



Réponse du Conseil d'Etat à un instrument parlementaire

Question Dafflon Hubert

2021-CE-86

Trafic ferroviaire régional, qualité en baisse des prestations fournies

I. Question

Un effort substantiel, salué par la population, a été fourni ces dernières années par notre canton pour offrir des prestations incitatives tant au niveau quantitatif que qualitatif dans le transport public ferroviaire régional. Je suis un utilisateur régulier depuis exactement 30 ans de la ligne S30 entre Yverdon et Fribourg. Cette ligne est devenue attractive tant pour les étudiants que les travailleurs, les horaires répondant à l'attente d'une grande majorité d'utilisateurs. Si sur le papier les prestations commandées sont bonnes à très bonnes, il en va tout autrement dans les faits, une dégradation significative se vérifie sur le terrain ferroviaire (retards systématiques, suppressions de train, compositions réduites à l'heure de pointe (!), matériels roulants défectueux, fausses ou tardives informations quant aux retards et compositions de train, etc.). Cela n'est pas dû à la pandémie car la dégradation se vérifie depuis plusieurs années. Les compositions réduites aux heures de pointe, les portières qui ne s'ouvrent pas ne font qu'augmenter l'incompréhension des utilisateurs. L'entassement des clients, alors qu'on leur demande de respecter les distanciations sociales, est tout simplement inacceptable.

Je me permets de poser les questions suivantes au Conseil d'Etat en relation au trafic ferroviaire régional :

1. Est-ce que le Conseil d'Etat est informé régulièrement par les compagnies de transport de différents manquements quantitatifs et qualitatifs vérifiés sur le terrain ?
2. Est-ce que des faits similaires se vérifient sur d'autres lignes ferroviaires régionales que la S30 ?
3. Est-ce que les entreprises de transport déduisent des contrats annuels les montants correspondant aux prestations non fournies (wagons manquants, wagons fermés, trains supprimés, retards importants) ? Si oui, à combien se chiffrent les montants déduits ?
4. Quelles mesures le Conseil d'Etat prend ou entend-il prendre afin d'améliorer la qualité des prestations commandées dans le trafic ferroviaire régional ?
5. Qu'en est-il de ma question, déposée le 31 janvier 2020 et restée sans réponse, sur « les billets dégriffés aussi dans la communauté tarifaire des transports Frimobil » ?

8 mars 2021

II. Réponse du Conseil d'Etat

La ligne régionale S30 relie Fribourg/Freiburg et Yverdon-les-Bains à la cadence 30 minutes. Elle dessert également les communes de Givisiez, Belfaux, Grolley, Cousset, Corcelles, Payerne, Cugy, Estavayer, Cheyres et Yvonand et est exploitée par les CFF. A plusieurs reprises des trains circulant

sur cette ligne ont été supprimés en 2018, notamment en raison de défaillances techniques de certaines rames de trains et suite à un glissement de terrain : il y a eu ainsi 289 suppressions totales et 346 suppressions partielles, soit une proportion de 2,9 %. A titre comparatif, ces chiffres étaient de 346 et 149 en 2019 (1 %) et de 220 et 69 (1,3 %) en 2020¹. D'assez nombreuses suppressions (70 suppressions totales et 15 partielles) se sont également produites durant les trois premiers mois de 2021. Les CFF ont identifié les causes (problèmes techniques au matériel roulant) et y remédient au fur et à mesure.

De manière générale, les caractéristiques de la ligne (voie unique notamment) font qu'un train supprimé engendre quasi automatiquement la suppression du train en sens inverse.

Des travaux à l'infrastructure ferroviaire de cette ligne ont par ailleurs entraîné des interruptions totales de la circulation des trains, remplacés par des bus. Elles ont duré six semaines en été 2018 et deux semaines en été 2019 lors des travaux pour le déplacement et la modernisation de la halte de Givisiez, nécessaires à l'introduction de la cadence 15 minutes entre Fribourg/Freiburg et Givisiez. Des travaux entre Estavayer et Yverdon ont entraîné une interruption de trois semaines au printemps 2019.

