



À Lausanne, le centre d'exploitation des trains en Suisse romande emploie 200 personnes et tourne 7 jours sur 7, 24 h sur 24. Florian Cella/«24Heures»

L'Office fédéral des transports s'en mêle

Il n'y a pas à tergiverser. «La ponctualité fait partie des facteurs essentiels pour le succès et l'attractivité des transports publics. Elle constitue une attente légitime des usagers», déclare d'emblée Florence Pictet, la porte-parole de l'Office fédéral des transports (OFT). Cette dernière juge positive l'existence de plateformes internet, du style *puentlichkeit.ch*. «Elles permettent aux usagers de disposer de données brutes, non filtrées et non pondérées. Les voyageurs disposent ainsi d'éléments supplémentaires pour se forger leur propre opinion.»

Cette dernière remarque n'est pas innocente. Elle critique en creux la manière de procéder des CFF qui fait sa petite tambouille statistique dans son coin, avec des chiffres pondérés selon une recette maison. L'OFT a appris à montrer les dents avec son directeur, Peter Füglistaler. Ce dernier se montre bien plus critique envers le mammoth CFF que par le passé. On l'a vu lors de la spectaculaire mise en concurrence des CFF avec le BLS. Il s'agissait de remettre en jeu la gestion de certaines lignes ferroviaires qui touchaient aussi la Suisse romande.

Par petites touches, l'Office fédéral des transports accroît d'ailleurs la pression sur les entreprises assurant le trafic régional voyageurs. Pas pour le plaisir de montrer les muscles mais pour s'assurer que les 2 milliards de subventions annuelles versées par la Confédération et les cantons sont judicieusement employés. L'OFT a mis en place un système de mesure de la qualité (QMS) depuis 2016. On y contrôle la propreté du train ou du bus, la compétence du personnel, l'information à la clientèle, etc.

Un nouveau critère est en cours d'introduction dans ce QMS: la ponctualité. Quels chiffres y trouvera-t-on? «L'idée est que les entreprises de transport régional mettent à la disposition de l'OFT leurs données de ponctualité en temps réel, brutes», explique Florence Pictet. Reste que le projet n'est pas encore abouti. Il faut que les entreprises de transports puissent assurer la transmission immédiate des données et que tout le monde s'entende sur la méthodologie et le périmètre d'analyse. AR. G.

Au pays où les trains sont moins à l'heure qu'il n'y paraît

STATISTIQUES La ponctualité des trains est-elle bonne ou mauvaise? Cela dépend quelle statistique on prend: celle des trains ou celle des voyageurs en retard. Les CFF se font moucher par un privé.

ARTHUR GROSJEAN
arthur.grosjean@lematindimanche.ch

Le simple voyageur des CFF a une impression un peu désagréable. Par le passé, la ponctualité des trains était légendaire. On pouvait partir de Genève, traverser la Suisse jusqu'aux Bains de Vals, dans les

Grisons. Tout s'enchaînait à merveille, car postal compris. Cette confiance dans le respect de l'horaire s'effrite. Pourtant, quand on consulte le site internet des CFF, tout baigne: 89% des voyageurs en Suisse arrivent à l'heure. Ce qui dans la terminologie des transports publics signifie en fait qu'ils sont arrivés en avance, à l'heure ou avec moins de 3 minutes de retard.

89%, c'est un chiffre appréciable. Il est même en hausse continue puisqu'il était de 87,8% quelques années plus tôt. Le problème? Ce chiffre ne veut rien dire. Un voyageur veut savoir avant tout si la ponctualité sur la ligne qu'il emprunte chaque jour est bonne ou mauvaise. Et là un site internet alémanique, *puentlichkeit.ch*, fait très fort. Il expose de façon compréhensible les retards des trains, ligne par ligne,

jour par jour, tranche horaire par tranche horaire. Et cela aussi bien pour un Intercity, un InterRegio ou un métro. Le site a été créé par un informaticien passionné, qui a travaillé aux CFF. Il aspire les données du trafic fournies chaque jour par la plateforme des transports publics suisses (*opentransportdata.swiss*)

Pünktlichkeit.ch met les CFF sur les pattes arrière. Car les chiffres qu'il donne sont complets, actuels et... pas très flatteurs. La ponctualité de beaucoup de trains laisse à désirer en Suisse romande (*voir notre graphique*). Si on prend par exemple la ligne InterCity Lausanne-Genève la semaine dernière, on constate que, le lundi, seuls 50% des trains étaient à l'heure. Et il y a pire. Pour les Eurocity entre Brigue et Montreux, 4 trains sur 5 ont un retard de plus de 3 minutes en 2018.

Confrontés à la critique, les CFF commencent par chipoter. En gros, ces statistiques, c'est bien joli mais cela ne reflète pas la réalité de ce que vivent les gens. Il ne faut pas se focaliser sur un train en retard mais sur le nombre de voyageurs impactés. Si on reprend l'exemple de la ligne InterCity Lausanne-Genève, les CFF consentent à nous donner un chiffre: 85,2%. Il correspond, selon eux, au nombre de voyageurs arrivés à l'heure en moyenne sur toute la semaine. N'ont-ils pas de chiffres par jour? Oui, mais ils ne les dévoilent pas. Ils l'expliquent par le fait qu'il y a plusieurs systèmes de calcul de la ponctualité suivant l'échelle géographique. S'ils commencent à donner des chiffres, il y aurait incohérences et confusion.

