

Sollte diese E-Mail nicht einwandfrei zu lesen sein, klicken Sie hier.

30.10.2019



Communiqué CFF.

Ponctualité clientèle: Amélioration de la ponctualité grâce à une meilleure planification et davantage de réserves

Les CFF font face à de fortes sollicitations pour maintenir la ponctualité clientèle au niveau actuel, voire pour l'améliorer. L'augmentation constante du trafic et du nombre des chantiers, ainsi que les erreurs de planification des ressources en personnel des locomotives et les retards de livraison des trains duplex pour le trafic grandes lignes font que la situation au niveau de l'exploitation restera tendue jusqu'en 2021. Aussi les CFF entendent-ils optimiser la planification de l'offre, de la production ferroviaire et des projets de construction. Ils veulent également développer les réserves en matière de personnel, de matériel roulant, d'installations et d'horaire. Les premières mesures seront mises en œuvre au changement d'horaire, en décembre 2019.

La ponctualité clientèle s'est continuellement améliorée ces dernières années et s'est établie à un niveau élevé en comparaison européenne. Néanmoins, elle reste parfois insuffisante au niveau régional et sur certaines lignes. Fin 2018, les CFF ont lancé le programme «Ponctualité clientèle 2.0» et mandaté un groupe d'experts pour approfondir l'analyse. Il ressort des résultats que le système ferroviaire ne dispose pas de réserves suffisantes à certains moments et à certains endroits. Plusieurs facteurs sont à l'origine de cette situation:

- Les CFF ont commis des erreurs, p. ex. de planification des ressources en personnel des locomotives. Les jours de pointe, il n'y a pas assez de mécaniciennes et mécaniciens de locomotive et les répartitrices et répartiteurs sont sous pression.
- La livraison des nouveaux trains duplex pour le trafic grandes lignes a plusieurs années de retard.

- L'augmentation du nombre de chantiers, rendus possibles grâce à une nouvelle source de financement du fonds d'infrastructure ferroviaire, crée un nouveau défi, celui de trouver le bon équilibre entre l'exploitation ferroviaire et les travaux.
- Il n'en reste pas moins que le nombre de personnes voyageant avec les CFF est en constante augmentation, comme en témoigne la progression de la demande de 7% durant le premier semestre 2019.
- En réponse à cette demande croissante, les CFF proposent aujourd'hui une offre aussi complète et large que possible. Cette année, en raison d'événements dans toute la Suisse, le trafic supplémentaire a atteint son plus haut niveau depuis 2002. Une grande partie du trafic événementiel a lieu en été, qui est aussi la haute saison des chantiers ferroviaires.
- Tant au niveau de la planification à long terme que de l'exploitation quotidienne, des compromis ont été faits en privilégiant l'offre ferroviaire au détriment de la ponctualité, sans les communiquer de façon transparente. Et cela, afin d'offrir par exemple le plus de correspondances possibles au plus grand nombre de voyageurs ou de desservir le plus d'arrêts possibles, comme le souhaitent les cantons et les communes.

Ainsi, l'exploitation ferroviaire atteint aujourd'hui bien trop souvent ses limites et les domaines opérationnels des CFF fonctionnent trop fréquemment en mode "task-force". Une exploitation stable des chemins de fer suisses sera tout aussi difficile au cours des prochaines années. En effet, il faut continuer à développer l'offre, y compris le trafic supplémentaire. Depuis 2014, les CFF ont intensifié l'entretien de l'infrastructure ferroviaire pour rattraper le retard en la matière. Depuis 2017, nous disposons de davantage de moyens grâce à la convention sur les prestations convenue avec la Confédération. Le nombre de chantiers va également s'accroître au cours des prochaines années car les CFF n'ont pas encore comblé le retard en matière d'entretien. D'autres travaux de développement sont également prévus. Par ailleurs, les mécaniciennes et mécaniciens qui suivent actuellement leur formation ne seront opérationnels et prêts à occuper leur poste nouvellement créé que vers la fin 2020. Pour cette raison, les mécaniciennes et mécaniciens de locomotive ainsi que les répartitrices et répartiteurs seront encore fortement sollicités pendant plusieurs mois. Les CFF doivent donc prendre des mesures supplémentaires pour assouplir le système ferroviaire.

