

COLLOQUE SUR LES MEILLEURES PRATIQUES INTERNATIONALES DE LA PONCTUALITÉ FERROVIAIRE

Le 02 mars 2017 - La Défense

SÉQUENCE 2 : L'EXPÉRIENCE DE LA SNCF POUR GÉRER LA PONCTUALITÉ DANS LE SYSTÈME FERROVIAIRE

Robert MATHEVET, Directeur Supervision du voyage, SNCF Voyages

Échanges avec la salle

Robert MATHEVET replace la question de la ponctualité dans le cadre du système ferroviaire avec ses différentes composantes (un ensemble d'infrastructures où les contraintes sont assez fortes, les interventions des opérateurs ferroviaires eux-mêmes et un environnement extérieur où des incidents peuvent se produire (météo, intrusions sur le réseau, mesures liées à la sécurité publique). Il signale que les clients de la SNCF ont une perception plus positive de la ponctualité que les Français de façon générale.

Il évoque dans un premier temps un contexte français exigeant en matière de chemin de fer : le réseau est très sollicité sur certaines zones (Île-de-France, nœuds ferroviaires des grandes métropoles de province, certains tronçons comme Marseille – Nice), alors que le trafic augmente sur les zones denses particulièrement sur le réseau Transilien. La modernisation en profondeur du réseau est en cours (2,6 milliards d'euros d'investissements en 2017, dont 1,6 en Île-de-France), avec désormais des perspectives claires du fait d'un contrat de performance qui a été signé avec l'État et qui donne de la visibilité à 10 ans. Il s'agit de plus de conserver au maximum la qualité de service pendant la durée des travaux. Globalement, la ponctualité, qui avait connu de très bons scores en 2014, a régressé en 2015 ou 2016, notamment suite au renforcement des mesures de sécurité.

Il développe ensuite deux exemples concrets de chantiers touchant la ponctualité, une « bataille du quotidien » qui nécessite aussi un travail d'analyse très fine en amont.

L'exemple de la ligne L de Transilien et de la LGV Sud-Est

La ponctualité des trains sur la ligne L de Transilien s'était ainsi dégradée au fil des ans (-4 points entre 2011 et 2013) : l'offre ne répondait plus complètement aux attentes de certains clients, alors que la fréquentation globale avait augmenté (+ 25 % en dix ans), et les arrêts en gare ou le temps de retournement aux terminus devenaient trop brefs et exposés au moindre incident. Un travail de fond a alors été mené en concertation avec tous les acteurs concernés (internes et externes) pour redéfinir la grille de circulation des trains et améliorer la robustesse de l'exploitation. La nouvelle offre, mise en œuvre en 2016, a apporté une amélioration spectaculaire de la ponctualité, en hausse de 7,8 points en un an. Robert MATHEVET y voit l'illustration de ce que peut apporter un travail concerté entre gestionnaire de l'infrastructure, opérateur ferroviaire, donneurs d'ordre et associations d'usagers.

De même, la ponctualité du TGV Sud-Est (qui sollicite à la fois des LGV et des lignes

« classiques ») s'était dégradée au début des années 2010. SNCF Mobilités a mené un travail, appelé Impact, en deux phases. La première, à partir de 2010, a amélioré la qualité du matériel et sa gestion, mais n'avait pas été suffisante, sur la durée. Le dialogue permanent entre le gestionnaire de l'infrastructure et l'opérateur, ou entre les différents métiers de l'opérateur, était donc essentiel. Impact a donc connu une relance début 2016. Cette phase 2 a vite permis de revenir à un niveau satisfaisant. Le dialogue a permis ici d'impliquer toutes les parties prenantes, et d'avoir une vision globale de bout en bout. Il cite des chantiers entrepris avec succès avec le gestionnaire (maintenance prédictive, efforts sur le nœud ferroviaire lyonnais), ou le travail nécessaire sur les causes externes, comme par exemple sur la faune sauvage ou la végétation. 2016 a ainsi vu baisser les incidents liés à l'infrastructure de 5 points sur la ligne.

