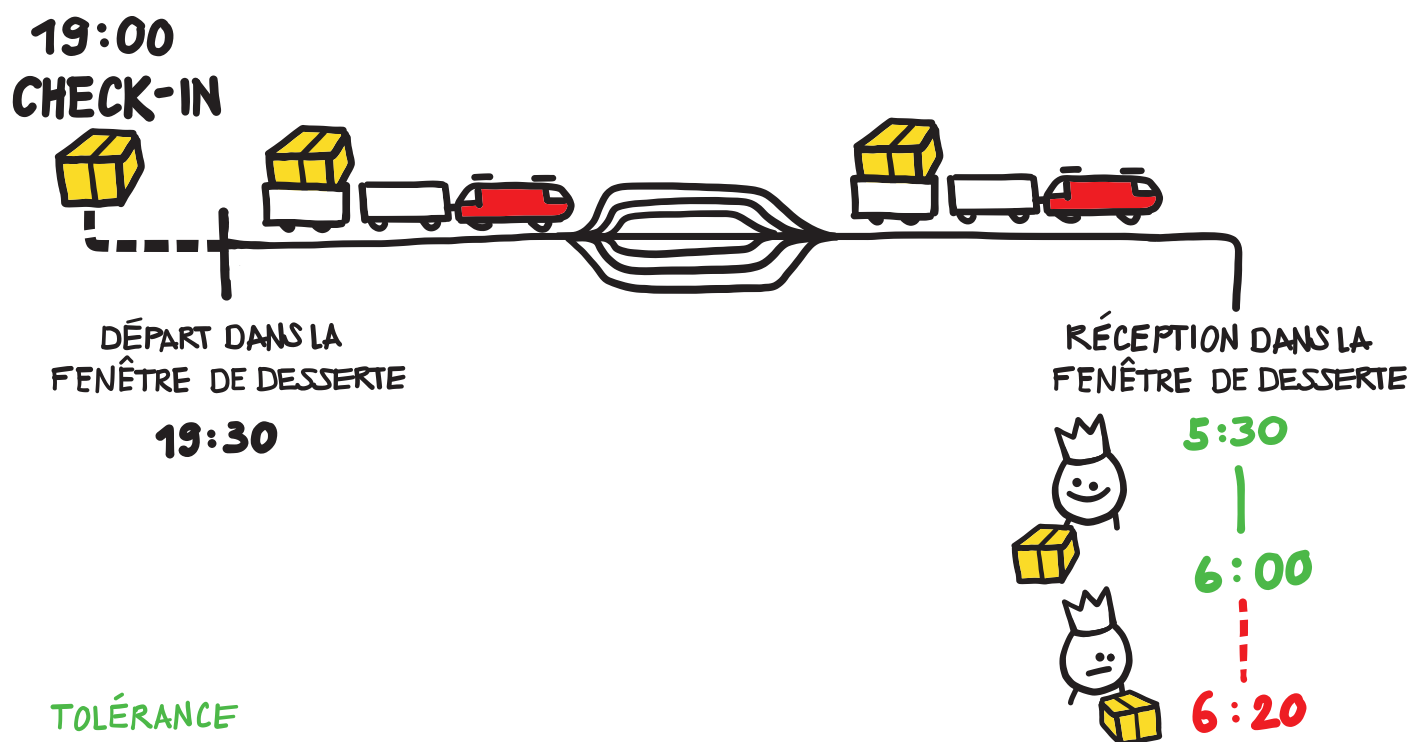
### Voyageurs ponctuels :

Nombre total de voyageurs qui descendent du train/prennent une correspondance à l'heure.

### Voyageurs dont le train a été supprimé :

Nombre total de voyageurs dont le train a été supprimé.

