

Ponctualité: informations générales pour les médias.

Les journalistes trouveront dans cet article des informations de fond sur le thème de la ponctualité.

© 20.01.2022 | ↻ 20.01.2022 | Texte: Iris Bieri, Patrizia Bartolotti | Photos: SBB/CFF/FFS

Chaque jour, plus d'un million de voyageuses et voyageurs et plus de 200 000 tonnes de marchandises sont acheminés à bord de quelque 10 000 trains sur le réseau ferroviaire des CFF. Le réseau ferroviaire suisse est l'un des plus densément parcourus du monde: des dérangements même mineurs, qui peuvent survenir chaque jour, sont susceptibles d'avoir des répercussions considérables. Pour maintenir une ponctualité élevée à l'avenir, il faut d'une part plus de réserves dans l'horaire, c'est-à-dire des temps de parcours plus longs et une plus grande fiabilité là où c'est nécessaire, et d'autre part de meilleurs outils pour la planification de la production et de l'horaire. Cela permet aussi une planification plus flexible, en fonction des besoins de la clientèle. **La ponctualité symbolise la Suisse, mais elle a tendance à diminuer en trafic ferroviaire. Quelle importance les CFF accordent-ils à ce sujet?** Notre objectif est de faire en sorte que notre clientèle arrive à destination à l'heure et en toute sécurité. C'est pourquoi les CFF travaillent intensivement sur ce dossier. Nous entendons nous améliorer en matière de ponctualité. Les CFF présentent leurs excuses à la clientèle pour les éventuels désagréments occasionnés. Des milliers de collaboratrices et de collaborateurs mettent tout en œuvre chaque jour pour que les CFF soient les plus ponctuels possible et pour minimiser les effets perturbations. **Quelles sont les raisons des perturbations, qui ont parfois des conséquences importantes pour les clients?** Le système ferroviaire est très complexe. Les causes des retards peuvent être très diverses:

- Conditions météorologiques: un temps humide, orageux ou froid a une influence négative sur la ponctualité. On le constate en particulier en novembre. Nous avons plus de problèmes de ponctualité ce mois-ci que le reste de l'année. Les véhicules accélèrent et freinent moins vite lorsque les voies sont humides. L'humidité et le froid peuvent en outre favoriser les dérangements aux véhicules et aux installations. De plus, les voyageuses et voyageurs se tiennent souvent sous la marquise du quai lorsqu'il pleut, ce qui est compréhensible, et empruntent les mêmes portes pour monter à bord. Cela prolonge le temps d'arrêt.
- Dérangements: les dérangements au matériel roulant, à l'infrastructure et aux véhicules moteurs ont une influence négative sur la ponctualité. La disponibilité des véhicules est dans une situation tendue. Il n'y a pas de réserve pour chaque véhicule.
- Chantiers: ceux-ci entraînent des restrictions de capacité (voies interdites, réduction de la vitesse). La Suisse romande, le nord-ouest de la Suisse (Liestal-Bâle) et la région de Berne sont principalement concernés.
- Faibles réserves sur temps de parcours: à certains endroits du réseau ferroviaire, les réserves sur temps de parcours et les temps d'arrêt dans les gares ne sont plus suffisants.
- L'attente de correspondances peut avoir un effet négatif sur la ponctualité. Si un train est déjà en retard, il reprend le sillon d'autres trains, ce qui a alors également des répercussions négatives sur ces derniers (report de retard, réaction en chaîne). Les retards se propagent plus rapidement.
- Disponibilité du personnel des locomotives: Jusqu'à fin 2021, nous n'avons pas toujours eu suffisamment de personnel des locomotives. C'est pourquoi, en cas de dérangements, de retards, etc., nous n'avons pas pu proposer d'offre de remplacement dans certains cas, ce qui s'est également répercuté sur la ponctualité.

La Suisse romande est particulièrement touchée par les retards depuis un certain temps. Comment les CFF expliquent-ils cette situation? En Suisse romande, plusieurs facteurs se cumulent. D'une part, il y a des chantiers, par exemple en rapport avec le grand programme d'aménagement Léman 2030 (p. ex. libérations tardives de voies en raison de travaux de construction qui n'ont pas pu être achevés à temps). D'autre part, la situation tendue du personnel des locomotives a aussi eu un impact négatif. Cet aspect devrait toutefois s'améliorer à partir de 2022. **Le duplex TGL provoque-t-il des retards?** Depuis la mise en service commerciale du duplex TGL en février 2018, plus de 100 000 trajets de train ont été produits, ce qui représente plus de 17 millions de kilomètres parcourus. Ces derniers temps, il a été possible d'améliorer constamment la fiabilité de ce train. Dans le but d'améliorer encore la fiabilité des trains, nous mettons en œuvre de nouvelles mesures d'optimisation en collaboration avec Alstom. Ces mesures portent leurs fruits, comme le montrent les tendances en matière de MDBI. **Il est également fréquent que les trains internationaux soient retardés. Comment les CFF tiennent-ils compte de cette situation?** Les trains internationaux sont plus susceptibles d'être en retard en raison des longues durées de trajet et des grandes distances qu'ils parcourent avant de passer la frontière suisse. Chaque cas de retard de trains internationaux est considéré individuellement, et nous recherchons à chaque fois une solution optimale. Comme les ICE d'Allemagne, par exemple, assurent des prestations de l'horaire en Suisse, les CFF mettent généralement à disposition un train de remplacement en temps voulu lorsqu'un ICE est en retard. **Quelles mesures les CFF prennent-ils pour améliorer la situation?**

Depuis fin 2020, les CFF examinent la planification de l'offre, de la production ferroviaire et des projets de construction. En outre, ils travaillent sur leur culture de la ponctualité: ils sensibilisent leur personnel et leurs cadres à l'importance de ce thème. En raison de la complexité des interdépendances et des défis, les améliorations ne sont possibles que lentement et ponctuellement. Nous travaillons de manière transversale et intensive à l'amélioration de la ponctualité. Avec le programme Ponctualité clientèle 2.0, nous nous concentrons sur des mesures à long terme, non réalisables à court terme. C'est pourquoi il faut plus de temps pour que leurs effets soient perceptibles.

Dans la mesure du possible, les CFF adaptent les temps de parcours à la minute près. Des temps de parcours légèrement plus longs permettent de disposer de plus de réserves et rendent l'horaire plus stable. Si nous prévoyons juste un peu plus de temps, nous pouvons éviter les retards qui entraînent par exemple des ruptures de correspondances. Cela concerne surtout la Suisse romande.

Mesure de la ponctualité par les CFF

Les CFF mettent l'accent sur la ponctualité des trains et la ponctualité des correspondances. La ponctualité des trains mesure la proportion de trains ponctuels. Tout train qui arrive à destination avec moins de trois minutes de retard est considéré comme ponctuel. La ponctualité des correspondances mesure la proportion de correspondances obtenues. Les CFF tiennent ainsi compte du fait que certains voyageurs et voyageuses manquent des correspondances parce qu'un train a moins de trois minutes de retard et qu'il est considéré comme étant à l'heure.

Dans le cadre de la stratégie «Open Data», les CFF publient de nombreuses données, notamment celles portant sur la ponctualité des trains. D'autres entreprises utilisent également ces données et proposent de précieuses informations sur la clientèle, par exemple [ponctualité.ch](https://www.sbb.ch/ponctualite).