Calculs au doigt mouillé

Mais, au fait, comment les CFF calculent-ils le nombre de voyageurs d'un train? Surprise! Ils ne se basent pas sur le contrôle électronique des billets dans le train. «Cela ne prendrait pas en compte tous les voyageurs car certains possèdent encore des

billets papiers, explique le porte-parole Jean-Philippe Schmidt. «Il y a les cartes multiparcours, des billets internationaux, des enfants qui voyagent gratuitement avec les parents, etc.» Alors comment font les CFF pour savoir combien l'Intercity venant de Berne transporte de voyageurs jusqu'à Fribourg, puis à Lausanne, et enfin à Genève? Brutalement dit, c'est un peu au doigt mouillé. En fait, le contrôleur note au jugé le nombre de voyageurs quand il passe dans un wagon. Ce calcul servira d'échantillon. 53 gares sont monitorées en Suisse. Les CFF reconnaissent bien volontiers que la méthode est approximative mais estime la marge d'erreur à 10%. «Et pour nous le plus important n'est pas d'avoir le chiffre exact, souligne Patrick Michaud, responsable planification-analyse pour la Suisse romande. Ce qui compte est d'adopter la même méthode de calcul pour avoir des comparaisons dans le temps.»

Une affaire interne

Les CFF considèrent de facto la statistique sur la ponctualité comme une affaire interne. Elle leur sert à corriger les problèmes (*lire encadré ci-dessous*). Ils ont un peu plus de mal à comprendre que le client, qui paie un billet, est en droit de savoir en toute transparence si sa ligne accuse souvent ou non des retards. Les CFF promettent de faire un effort ces prochains mois. Ils annoncent qu'ils vont publier leur chiffre de ponctualité des voyageurs non plus au seul niveau suisse mais au niveau régional. Quand on fait remarquer lundi au porte-parole que le client s'en bat l'œil d'avoir la ponctualité au niveau de la Suisse romande, Jean-Philippe Schmidt promet de faire

remonter l'information à la centrale de Berne. Vendredi, il nous assure «que les CFF feront tout pour se montrer le plus transparents possible».

Tant mieux. Car il est vraiment paradoxal qu'un simple passionné du rail taille des croupières aux CFF en matière d'information sur le net alors que les données de base sont fournies... par les CFF. L'Office fédéral des transports (OFT) trouve également la chose curieuse. Il applaudit des deux mains devant la performance de *puentlichkeit.ch* qui permet «aux usagers de disposer de données brutes, non filtrées et non pondérées» (*lire encadré ci-dessus*).

Cela dit, ne jetons pas non plus le bébé avec l'eau du bain. En comparaison internationale, la Suisse reste très gâtée au niveau ferroviaire. Non seulement par la densité exceptionnelle de son réseau mais aussi par la ponctualité de ses trains. À l'étranger, des retards de 5 minutes ou plus sont courants. Ce qui est rarement le cas en Suisse. On peut d'ailleurs le vérifier sur... *puentlichkeit.ch*. Quand on sélectionne le seuil de 5 minutes de retard, l'écrasante majorité des lignes de trains passent au vert.

Ce que les CFF font pour juguler les retards dans leur centre de pilotage de Lausanne

45, avenue de la Gare, à Lausanne. Nous sommes au cœur du centre d'exploitation des trains en Suisse romande. Une forêt d'écrans s'offre au regard. Scrutant les sillons et les convois, les «chefs de gare électroniques» sont prêts à intervenir au moindre problème. Le souriant et sympathique Patrick Michaud, responsable planification-analyse pour la Suisse romande, nous guide à travers les différents secteurs. Là, la région Genève. Plus loin, le pôle Rhône, Fribourg, Jura et Neuchâtel. Seule une région manque à l'appel: Lausanne. Elle se trouve dans d'autres locaux et sera intégrée en 2020. L'atmosphère est calme dans ce centre où travaillent

200 personnes, et qui tourne 7 jours sur 7, 24 h sur 24. Tout roule aujourd'hui. Mais la situation peut rapidement se dégrader en cas d'incident. Comme l'autre jour où un dépôt de limaille a faussé un signal. On pouvait croire un moment qu'un wagon était resté à quai. Le temps de vérifier, en appliquant scrupuleusement les normes de sécurité, et ce sont plusieurs trains qui prennent du retard. Les CFF s'attachent à montrer que leur tâche n'est pas facile pour assurer la ponctualité sur un réseau extrêmement dense. Le moindre pépin provoque des réactions en chaîne. Les principaux fauteurs de troubles sur l'horaire? Les tra-

voux sur la ligne, comme actuellement sur le tronçon Genève-Lausanne. Il y a aussi la météo qui peut créer des dégâts. Plus banalement, c'est l'affluence de voyageurs qui ralentit la cadence. «On ne regarde pas simplement les statistiques, souligne Patrick Michaud. Chaque événement qui a créé un retard sera analysé.» Il dispose de quatre analystes qui travaillent pour la Suisse romande, prêts à résoudre les problèmes de retard récurrents. «Ce soir, j'en ai un qui va dormir dans le Jura pour étudier un problème tôt le matin.» Les analystes ne sont pas les seuls à se pencher sur ce qui

grippe le trafic. Tous ceux qui travaillent dans le centre d'exploitation sont amenés à trouver des solutions à leur niveau. Sur un réseau à flux tendu, les CFF ne devraient-ils pas retarder d'emblée des liaisons de quelques minutes afin de mieux respecter l'horaire? «Nous l'avons déjà fait sur la ligne entre Genève et Lausanne, répond Patrick Michaud. Mais cette marge n'est pas extensible à volonté. Sinon vous créez des problèmes pour les correspondances.» L'objectif des CFF reste simple: améliorer le taux de ponctualité. Idéalement 91% des voyageurs devraient arriver à bon port avec moins de 3 minutes de retard. AR. G.

