

Bruxelles, mardi 20 janvier 2009

## Ponctualité observée sur le réseau ferroviaire belge en 2008 et au cours du 4<sup>ème</sup> trimestre 2008

Infrabel a enregistré, pour l'ensemble de l'année 2008, un taux de ponctualité global de 90,2% sur le réseau belge, soit une hausse de 1% par rapport au résultat de 2007. Le taux de ponctualité pour le 4<sup>e</sup> trimestre (octobre à décembre) s'élève à 87,1%, soit 0,6% de plus par rapport au dernier trimestre 2007. Des résultats détaillés sont disponibles sur le site Internet du gestionnaire du réseau ferroviaire, [www.infrabel.be](http://www.infrabel.be).

### Des statistiques établies par le gestionnaire du réseau

En tant que gestionnaire indépendant du réseau ferroviaire belge, Infrabel coordonne et contrôle la circulation des trains. À ce titre, l'entreprise **enregistre et répertorie** les retards qui surviennent sur le réseau, et en **détermine** l'origine.

Soucieuse de procurer une information claire et complète aux voyageurs sur la ponctualité des trains, Infrabel met à leur disposition des **résultats détaillés sur son site** [www.infrabel.be](http://www.infrabel.be). Le visiteur y retrouve les chiffres de ponctualité mentionnés ci-dessous ainsi que la ponctualité des trains à l'arrivée à Bruxelles, la ponctualité de 8 grandes relations IC, les résultats par type de train, les résultats des années précédentes, une présentation claire de la méthode utilisée pour mesurer la ponctualité, etc.

### Principaux résultats pour l'année 2008 (12 mois)

#### Ponctualité globale du trafic voyageurs

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

	2007	2008
Avant neutralisation*	89,2 %	<b>90,2 %</b>
Après neutralisation*	93,6 %	94,3 %
Pondérée d'après le nombre de voyageurs	-	88,7 %
Mesurée sur tout le parcours des trains	-	91,2 %

\* neutralisation des causes externes et travaux d'investissement

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

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

		2007	2008
Heures de pointe	Pointe matinale	87,9 %	88,5 %
	Pointe vespérale	85,0 %	86,4 %
Heures creuses		91,0 %	92,2 %
Week-ends		90,2%	91,8 %

**Taux de correspondances assurées**

2007	2008
-	89,2 %

**Trains supprimés**

	2007	2008
Nombre de trains supprimés	15 849	14288
% du total de trains	1,2 %	1,1 %

**Responsabilités dans les retards et les suppressions de trains**

	2008	
	Retards	Suppressions
SNCB	46,4 %	52,4 %
Tiers	32,4 %	31,2 %
Infrabel	20,4 %	13,1 %
SNCB-Holding	0,4 %	0,2 %
Autres opérateurs	0,1 %	0,1 %
Interruption de travail générale	0,3 %	3,0 %

**Évolution de la ponctualité au cours des 10 dernières années**

	avant neutralisation*	après neutralisation*
1998	88,8 %	91,9 %
1999	91,4 %	94,3 %
2000	90,7 %	93,6 %
2001	91,2 %	94,2 %
2002	92,6 %	95,2 %
2003	92,6 %	95,3 %
2004	93,2 %	95,7 %
2005	91,9 %	94,8 %
2006	90,6 %	94,0 %
2007	89,2 %	93,6 %
2008	90,2 %	94,3 %

\* neutralisation des causes externes et travaux d'investissement

Voir page suivante pour les résultats du 4<sup>e</sup> trimestre 2008

## Principaux résultats pour le 4<sup>ème</sup> trimestre 2008 (octobre à décembre)

### Ponctualité globale du trafic voyageurs

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

	4 <sup>ème</sup> trimestre 2007	4 <sup>ème</sup> trimestre 2008
Avant neutralisation*	86,5 %	<b>87,1 %</b>
Après neutralisation*	91,3 %	91,1 %
Pondérée d'après le nombre de voyageurs	-	84,4 %
Mesurée sur tout le parcours des trains	-	88,7 %

