La ponctualité sur le réseau belge

Infrabel est chargée de gérer l'infrastructure ferroviaire belge et de coordonner la circulation des trains. À ce titre, elle enregistre et répertorie tous les retards qui surviennent sur le réseau. Sur cette base, elle publie tous les trimestres les statistiques de ponctualité.

Vous trouverez sur ce site les informations suivantes :

- Information générale : quelques explications sur les différents « acteurs de la ponctualité », la manière dont la ponctualité est précisément mesurée ainsi que le classement et la répartition des retards.
- Plan d'action : un aperçu des nombreuses initiatives prises par Infrabel pour améliorer la ponctualité des trains
- Résultats de ponctualité du dernier trimestre : résultats généraux, concernant tout le réseau, mais aussi des résultats détaillés par moment de la journée, par gare de correspondance, etc.
- Anciens résultats : statistiques publiées précédemment.

Information générale

LA MESURE DE LA PONCTUALITÉ

Comment les retards des trains sont-ils détectés ?

Infrabel coordonne et surveille de près la circulation de tous les trains grâce à son Traffic Control (une sorte de tour de contrôle) et à ses cabines de signalisation placées sur tout le réseau : elle donne l'autorisation au train de quitter la gare, elle dirige les signaux et les aiguillages sur son parcours, etc. Grâce à des appareils placés dans la voie, elle détecte immédiatement si un train a du retard sur son horaire.

Comment les statistiques sont-elles établies ?

Pour établir le taux de ponctualité du trafic sur le réseau, Infrabel recense tous les retards de plus de 5 minutes - il s'agit d'une norme internationale. Elle indique également l'origine de chacun de ces retards, et qui en est responsable : elle-même, une entreprise ferroviaire ou des tiers (en savoir plus sur les acteurs).

Infrabel répertorie également, de manière séparée, tous les trains qui ont été supprimés (c'est-à-dire qui ne sont pas partis ou qui ont été limités à une partie de leur parcours) et la raison et de leur suppression (en savoir plus sur les suppressions de trains).

À quoi correspond le taux de ponctualité global ?

Le taux de ponctualité global indique le pourcentage de trains qui sont arrivés avec maximum 5 minutes de retard à destination.

Depuis 2008, ce taux de ponctualité global est pondéré de deux manières. Il est d'abord tenu compte du nombre de voyageurs à bord des trains : le retard d'un train compte beaucoup de voyageurs en heure de pointe pèse plus dans la balance que celui d'un train moins rempli en heure creuse, par exemple.

L'autre manière de pondérer les retards est de tenir compte de la ponctualité des trains non seulement à leur arrivée, mais aussi durant tout leur parcours. Ainsi, le retard en cours de route est pris en compte, même si le train résorbe son retard et finit par arriver à l'heure à la dernière gare.

Qu'est-ce que la neutralisation ?

En tant qu'entreprise publique, Infrabel conclut un contrat de gestion avec l'État fédéral, qui lui indique ses obligations. Selon ce contrat, Infrabel doit fournir, à côté du taux de ponctualité général, un taux de ponctualité ne prenant pas en compte les retards dus à des causes externes et aux grands travaux d'investissement (RER, etc.). Ces retards, qui ne sont pas imputables à Infrabel ou aux entreprises ferroviaires, sont « neutralisés » parce que ces entreprises, dans le cadre des missions qui leur sont confiées, sont dans l'impossibilité de les maîtriser.

Le taux de ponctualité « avec neutralisation » n'est donc pas destiné à refléter la perception du voyageur, mais c'est un outil de travail permettant à Infrabel et aux opérateurs de dresser leur propre bilan. Pour avoir une vue générale de la ponctualité, quelles que soient les causes des retards, mieux vaut consulter le chiffre « sans neutralisation ».

LES ACTEURS DE LA PONCTUALITÉ

Différents acteurs jouent un rôle dans la ponctualité des trains. Il s'agit principalement du gestionnaire du réseau ferroviaire, des entreprises ferroviaires et des tiers.