La proportion des trains à l'heure² sur cette ligne était en 2019 de 94,83 % à Fribourg, 93,33 % à Payerne, 90,52 % à Belfaux et 94,51 % à Yverdon-les-Bains. Ces chiffres étaient en 2020 de 94,58 %, 92,54 %, 91,15 % et 95,3 %³. L'objectif de ponctualité est donc globalement atteint bien qu'elle soit moins bonne à certaines gares. Les retards sont dus à différentes raisons, principalement les attentes de trains en correspondance, les intempéries et l'affluence.

Cette affluence est en effet très forte aux heures de pointe du matin et du soir notamment en raison de la présence simultanée d'élèves allant à l'école à Fribourg et de pendulaires. Des surcharges particulièrement problématiques ont par ailleurs eu lieu ponctuellement en raison de modifications ou d'inversions de la composition de trains⁴ et suite à la modification de l'horaire d'un cycle d'orientation (CO) à Fribourg en automne 2018⁵.

Deux types de modèle de train circulent sur cette ligne : le « Domino 3 », de 75 mètres de long, composé de trois éléments et avec 296 places, et le « Domino 4 », de 100 mètres de long, composé de quatre éléments et avec 430 places⁶. Aux heures de très forte affluence les convois sont composés de deux Domino 3, soit 594 places et une longueur de 150 mètres qui correspond à celle des quais des haltes ferroviaires de cette ligne.

¹ Plus de 20 000 trains circulent chaque année sur cette ligne.

² Un train est réputé à l'heure s'il a moins de 3 minutes de retard.

³ Ces chiffres sont tirés du système de mesure de la qualité (QMS) de l'Office fédéral des transports (OFT). L'objectif est jugé atteint si la ponctualité est comprise entre 93 % et 96 %, « au-delà de la valeur d'acceptation » si elle est en dessus de cette fourchette et « en dessous du standard minimal » si elle est en dessous de cette fourchette. A noter que le QMS ne mesure la ponctualité que depuis 2019.

⁴ Suite à l'intervention de la DAEC, les CFF ont réagi à ces modifications ou interversions de composition de train en édictant des directives strictes. Les CFF ont réagi en les intervertissant dès le changement d'horaire de décembre 2019.

⁵ Les élèves ont alors emprunté le matin le train partant 30 minutes plus tard qui comportait moins de places ; les CFF ont réagi en intervertissant les trains. Cette inversion a toutefois eu des répercussions sur un train à l'heure de pointe du soir. Cependant plus personne ne reste à quai.

⁶ Domino 3 : 168 places assises, 20 strapontins, 132 places debout, capacité totale 296 places ; Domino 4 : 232 places assises, 30 strapontins, 198 places debout, capacité totale 430 places. Il est jugé acceptable que des personnes soient debout 15 minutes.

Dès décembre 2021 seul le modèle Domino 4 circulera sur cette ligne. Il sera renforcé avec une rame Domino 2 (50 mètres et 173 places) aux heures de pointe. Ceci devrait permettre de résoudre, en partie, les problèmes de sur-occupation.

En chiffre la surcharge des trains aux heures de pointe se traduit par les taux d'occupation suivant :

	2018	2019	2020
à 6h18 au départ d'Yverdon	80 %	66 %	119 %
à 6h48 au départ d'Yverdon	135 %	120 %	107 %
à 16h17 au départ de Fribourg	80 %	68 %	102 %
à 17h17 au départ de Fribourg	111 %	103 %	90 %

L'occupation des autres trains est largement inférieure à 100 %.

Cela étant précisé, le Conseil d'Etat répond comme suit aux questions posées par le Député Hubert Dafflon.

1. *Est-ce que le Conseil d'Etat est informé régulièrement par les compagnies de transport de différents manquements quantitatifs et qualitatifs vérifiés sur le terrain ?*

Le Service de la mobilité (SMo), qui dépend de la Direction de l'aménagement, de l'environnement et des constructions (DAEC), est informé régulièrement des problèmes de ponctualité ou de capacité des trains par les entreprises des transports. Des solutions sont recherchées en collaboration avec ces dernières. Le SMo réagit également aux plaintes qu'il reçoit régulièrement de la part des usagères et usagers des trains.