\* neutralisation des causes externes et travaux d'investissement

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

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

		4 <sup>ème</sup> trimestre 2007	4 <sup>ème</sup> trimestre 2008
Heures de pointe	Pointe matinale	82,2 %	82,3 %
	Pointe vespérale	80,7 %	82,1 %
Heures creuses		90,2 %	90,9 %
Week-ends			90,0 %

### Taux de correspondances assurées

4 <sup>ème</sup> trimestre 2007	4 <sup>ème</sup> trimestre 2008
-	89,5 %

### Trains supprimés

	4 <sup>ème</sup> trimestre 2007	4 <sup>ème</sup> trimestre 2008
Nombre de trains supprimés	6382	3457
% du total de trains	2,0 %	1,1 %

### Responsabilités dans les retards et les suppressions de trains

	4 <sup>ème</sup> trimestre 2008	
	Retards	Suppressions
SNCB	47,9 %	54,9 %
Tiers	30,6 %	29,4 %
Infrabel	20,5 %	15,3 %
SNCB-Holding	0,2 %	0,3 %
Autres opérateurs	0,1 %	0,1 %
Interruption de travail générale	0,7 %	0,0 %

Infrabel est la société anonyme de droit public responsable de la gestion, de l'entretien, du renouvellement et du développement du réseau ferroviaire belge. L'entreprise est également responsable de l'octroi des droits de passage aux opérateurs belges et étrangers. La structure particulière de l'actionariat d'Infrabel garantit sa totale indépendance. Infrabel a été créée au 1er janvier 2005 après la scission des Chemins de fer belges et fait partie du groupe SNCB. L'entreprise emploie actuellement quelque 12 500 personnes et réalise un chiffre d'affaires d'environ 1,25 milliard d'euros (2007).

Bruxelles, mardi 20 janvier 2009

## Amélioration de la ponctualité en 2008 INFRABEL POURSUIT SON PLAN D'ACTION

Le taux de ponctualité enregistré sur le réseau ferroviaire belge en 2008 s'est amélioré pour atteindre 90,2 %. Une progression et un résultat qui restent cependant en dessous des attentes des clients et d'Infrabel elle-même. C'est pourquoi le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire belge entend poursuivre son plan d'amélioration de la ponctualité, tout en améliorant l'information fournie aux voyageurs en cas d'irrégularités. Infrabel rétrocèdera en outre une partie de sa dotation à l'Etat.

### Une ponctualité meilleure en 2008

La **ponctualité** enregistrée sur le réseau ferroviaire belge en 2008 s'est légèrement **améliorée** par rapport à l'année précédente et a atteint le taux de 90,2%. Cela constitue une amélioration de 1% par rapport à 2007.

**Selon les statistiques de retard diffusées aujourd'hui, Infrabel** est responsable pour un cinquième des retards. Ces incidents concernent essentiellement des avaries à l'infrastructure (signalisation, caténaire,...) ou des problèmes dus à la congestion du trafic ferroviaire. Les autres retards sont à charge soit des opérateurs, soit à charge de tiers.

### Infrabel s'impose de meilleurs résultats encore

A l'occasion de la négociation de son **nouveau contrat de gestion** (juin 2008), Infrabel a souhaité, de concert avec le gouvernement, accorder au respect de la **ponctualité** une **place cruciale dans la mesure où il s'agit d'une priorité pour le voyageur. C'est pourquoi** Infrabel a souhaité **lier ses résultats en matière de ponctualité à un bonus-malus financier**. Selon les résultats atteints, l'entreprise peut ainsi se voir accorder ou retirer jusqu'à 3,5 millions d'euros.