Le gestionnaire du réseau ferroviaire

Infrabel est la société indépendante chargée de gérer l'infrastructure ferroviaire belge et de coordonner la circulation des trains. À ce titre, elle enregistre et répertorie tous les retards qui surviennent sur le réseau. Elle établit également les responsabilités dans ces retards. En concertation avec les différents acteurs impliqués dans la régularité du trafic, elle publie ainsi régulièrement les statistiques de ponctualité.

Les entreprises ferroviaires ou « opérateurs »

Les entreprises ferroviaires sont les sociétés qui ont obtenu l'autorisation de transporter des personnes ou des marchandises sur le réseau belge. Elles sont actuellement au nombre de 8 :

- l'opérateur principal : la SNCB est le client principal d'Infrabel. Elle est également la seule à transporter des voyageurs.
- les autres opérateurs : les 7 autres clients d'Infrabel transportent exclusivement des marchandises. Il s'agit de DLC, SNCF Fret, Rail4Chem, Trainsport, ERS Railways, ATCS et CFL.

Les tiers

Comme leur nom l'indique, les tiers sont des personnes, des institutions ou des événements externes aux entreprises exploitant le réseau, mais qui ont un impact sur la ponctualité. Il s'agit entre autres :

- des sociétés actives sur les réseaux voisins
- des conditions climatiques
- des personnes portant atteinte au bon fonctionnement de l'infrastructure ou du matériel roulant (actes de vandalisme, etc.).

POURQUOI CERTAINS TRAINS SONT-ILS SUPPRIMÉS ?

Le nombre et le pourcentage de trains supprimés sont repris dans des statistiques particulières. Il s'agit aussi bien de suppressions *totales* (le train ne prend pas le départ) que de suppressions *partielles* (le train s'arrête après avoir desservi un ou plusieurs arrêts).

Des trains peuvent être supprimés pour deux raisons principales :

- Il s'agit d'une *mesure réactive* : par exemple, on ne fait pas partir le train parce que le matériel roulant est défectueux et qu'on ne peut le remplacer immédiatement sur place. Ou bien parce qu'un accident important a eu lieu sur la ligne et qu'on ne peut pas garder un trafic normal.
- Il s'agit d'une *mesure préventive* : par exemple, un train censé faire un aller-retour est en retard. Il ne va donc pas jusqu'à la dernière gare mais repart tout de suite pour être à l'heure sur le chemin du retour, où l'attendent beaucoup plus de voyageurs. Cela évite également de retarder d'autres trains.

Le plan d'action d'Infrabel en faveur de la ponctualité

Infrabel met actuellement en œuvre plus de 50 mesures pour améliorer la ponctualité sur son réseau. Ces actions visent à prévenir les dérangements et les incidents sur le réseau, à en limiter les conséquences et à renforcer l'information des voyageurs.

Parmi ces mesures très concrètes :

- Une implication et une vigilance encore plus grande de la part du personnel d'Infrabel sur le terrain et dans les gares;
- Des investissements supplémentaires dans le domaine de la formation et de la sensibilisation du personnel d'Infrabel à la régularité;
- Le renouvellement prioritaire des infrastructures ferroviaires cruciales pour la préservation de la régularité du trafic;
- L'optimalisation de l'organisation quotidienne grâce, entre autres, à la mise sur pied d'équipes d'intervention techniques pouvant agir immédiatement en cas de problème sur le réseau;
- La poursuite de la collaboration renforcée avec la SNCB et la SNCB-Holding pour améliorer respectivement le service aux voyageurs et la sécurité dans et autour des gares;
- L'ajustement des moyens d'information en vue d'une communication précise et rapide à destination des usagers du rail.

Derniers résultats

1. RÉSULTATS GÉNÉRAUX

- Ponctualité globale sur le réseau
- Taux de correspondances assurées
- Ponctualité selon le type de train (IC, IR, L…)
- Nombre et pourcentage de trains supprimés
- Responsabilités dans les retards et les suppressions de trains
- Aperçu des causes de retard les plus importantes

Ponctualité globale du trafic voyageurs

Trains arrivés à l'heure ou avec un retard de maximum 5 minutes

	3e trimestre 2007	3e trimestre 2008
Avant neutralisation	91,4 %	91,9 %
Après neutralisation	95,2 %	95,5 %
Pondérée d'après nombre de voyageurs	-	91,1 %
Mesurée sur tout le parcours	-	93,0 %

Pour avoir une vue générale de la ponctualité, quelles que soient les causes des retards, consultez le chiffre avant « neutralisation ». La neutralisation consiste à ne pas prendre en compte les retards dus à des causes externes et aux grands travaux d'investissement (RER, etc.) (en savoir plus).

