

Le Parlement fédéral veut dédommager les passagers des CFF subissant un retard

# La ponctualité en question

« SEVAN PEARSON

**Transports** » Serait-ce le début d'une guerre des chiffres? Les CFF affirment que 89% des passagers sur leur réseau sont arrivés à l'heure en 2017 (soit avec un maximum de trois minutes de retard). Mais un informaticien, Andreas Weniger, s'appuyant sur les données transmises par l'ex-régie fédérale, dresse un autre tableau. Selon son site [puenktlichkeit.ch](http://puenktlichkeit.ch), certaines lignes sont particulièrement touchées par un manque de ponctualité, à l'instar de Fribourg-Lausanne (25% des trains ont plus de 3 minutes de retard), Genève-Lausanne (21%) ou Sion-Montreux (68%).

Les CFF rappellent que leurs statistiques portent sur la ponctualité par rapport au nombre de voyageurs et non de trains, comme présenté sur le site mentionné plus haut. Par ailleurs, «nos données se réfèrent à une année entière, sont influencées par des impondérables (météo, accidents de personne ou pannes techniques) et ne reflètent pas les variations d'une semaine à l'autre», précise Ottavia Masserini, porte-parole.

## Des horaires serrés

Ces explications ne suffisent pas à calmer la grogne de nombreux voyageurs, à lire leurs témoignages sur la page Facebook des CFF. Cependant, quelle que soit la manière dont les statistiques sont interprétées, la question de la ponctualité soulève des problèmes structurels. «Environ 10 000 trains roulent chaque jour sur notre réseau, l'un des plus denses au monde. Les horaires sont très serrés et un retard peut avoir un impact sur les convois suivants», explique la porte-parole. «Nous n'avons que très peu de marge de manœuvre au niveau des horaires.»

La surcharge: serait-ce le nœud du problème? «Le réseau des CFF arrive à la limite de ce qu'il peut offrir», avance Eric Loutan, président de la communauté d'intérêts pour les transports publics (Citrap-Vaud) et ingénieur en transports. «Le problème en Suisse, c'est qu'on essaie d'arroser toutes les régions dans le cadre du programme stratégique: un petit



Les explications des CFF sur les retards des trains ne suffisent pas à calmer la grogne des usagers. Keystone

**25 pour cent**

La proportion des trains Fribourg-Lausanne qui auraient plus de 3 minutes de retard

**60 minutes**

Selon la loi, le retard qui permettrait un dédommagement de 25%

**10 000 trains**

Le nombre de convois qui roulent chaque jour sur le réseau ferroviaire des CFF

bout de voie par-ci, une gare agrandie par-là... Ce qu'il faudrait, ce sont de vrais gros projets, comme une nouvelle double voie à haute vitesse commerciale entre Lausanne et Genève.»

La réalisation d'infrastructures d'une telle ampleur est conditionnée par un consensus politique difficile à trouver. Et même en cas d'accord, ces projets ne seraient pas réalisés avant de nombreuses années. En attendant, les CFF mettent en avant leurs efforts de ponctualité. «Nous investissons dans des travaux d'entretien et dans du nouveau matériel roulant, nous optimisons le planning des chantiers (comme l'année dernière dans l'Arc lémanique), nous perfectionnons



**«Le réseau des CFF arrive à la limite de ce qu'il peut offrir»**

Eric Loutan

les horaires et misons sur des systèmes de pronostic qui nous permettent de détecter des perturbations avant qu'elles ne se produisent», énumère Ottavia Masserini.

## Dédommagement discuté

Côté politique, c'est le train du dédommagement qui se met en branle. Le Parlement fédéral a adopté le 28 septembre une loi en ce sens. A l'instar de ce qui se pratique dans l'Union européenne, en cas de retard supérieur à 60 minutes, le passager aurait droit au remboursement de 25% du prix effectivement payé. Au-delà de deux heures, cette part s'élèverait à 50%.

La Fédération romande des consommateurs (FRC) applau-

dit: «C'est une bonne chose d'envisager l'introduction d'un mécanisme de dédommagement», estime Robin Eymann, responsable de la politique économique. «D'autant plus que le projet initial souhaitait exclure les titulaires d'abonnement, soit 73% des clients des transports publics. Nous avons réussi à annuler cette exclusion grâce à nos relais au parlement. Le but est désormais d'avoir un système qui s'inspire par exemple du cas belge. Celui-ci propose une compensation aux personnes touchées de manière récurrente – par exemple 20 retards de plus de 15 minutes sur une période de six mois.» Reste à voir ce que contiendra l'ordonnance d'application. »