Vers une supervision du système ferroviaire

Robert MATHEVET invoque la nécessité de procéder à une vraie supervision du système ferroviaire, une vision permanente et complète d'un réseau même aussi complexe que la France, qui aille de la manière dont les trains circulent à la façon dont les clients voyagent. Il évoque ainsi l'attention à porter aux voyageurs dont le train initial était trop en retard ou supprimé et qui empruntent un autre train : ils ne doivent pas être considérés comme étant à l'heure si le train qu'ils empruntent est à l'heure. Cette supervision est un sujet commun au gestionnaire d'infrastructure et aux opérateurs. SNCF Réseau a ainsi entrepris une refonte profonde de la gestion opérationnelle des circulations, pour assurer une vision de bout en bout et en temps réel des trajets, même entre plusieurs territoires, avec la remontée d'informations des balises au sol et le recours à la géolocalisation dans les trains. Du côté du système ferroviaire, il signale des points d'attention communs entre le gestionnaire et les entreprises ferroviaires (correspondances, trains sensibles à suivre particulièrement, cadence des roulements). SNCF Mobilités pratique d'ailleurs une démarche similaire en interne, la « supervision du voyage » pour ses TGV, TER et Intercités, formule qui illustre que le voyage est celui du client et pas simplement du train qu'il emprunte. La vision doit être de bout en bout, sur tout le trajet effectué par le client, en prenant donc en compte les correspondances ou la suite du voyage, après l'arrivée et embrasser tous les éléments du voyage à bord. L'entreprise procède ainsi à des notifications auprès des voyageurs via SMS ou l'appli mobile SNCF (plus de 5 millions de téléchargements), ce qui contribue à la qualité de service dans son ensemble. Il rappelle également que la politique d'indemnisation sur les TGV et Intercités va désormais bien au-delà des demandes de la directive européenne, grâce à des efforts récents qui ont aussi permis de faciliter les demandes et d'améliorer la vitesse de remboursement. Enfin, il évoque le projet ATS +, destiné à améliorer l'exploitation en zone dense, qui connaîtra en premier une expérimentation prometteuse sur le RER E.

Échanges avec la salle

Un membre du public constate que les demandes d'indemnisation via support papier ne sont pas toujours suivies d'effet. Robert MATHEVET explique que le nouveau système mis en place permet une dématérialisation et une numérisation des formulaires, qui accélère la vitesse de traitement. Les demandes papier, qui restent maintenues, demandent un traitement plus lent, d'une durée variable suivant la période de l'année.

Un autre membre du public déplore la formule retenue par SNCF Réseau pour ses travaux, qui pollue trop la circulation des passagers en journée, alors que certains pays étrangers les font systématiquement de nuit. Robert MATHEVET explique que les pays en question font parfois aussi le choix d'une fermeture totale de ligne, aux conséquences encore plus lourdes. De fait, les travaux de nuit sont privilégiés en France, mais ils ne sont pas toujours possibles, ils sont plus onéreux, et ils ont aussi un impact sur le voisinage. Il s'agit donc d'un choix de la collectivité, avec un équilibre à trouver.

Un troisième membre du public s'intéresse aux éventuels retours du client sur la politique de

ponctualité. Robert MATHEVET explique que la SNCF procède également à des enquêtes client, similaires à celles présentées par l'intervenant de Grande-Bretagne. Elles montrent que les passagers ont tendance à se plaindre des retards à hauteur de 4 ou 5 points supplémentaires par rapport à la réalité de la situation. Ils sont également moins indulgents en cas d'expérience négative antérieure. De ce fait, la remontée de la satisfaction s'avère longue sur une ligne où la ponctualité avait stagné ou chuté. Les enquêtes clients sont aussi analysées dans une approche par ligne ce qui permet de répondre au plus près des attentes.