2. *Est-ce que des faits similaires se vérifient sur d'autres lignes ferroviaires régionales que la S30 ?*

Le taux de ponctualité de la S40 Romont–Fribourg était, avec un pourcentage moyen de 91,82 %, inférieur à l'objectif de 93 à 96 %. Le train régional reliant Romont et Fribourg est situé sur une ligne très fréquentée, notamment par des trains grandes lignes. Tout retard sur l'un de ces trains à des répercussions sur ceux de la S30. Si des retards ou des suppressions de trains se produisent ponctuellement et si les heures de pointes sont généralement synonymes d'affluence, il n'y a pas d'autres lignes ferroviaires problématiques dans le canton de Fribourg.

3. *Est-ce que les entreprises de transport déduisent des contrats annuels les montants correspondant aux prestations non fournies (wagons manquants, wagons fermés, trains supprimés, retards importants) ? Si oui, à combien se chiffrent les montants déduits ?*

Non. Les entreprises de transport sont indemnisées par les pouvoirs publics sur la base d'offres faites avant chaque période horaire⁷ ; elles perçoivent les indemnités fixées à l'avance. Ces indemnités ne sont pas modifiées suite à d'éventuels aléas d'exploitation et il n'y a pas de diminutions des indemnités en cas de retards, de suppressions ou de manques de capacité⁸.

⁷ Une période horaire correspond à deux années d'horaire.

⁸ Dans certains cas exceptionnels, les commanditaires peuvent inclure une réserve dans la convention de façon à permettre un calcul a posteriori (selon art. 22 de l'Ordonnance sur l'indemnisation du trafic régional de voyageurs

Un suivi de la qualité des prestations est effectué par le Service de la mobilité mais aussi via un système de mesure de la qualité (QMS) mis en place par l'Office fédéral des transports (OFT) (voir réponse à la question 4).

4. *Quelles mesures le Conseil d'Etat prend ou entend-il prendre afin d'améliorer la qualité des prestations commandées dans le trafic ferroviaire régional ?*

Un suivi continu des statistiques de ponctualité est effectué par le SMO. Elles sont discutées dans le cadre d'échanges réguliers avec les entreprises de transport. En cas de problème des solutions sont recherchées.

De son côté, l'OFT a mis en place en 2016 un système de mesure de la qualité (QMS) pour le transport régional de voyageurs (TRV). Il s'appuie sur des mesures de clients-test (MSS – Mystery Shopping Surveys) et depuis 2019 des données mesurant la ponctualité (DPM – Direct Performance Measures). Les résultats du QMS permettent d'établir des rapports par entreprises et par cantons dans lesquels les problèmes sont identifiés et expliqués et des solutions recherchées. Lorsque les objectifs du QMS ne sont pas atteints, les entreprises de transport doivent proposer aux commanditaires (l'OFT et les cantons) des mesures d'amélioration qui sont ensuite intégrées dans un plan d'action.

5. *Qu'en est-il de ma question, déposée le 31 janvier 2020 et restée sans réponse, sur « les billets dégriffés aussi dans la communauté tarifaire des transports Frimobil » ?*

La question du prix des titres de transport ainsi que celles de la gratuité des transports publics pour tout ou partie de la clientèle des entreprises de transport à fait l'objet de différentes interpellations. Des discussions sont également en cours au niveau national afin d'uniformiser les différents systèmes tarifaires qui existent en Suisse. Par ailleurs, une initiative constitutionnelle sur la gratuité des transports publics a été annoncée en été 2020. Il a été décidé d'attendre que l'initiative aboutisse (son aboutissement a été constaté dans la Feuille officielle No 5 du 5 février 2021) afin d'adapter et de synchroniser les réponses. La réponse à la question du Député Hubert Dafflon dépend donc de la suite donnée à cette initiative qui sera prochainement transférée par le Conseil d'Etat au Grand Conseil ainsi que des discussions en cours au niveau fédéral.

21 juin 2021

OITRV). Une telle réserve a été faite pour l'offre 2020-2021 des CFF en raison de très grosses coupures et d'importants allègements d'offres constatés en 2020 et dues à un manque de conducteurs de locomotives (sans lien avec la pandémie de la COVID-19).