Mise en œuvre des premières mesures issues du programme Ponctualité clientèle 2.0 pour l'horaire 2020

Les orientations stratégiques du programme «Ponctualité clientèle 2.0» sont à présent identifiées. L'accent est mis sur un horaire robuste et davantage de réserves en matière de personnel opérationnel et de matériel roulant. En outre, la planification à court, moyen et long termes de l'offre, de l'exploitation ferroviaire et des travaux doit être améliorée pour faire face aux défis toujours plus nombreux. Par exemple, les gestionnaires d'infrastructure pourraient devoir annoncer leurs chantiers à l'avance; les entreprises de transport ferroviaire pourraient avoir la possibilité de faire recours. Une chose est sûre: la sécurité prime avant tout. Les CFF mettront en œuvre les premières mesures au changement d'horaire, le 15 décembre 2019 (voir encadré).

D'autres améliorations au niveau de l'exploitation sont attendues l'année prochaine, voire les deux prochaines années grâce à la mise en service de nouveaux véhicules et l'adoption de mesures complémentaires. Les CFF souhaitent ainsi améliorer la disponibilité et la fiabilité de leurs trains, de leurs installations et de leurs systèmes informatiques, identifier en amont les goulets d'étranglement dans la planification et optimiser les processus sur la base des constats dressés en cas de dérangements.

Mesures au changement d'horaire 2019

Avec le changement d'horaire du 15 décembre 2019, les CFF renforcent la fiabilité des correspondances de certains points névralgiques. Il s'agit ici d'ajustements de quelques minutes ou secondes, seule possibilité à court terme.

Pour optimiser les correspondances à Berne et Zurich en provenance de l'Oberland bernois et du Valais, les CFF introduisent le concept «First in, first out» à Spiez. Actuellement, l'IC 8 en provenance de Brigue et l'IC 61 en provenance d'Interlaken Est arrivent quasiment en même temps en gare; d'après l'horaire, l'IC 61 repart trois minutes avant l'IC 8 en direction de Berne. À l'avenir, c'est le premier train prêt qui partira en premier. Les CFF empêchent ainsi les retards en cascade. Cette mesure permet de réduire de 50% le nombre de ruptures de correspondance à Berne et Zurich, mais nécessite également de tenir informée la clientèle en temps réel à Spiez afin que les voyageurs ne montent pas à bord du mauvais train et qu'ils puissent aussi changer de train si nécessaire.

À l'avenir, les CFF conseilleront également aux voyageurs en transit entre la Suisse orientale et le Plateau de changer de train à la gare «Zürich-Flughafen» plutôt qu'à la gare centrale. À l'aéroport, les voyageurs pourront changer de train depuis le même quai, permettant ainsi de réduire le temps de correspondance tout en renforçant la fiabilité des correspondances, et ce sans que l'horaire ne doive être modifié. Cette option n'est pas envisageable en gare centrale de Zurich car les trains concernés s'arrêtent dans des zones de la gare différentes. L'information à la clientèle via l'appli Mobile CFF et les autres canaux est ici également primordiale, car les voyageurs devront adapter leurs habitudes de voyage.

Lors de la planification de l'offre, les CFF souhaitent à l'avenir communiquer aux différents groupes d'intérêts de manière transparente les compromis faits au détriment de la ponctualité clientèle et accorder plus de poids à la ponctualité clientèle. Les CFF doivent justement trouver le bon équilibre entre l'offre ferroviaire et les chantiers. Les nouvelles technologies telles que l'intelligence artificielle sont utiles pour procéder à des simulations et modélisations qui permettent de tester la robustesse de l'horaire. Les CFF doivent continuer à développer leur savoir-faire dans ce domaine.

L'horaire pourrait être assoupli sur certaines lignes en recourant à l'aménagement des lignes ou à des solutions innovantes pour dégager davantage de réserves temporelles, et en décidant de ne pas les utiliser à 100 pour cent pour des trains supplémentaires ou pour raccourcir les temps de trajet. Une autre possibilité consisterait à analyser les arrêts dans le but de parvenir à une exploitation plus stable: certains arrêts pourraient être supprimés pour des catégories de trains bien définies (RER, InterRegio, etc.) dans la mesure où la chaîne de voyage est déjà assurée avec d'autres trains ou offres.

Axe nord-sud: horaire transitoire à partir de 2021 mettant l'accent sur la fiabilité

En décembre 2020, les CFF mettront en service le tunnel de base du Ceneri, marquant ainsi l'achèvement des NLFA. Dans un premier temps, ils prévoient d'adopter un horaire transitoire pour garantir une offre stable en trafics voyageurs et marchandises.

Le trajet Zurich–Milan durera au début 3 heures et 17 minutes en raison de réserves planifiées. Les CFF et Trenitalia jouent ainsi la carte de la fiabilité en trafic international. Le but est de réduire le temps de trajet à 3 heures et 2 minutes dès la fin de l'année 2022. De pair avec leurs partenaires italiens, les CFF mettent tout en

œuvre pour réunir le plus rapidement possible les conditions requises en Suisse et en Italie.

