



#Chantiers #Exploitation ferroviaire #Ponctualité #Horaire et offre #Information clientèle

L'an passé, les CFF ont permis à 89,5% des voyageurs d'arriver à l'heure. La ponctualité accuse donc un recul. David Fattebert, responsable de programme, explique les raisons de cette situation. Il présente ce que les CFF font pour s'améliorer et affiner leurs mesures en 2020.



## **David, à combien s'élevait le taux de ponctualité des CFF l'an passé?**

En 2019, 89,5% de nos voyageurs sont arrivés à destination à l'heure, ce qui représente un recul de 0,6% par rapport à l'année précédente. Au premier semestre, nous étions encore en bonne voie. Mais octobre et novembre 2019 ont été les moins bons mois depuis 2012 en matière de ponctualité pour les CFF.

## **Comment la clientèle a-t-elle réagi?**

Le nombre de réactions-clients reflète cette évolution: par rapport à 2018, il a augmenté de plus d'un tiers. Les CFF présentent leurs excuses aux voyageuses et voyageurs concernés. En décembre, les trains ont été à nouveau plus ponctuels à l'arrivée.

## **Quelle a été la ponctualité de CFF Cargo?**

Nous nous sommes améliorés en 2019. 91,9% des envois sont arrivés à destination à l'heure prévue. Nous avons ainsi dépassé de 8,6% la valeur atteinte en 2018.

## **Quelles ont été les causes des retards?**

Les conséquences de la planification de l'horaire et des chantiers, les dérangements au matériel roulant, le manque de véhicules et l'insuffisance des réserves de personnel des locs ont été à l'origine des retards en 2019. Les CFF l'ont déjà évoqué à la fin octobre dans un communiqué de presse. Et voici ce qui explique pourquoi les trains CFF ont été plus ponctuels pendant la seconde moitié du mois de décembre: en raison des fêtes de fin d'année, il y a eu moins d'activité sur les chantiers, et les voyageurs ont aussi été moins nombreux aux heures de pointe. Par conséquent, les CFF ont fait circuler moins de trains, et il en est résulté un nombre réduit de retards au départ et à l'arrivée. À cela vient s'ajouter une dimension culturelle: les CFF ont tendance à vouloir satisfaire tout le monde: les acteurs politiques, les autorités, les partenaires sociaux, etc. Nous devons aussi apprendre à dire non, au profit de la stabilité de l'exploitation pour nos clientes et clients.

## **Quel sera le niveau de ponctualité des CFF?**

La situation de l'exploitation demeure tendue. Par exemple, les CFF exécuteront encore davantage de travaux en 2020 afin de garder leur réseau en bon état et de continuer de garantir la sécurité des voyageurs. Nous nous efforçons de mieux répartir ces travaux tout au long de l'année, ce qui aura un impact positif sur la stabilité de l'exploitation ferroviaire. Malheureusement, la situation en matière de personnel des locomotives et de matériel roulant devrait se détendre qu'en 2021. À long terme, l'un des plus grands défis à relever consistera à trouver le bon équilibre entre un volume de travaux d'entretien et d'aménagement en constante hausse et la stabilité de l'horaire. En janvier, la ponctualité s'est établie jusqu'à présent à un bon niveau de 91,9%, mais avec de fortes disparités régionales. La situation reste difficile. Nous devons mieux prendre en compte la ponctualité dans toutes les décisions que nous prenons. Nous devons par ailleurs améliorer l'information à la clientèle en cas de dérangement. Un projet est en cours à CFF Voyageurs.

## **Les modalités de mesure de la ponctualité changent. Pourquoi?**

Nous rendons la mesure de la ponctualité plus précise. Jusqu'à la fin 2019, nous avons mesuré la ponctualité sur 53 points représentatifs du réseau ferroviaire suisse. Désormais, les CFF mesurent la ponctualité en plus de 900 points dans toute la Suisse, donc dans toutes les gares. Grâce à cette précision renforcée, les valeurs de ponctualité clientèle reflètent mieux la réalité que les anciennes évaluations fondées sur 53 points de mesure. Cette précision nous aide à définir des mesures permettant de rendre les trains plus ponctuels, pour nos clientes et nos clients. Nous pouvons nous fonder sur des analyses commandées à la fin 2018 par le CEO et la Direction du groupe. À présent, nous savons très précisément où se trouvent les difficultés, également grâce au travail d'un groupe d'experts interne.

## **La précision accrue des mesures a pour conséquence un changement dans les valeurs de ponctualité. Comment réagissons-nous?**

L'accroissement de la précision des mesures a pour conséquence que la ponctualité clientèle sera plus élevée de 0,8% en 2020 par rapport à avant. En effet, le trafic régional, plus ponctuel, est davantage pris en compte qu'avec l'ancienne méthode. Notre objectif clair de nous améliorer notablement en matière de ponctualité reste inchangé. Nous accroîtrons donc d'autant notre ambition de ponctualité à long terme.