Infrabel considère qu'il s'agit là d'une excellente manière de développer en son sein une culture de la responsabilité. Malgré l'amélioration de la ponctualité l'an dernier, les objectifs, ambitieux - sans être surréalistes -, n'ont pas été atteints. Aussi, Infrabel rétrocèdera une partie de sa dotation à l'Etat, à raison d'un peu plus d'un million d'euros.

### Poursuite du plan de 52 mesures

Depuis 2005, Infrabel applique rigoureusement un plan d'action de plus de 50 mesures à court, moyen et long terme destiné à répondre précisément aux problèmes qui nuisent le plus à la régularité du trafic ferroviaire. Devant les évolutions positives des résultats de ponctualité, Infrabel entend plus que jamais poursuivre ce plan dont les axes de travail sont :

- **Augmenter la fiabilité de la signalisation** (passages niveau, signaux, circuits de voie,...) ;
- **Réagir plus rapidement aux problèmes techniques** (mise en place d'un helpdesk pour les équipes techniques disponibles 24h/24, 7j/7) ;

- **Améliorer l'alimentation électrique et la qualité des caténaires** (modernisation complète des caténaires du réseau en cours) ;
- **Augmentation des formations et coachings pour le personnel** (afin d'améliorer la qualité des décisions humaines) et création de campagnes de sensibilisation internes (pour augmenter la motivation de notre personnel à toujours faire mieux).

**La plupart de ces mesures portent déjà leurs fruits** ; cependant, il faudra attendre la totale réalisation des mesures à moyen terme et long terme pour pouvoir **réellement sentir un impact important sur le réseau**. Afin d'atteindre des résultats concrets plus rapidement, Infrabel renforcera dans les semaines qui viennent son plan d'actions visant à améliorer la régularité du trafic.

Parallèlement, plusieurs mesures seront mises en œuvre afin d'améliorer l'information aux voyageurs. **Chaque jour, Infrabel travaille** à l'amélioration de sa gestion du trafic et à la modernisation de son réseau **dans une seule optique : rendre le trafic ferroviaire plus fluide, toujours en toute sécurité.**

---

*Infrabel est la société anonyme de droit public responsable de la gestion, de l'entretien, du renouvellement et du développement du réseau ferroviaire belge. L'entreprise est également responsable de l'octroi des droits de passage aux opérateurs belges et étrangers. La structure particulière de l'actionnariat d'Infrabel garantit sa totale indépendance. Infrabel a été créée au 1er janvier 2005 après la scission des Chemins de fer belges et fait partie du groupe SNCB. L'entreprise emploie actuellement quelque 12 500 personnes et réalise un chiffre d'affaires d'environ 1,25 milliard d'euros (2007).*



## La SNCB travaille pour améliorer la ponctualité

**La SNCB travaille au quotidien pour améliorer la ponctualité sur le réseau et faire diminuer le nombre de retards qui lui incombent. Pour ce faire, l'opérateur analyse scrupuleusement les causes des retards et a mis en place un plan d'action régulièrement mis à jour. Quelques explications.**

Infrabel, le gestionnaire de l'infrastructure, vient de publier les résultats de ponctualité pour l'année 2008. Sur l'ensemble de l'année, 90,2 % des trains étaient à l'heure (89,2% en 2007). Après neutralisation des causes externes, ce pourcentage s'élève à 94,3 %.

### Les causes

En 2008, d'après le gestionnaire de l'infrastructure, 46,4 % du nombre total de retards enregistrés sont imputés à la SNCB (46, 5% en 2007), 32, 4% à des tiers (31, 3% en 2007), 20, 4% à Infrabel (20,7% en 2007) et enfin, 0,8 % à des divers (1,5% en 2007).

La part de trains supprimés à charge de la SNCB diminue de 8 % en 2008 (52, 4% en 2008 par rapport à 60,4% en 2007, source Infrabel).