Avec le taux de ponctualité « pondéré d'après le nombre de voyageurs », le retard d'un train transportant beaucoup de voyageurs pèse plus dans la balance que celui d'un train moins rempli.

La ponctualité est aussi « mesurée sur tout le parcours » : les retards des trains son pris en compte non seulement à leur arrivée dans la dernière gare, mais aussi durant tout leur trajet (en savoir plus).

Taux de correspondances assurées

	3e trimestre 2007	3e trimestre 2008
Anvers-Central	-	90,8 %
Bruges	-	94,4 %
Charleroi-Sud	-	88,8 %
Gand-Saint-Pierre	-	93,9 %
Louvain	-	91,8 %
Liège-Guillemins	-	83,5 %
Malines	-	91,6 %

Mons	-	91,3 %
Namur	-	88,1 %
Zottegem	-	93,1 %
Total	-	91,2 %

Infrabel calcule dans 10 grandes gares du pays le nombre de correspondances réalisées parmi toutes celles qui sont prévues (c'est-à-dire avec un temps de changement de minimum 4 minutes et de maximum 20 minutes).

Ponctualité globale selon le type de train

Trains arrivés à l'heure ou avec un retard de maximum 5 minutes

	3e trimestre 2007	3e trimestre 2008
Trains IC	86,9 %	87,8 %
Trains IR	90,1 %	91,2 %
Trains L (CityRails compris)	93,4 %	93,9 %
Trains P	91,6 %	90,8 %

Trains supprimés

	3e trimestre 2007	3e trimestre 2008
Nombre de trains supprimés	2435	3027
% du total de trains	0,8 %	0,9 %

Les trains supprimés (non partis ou limités à une partie de leur parcours) ne sont donc pas pris en compte dans le taux global de ponctualité mais sont recensés à part, tout comme la raison de leur suppression (voir tableau suivant). (en savoir plus)

Responsabilités dans les retards et les suppressions de trains

	3e trimestre 2008	
	Retards	Suppressions
SNCB	46,1 %	52,9 %
Tiers	34,4 %	34,5 %
Infrabel	18,7 %	12,4 %
SNCB-Holding	0,7 %	0,1 %
Autres opérateurs	0,1 %	0,1 %

Différents acteurs jouent un rôle dans la ponctualité des trains. Il s'agit principalement du gestionnaire du réseau ferroviaire (Infrabel), des opérateurs (telles que la SNCB) et des tiers. (en savoir plus)

Aperçu des causes de retard les plus importantes

- les avaries au matériel roulant
- les avaries à l'infrastructure/la signalisation
- les incidents sur les réseaux étrangers
- les vols de câbles
- vandalisme

2. RÉSULTATS DÉTAILLÉS SELON L'ENDROIT DU RÉSEAU

- o Ponctualité sur les 10 grandes lignes arrivant à Bruxelles
- o Ponctualité de 8 grandes relations de trains
- o Ponctualité à l'arrivée dans 8 grandes gares

Ponctualité sur les 10 grandes lignes arrivant à Bruxelles

Trains arrivés à l'heure ou avec un retard de maximum 5 minutes

	3e trimestre 2007	3e trimestre 2008
L 25 Anvers - Bruxelles	88,9 %	90,8 %
L 36 Liège - Bruxelles	94,8 %	93,2 %
L 50A Ostende - Bruxelles	85,8 %	93,8 %
L 50 Gand - Bruxelles	96,1 %	92,9 %
L 60 Termonde - Bruxelles	95,6 %	94,2 %
L 89 Courtrai - Bruxelles	95,1 %	97,0 %
L 94 Tournai - Bruxelles	95,5 %	94,2 %
L 96 Mons - Bruxelles	97,2 %	95,2 %
L 124 Charleroi -Bruxelles	90,0 %	93,9 %
L 161 Namur- Bruxelles	89,3 %	94,5 %