# La ponctualité chez Cargo est mesurée en permanence.



**Définition:**

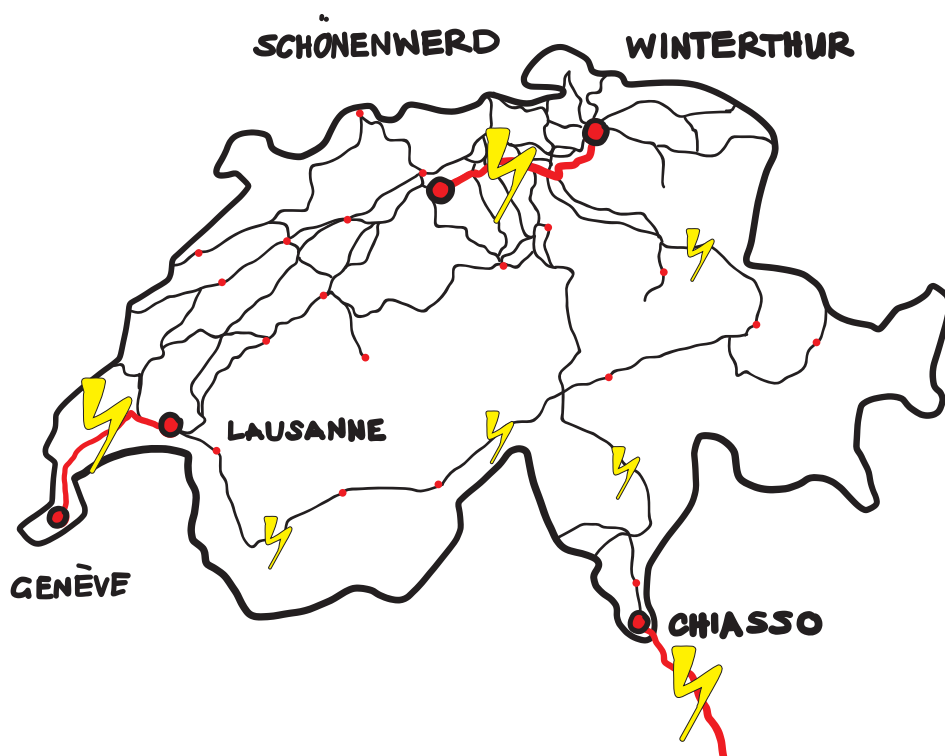
Mesure du pourcentage d'arrivées des expéditions chez le client, correspondant à la tolérance convenue.

# La ponctualité nécessite une exploitation robuste.

## CAUSES



- Matériel roulant (dérangements)
- Retards depuis l'étranger
- Installations (dérangements)
- Accidents/Événements  
(personne, animaux, chargement/matières  
dangereuses, déraillement)
- Chantiers
- Grève
- Météo



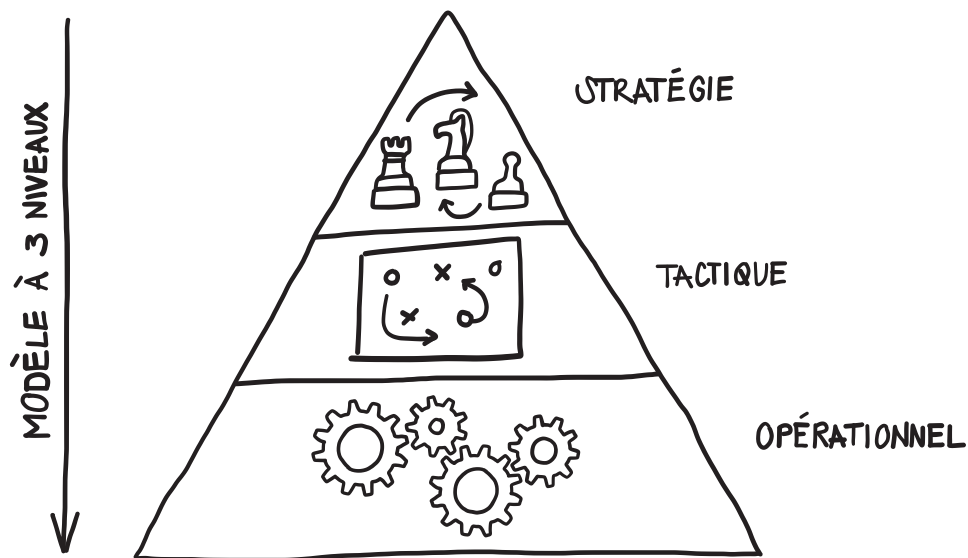
## HEURES DE POINTE

LES ÉVÉNEMENTS PENDANT LES HEURES DE POINTE ONT UNE GRANDE INFLUENCE SUR LA PONCTUALITÉ CLIENTS.



6:00 - 9:00  
16:00 - 19:00

# La ponctualité concerne tout le monde aux CFF.



## Niveau stratégique

- Planification de l'offre
- Financement des étapes d'offre
- Achat de matériel roulant
- Fixation des objectifs du groupe
- ...

## Niveau tactique

- Consignes pour les temps de rebroussement
- Décisions réservées
- Temps de changement
- Engagement du matériel roulant
- ...

## Niveau opérationnel

- Disposition des trains et personnel
- Entretien des installations et du matériel roulant
- Management des perturbations
- ...



# Ponctualité – ma contribution compte.