À compter de décembre 2020, la finalisation de certains projets de construction, à l'instar de la rive est du lac de Zoug, permettra de ramener le temps de trajet entre Zurich et Lugano en-dessous des deux heures. Au Tessin, les gains de temps de parcours, p. ex. avec un trajet deux fois plus rapide sur la liaison Bellinzona–Lugano, et la relation directe Locarno–Lugano pourront être mis en œuvre à compter de décembre 2020.

Les travaux de finition étant encore en cours dans le tunnel de base du Saint-Gothard, il n'est pas encore possible d'offrir les pleines capacités pendant la phase de développement. Les capacités disponibles sont cependant suffisantes pour répondre à la demande actuelle des trafics voyageurs et marchandises. Le projet d'horaire concret sera communiqué à la fin mai 2020 et l'attribution définitive des sillons en trafics voyageurs et marchandises se fera à la fin de l'été 2020.

Amélioration de l'information à la clientèle et analyse des préférences

Les CFF développent et améliorent progressivement l'information à la clientèle. En effet, une information honnête, rapide et fiable, accompagnée de prévisions de qualité, est primordiale pour les voyageurs, surtout en cas de dérangement. Des analyses internes portant sur des événements concrets et des feed-back de clients montrent que l'information clientèle des CFF est aujourd'hui insuffisante.

Les CFF comptent y remédier notamment à l'aide de l'appli Mobile CFF. D'ici à la fin de l'année, les clientes et clients pourront s'abonner pour recevoir des notifications push pour certains trains dans la version Preview. L'objectif des CFF est de mettre à disposition ces nouvelles options dans l'appli standard au cours du premier semestre 2020. Dès le deuxième semestre 2020, ce service devrait être proposé dans les deux applis aussi pour diverses correspondances. L'information personnalisée est au cœur de nos priorités, que ce soit sur une appli ou sur l'horaire en ligne, par l'intermédiaire de l'assistance clientèle, via les haut-parleurs ou les messages affichés dans les trains et les gares.

La ponctualité est essentielle pour l'ensemble de notre clientèle. Cette valeur, associée au confort et à la qualité de réception des services mobiles à bord des trains, semble plus importante que les quelques minutes gagnées sur un temps de parcours. Les CFF consacrent une étude de marché à l'analyse de ces éléments et d'autres paramètres relatifs à l'importance de cet indice pour notre clientèle. En parallèle, les CFF mènent une enquête auprès de ses clients et des groupes d'intérêt jusqu'à la fin de l'année. Leur objectif est de savoir dans quelle mesure ces derniers sont prêts à renoncer notamment à certains arrêts ou correspondances ou à accepter des trajets plus longs pour pouvoir bénéficier d'une meilleure ponctualité.

La ponctualité est également une question de culture d'entreprise, raison pour laquelle les CFF veulent l'ancrer davantage dans leur démarche interne en suivant le principe suivant: «Ensemble pour une ponctualité fiable: correspondance garantie». La ponctualité clientèle est l'aboutissement d'un travail commun et implique chacun d'entre nous, tant aux CFF, de la planification à la production ferroviaire au quotidien, qu'en dehors, à savoir auprès des autorités et des partenaires.

Record européen en matière de règle de ponctualité et de densité du réseau ferroviaire

La règle des 3 minutes appliquée par les CFF est de loin la plus stricte en Europe.

Avec 150 trains par tronçon et par jour, les CFF exploitent le réseau ferroviaire le plus dense d'Europe, lequel est également emprunté par des trains circulant en trafic mixte (trains de voyageurs et de marchandises). Seuls les Pays-Bas affichent un taux d'occupation similaire; dans tous les autres pays, le nombre de trains par tronçon et par jour est inférieur à 100.

Les infrastructures fortement sollicitées doivent être bien entretenues et développées, ce qui explique l'augmentation du nombre de chantiers. De mi-mai à mi-octobre 2019, les CFF ont également mis en circulation 1900 trains spéciaux pour assurer le bon déroulement de nombreux événements comme la Fête fédérale de lutte suisse et des jeux alpestres et la Fête des Vignerons, du jamais vu depuis l'année l'«Expo.02».

Impressum

CFF SA
Communication
Service de presse
Place de la Gare 9, 1003 Lausanne
Ligne directe +41 (0)51 220 43 43
presse@cff.ch / www.cff.ch

Vous trouvez tous nos communiqués de presse sur www.cff.ch/communiques

Désabonnement aux informations des CFF aux médias

Modifier les paramètres de l'abonnement