Ponctualité de 8 grandes relations

Trains arrivés à l'heure ou avec un retard de maximum 5 minutes

	3e trimestre 2007	3e trimestre 2008
IC A Ostende - Eupen	-	83,6 %
IC B Amsterdam - Bruxelles-Midi	-	82,0 %
IC C Anvers – Courtrai	-	86,7 %
IC D Herstal – Tournai	-	77,6 %

IC E Knokke / Blankenberge – Hasselt / Tongres	-	82,5 %
IC H Mouscron – Schaerbeek	-	88,9 %
IC I Anvers-Central / Bruxelles-Nord – Charleroi-Sud	-	89,3 %
IC J Bruxelles-Midi – Luxembourg	-	87,1 %

Ponctualité à l'arrivée dans 8 grandes gares non bruxelloises

Trains arrivés à l'heure ou avec un retard de maximum 5 minutes

	3e trimestre 2007	3e trimestre 2008
Anvers-Central	-	94,2 %
Charleroi-Sud	-	89,6 %
Denderleeuw	-	95,4 %
Gand-Saint-Pierre	-	93,8 %
Louvain	-	92,9 %
Liège-Guillemins	-	89,5 %
Namur	-	89,4 %
Ottignies	-	93,0 %

3. RÉSULTATS DÉTAILLÉS SELON LE JOUR ET L'HEURE

- Ponctualité globale sur le réseau en heures de pointe / en heures creuses / les week-ends
- Ponctualité sur les 10 grandes lignes arrivant à Bruxelles en heures de pointe / en heures creuses / les week-ends
- Ponctualité selon le type de train (IC, IR, L…) en heures de pointe / en heures creuses / les week-ends

Ponctualité du trafic voyageurs en heures de pointe, heures creuses & week-ends

Trains arrivés à l'heure ou avec un retard de maximum 5 minutes

		3e trimestre 2007	3e trimestre 2008
Heures de pointe	Pointe matinale	91,9 %	92,3 %
	Pointe vespérale	89,6 %	88,9 %
Heures creuses		91,9	92,7 %
Week-ends			92,6 %

Ponctualité sur les 10 grandes lignes arrivant à Bruxelles, en heures de pointe, en heures creuses & week-end

Trains arrivés à l'heure ou avec un retard de maximum 5 minutes

	3e trimestre 2008			
	Pointe matinale	Pointe vespérale	Heures creuses	Week-ends
L 25 Anvers - Bruxelles	90,6 %	89,0 %	91,4 %	91,2 %
L 36 Liège - Bruxelles	91,1 %	92,1 %	94,4 %	94,2 %
L 50a Ostende - Bruxelles	93,4 %	91,8 %	93,9 %	95,3 %
L 50 Gand- Bruxelles	89,7 %	92,5 %	97,2 %	90,9 %
L 60 Termonde - Bruxelles	90,3 %	89,3 %	97,5 %	96,9 %
L 89 Courtrai - Bruxelles	96,1 %	96,2 %	97,9 %	97,5 %
L 94 Tournai -Bruxelles	92,1 %	94,3 %	96,9 %	87,2 %
L 96 Mons - Bruxelles	91,5 %	95,3 %	97,3 %	95,1 %
L 124 Charleroi - Bruxelles	90,9 %	93,2 %	95,3 %	95,7 %
L 161 Namur - Bruxelles	90,8 %	95,2 %	96,0 %	94,8 %

Ponctualité selon le type de train en heures de pointe, en heures creuses & week-end

Trains arrivés à l'heure ou avec un retard de maximum 5 minutes

	3e trimestre 2008			
	Pointe matinale	Pointe vespérale	Heures creuses	Week-ends
Trains IC	90,4 %	83,7 %	89,0 %	86,7 %
Trains IR	91,3 %	87,7 %	90,1 %	94,9 %
Trains L (CityRails compris)	93,7 %	91,2 %	94,8 %	94,5 %
Trains P	92,3 %	88,7 %	93,7 %	90,5 %