La part des pannes de matériel dans les retards dus à la SNCB reste stable et évolue proportionnellement à l'augmentation de l'offre exprimée en voyageurs/km. Bien que les premiers effets des normes ISO, obtenues dans les ateliers d'entretien de la SNCB, se fassent sentir, et que le matériel est de moins en moins longtemps immobilisé pour entretien, cela reste un point d'attention capital. Les pannes de matériel, ainsi que les problèmes d'adhérence durant l'automne, restent toujours une importante cause de retard.

Pour l'année 2008, si l'on constate un statu quo en matière d'incidents avec le matériel roulant, on remarque néanmoins une augmentation du nombre de minutes imputées à la SNCB. En d'autres termes, vraisemblablement il y a eu moins de pannes sur le réseau mais les conséquences ont été plus lourdes.

Le phénomène des 'mouvements de voyageurs' contribue également aux retards. Cependant, on remarque une tendance à la baisse durant le deuxième semestre 2008. La SNCB ne veut en aucun cas montrer le voyageur du doigt. Ce phénomène est lié à la bonne gestion du flux de voyageurs dans les gares. En 10 ans le nombre de voyageurs a augmenté de 54% et parce qu'une de ses grandes ambitions reste de continuer à faire croître ce chiffre, la SNCB a investi dans des trains à deux niveaux hyper modernes. Une attention constante dans le choix du matériel roulant et dans son équipement, un service impeccable et une communication en temps réel sont par conséquent des mesures essentielles. Pour ce faire, la SNCB développe plusieurs projets d'information aux clients en cas de retards.

Le graphique repris ci-dessous donne une idée de l'évolution des causes de retard évoquées par la SNCB (46,4%, source: Infrabel), compte tenu de l'augmentation du nombre de voyageurs/km.



En janvier, des problèmes techniques avec les voitures M6 (accouplements automatiques) sont apparus à certains endroits du réseau, causant des retards et des correspondances manquées. Durant les mois de février et mars, la ponctualité a été meilleure.

Par contre, au printemps, des actions sociales ont causé d'importants retards sur le réseau.

En été, les résultats de ponctualité ont été bons mais des problèmes d'adhérence, qui reviennent chaque année en automne, ont causé un nombre indéniable de retards durant le quatrième trimestre.

A cela, s'ajoutent les retards dus à des cas de force majeure, à des mauvaises conditions climatiques ou à des tiers tels que les vols de câble, les suicides, les accidents aux passages à niveau, ....

### Les solutions

La SNCB continue à travailler au quotidien pour améliorer la régularité sur le réseau. Un plan d'action détaillé a été élaboré et est rigoureusement suivi et mis à jour.

Parmi les mesures prises et dont la réalisation est en cours, il existe des mesures préventives (de nature technique principalement) et d'autre part, des mesures ponctuelles destinées à résoudre des problèmes spécifiques.

Afin d'obtenir une meilleure vue de la régularité du trafic et de réaliser un suivi des causes techniques des incidents, la SNCB a érigé une nouvelle cellule.

Une analyse semestrielle (hiver – été) est effectuée pour le suivi de l'évolution des incidents et des retards à charge de la SNCB en vue de déterminer les causes principales de ces retards et de mettre en place des mesures d'amélioration. Ces améliorations peuvent porter principalement sur :

- la maintenance et la répartition du matériel roulant
- le concept
- l'utilisation et la desserte





Un meilleur suivi lors du premier départ le matin est garanti via la mise en service de personnel supplémentaire de manière à aider le conducteur en cas de problème.

La formation du personnel de maintenance et des conducteurs constitue une mesure supplémentaire. Ces formations sont rendues nécessaires vu la grande diversité de matériel roulant en service.

L'achat de nouvelles locomotives pour le trafic intérieur de voyageurs et de nouvelles voitures, la modernisation du parc actuel et a fortiori la standardisation du matériel sont autant de mesures qui doivent à terme contribuer à diminuer les causes techniques de retard. Enfin, l'amélioration des processus relatifs à la mise en service du nouveau matériel est également un point d'attention non négligeable pour résorber les retards.