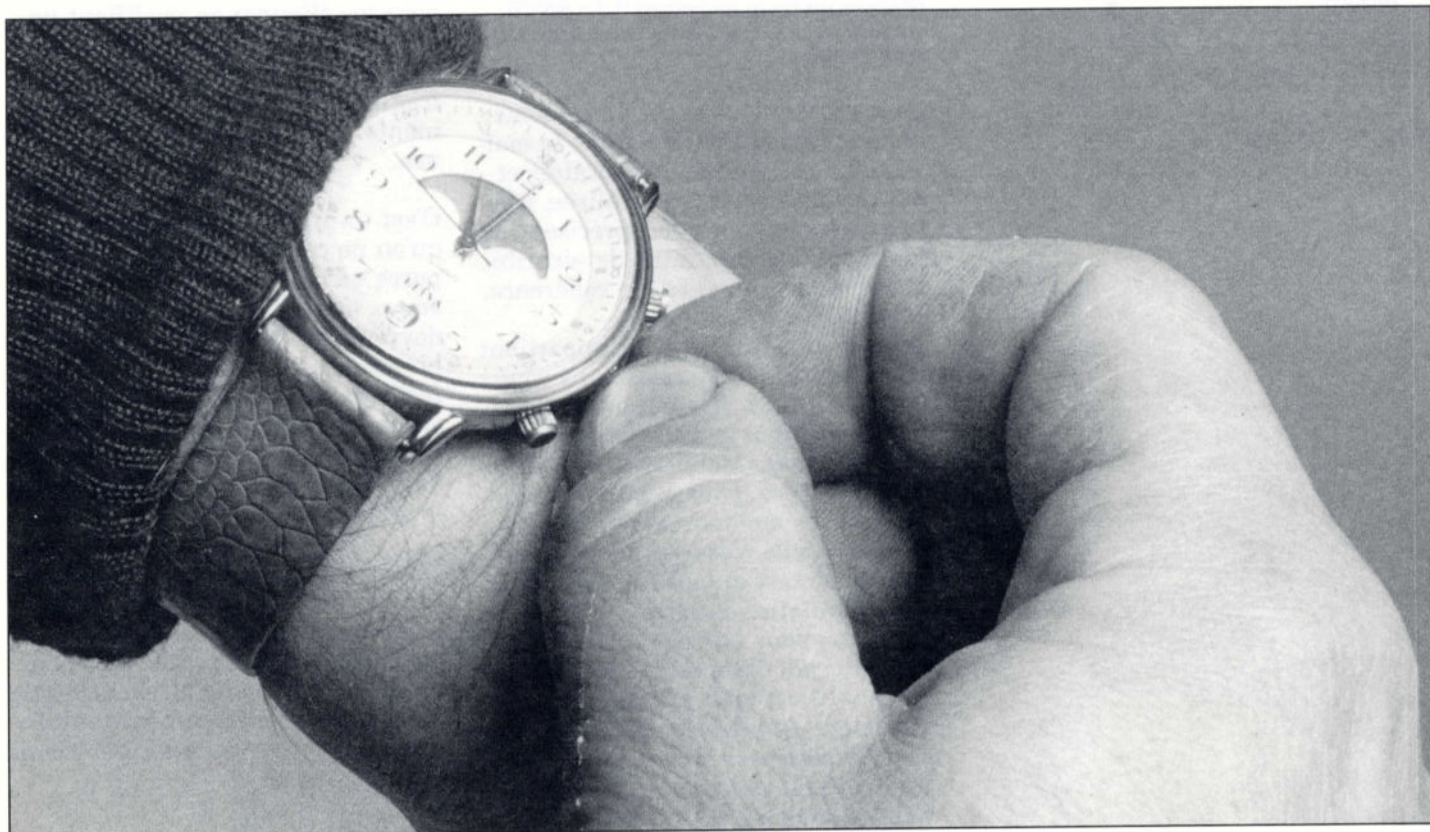


# C'EST A DIRE



## DEUX THÈMES UN DOSSIER

Relativement court, ce numéro 4. Déjà, diront certains ! Comme si les huit pages du numéro précédent avaient épuisé la rédaction. Non: ce numéro en comporte bien plus. Comme promis, il contient en supplément la brochure "Une voie d'avenir" qui expose les réflexions de la SNCB à propos de la mobilité.

La mobilité polarise l'attention de toutes les autorités qui ont les transports dans leurs attributions, et de nombreuses associations de défenseurs de l'environnement ou d'usagers des transports publics. Sans oublier la Fondation Roi Baudouin, déjà active en la matière.

La vie en 2000-2010, nous la préparons aujourd'hui. D'où l'importance de la réflexion sur la manière dont nous organiserons nos déplacements à cette époque.

Autre promesse, qu'il fallait tenir: notre dossier "ponctualité". Les retards pris par certains trains (chroniques sur certaines lignes) alimentent le courrier des lecteurs dans la presse quotidienne. Ils sont aussi une préoccupation importante au sein de notre entreprise. Le hasard de l'actualité nous amène à en parler presque au moment où un rapport très détaillé a été rédigé. Le dossier occupe tout ce numéro.

## LES RETARDS DE TRAINS: un problème qui trouve ses solutions



LA PONCTUALITÉ DES TRAINS  
BELGES EN 1990

ARRIVÉS	%
À L'HEURE JUSTE	81,6
RETARD DE 1 À 5'	12,2
	93,8
RETARD SUPÉRIEUR À 5'	6,2

Le train de 10 h 55 est encore en gare, et l'horloge indique 11 h 01. Attention: retard ! Peut-être les voyageurs ont-ils pris trop de temps pour embarquer. Peut-être chargeait-on un grand nombre d'envois postaux ou de colis. Ou bien, un problème technique empêche de prendre le départ. Les retards sont un problème. Ils ont de multiples causes. Les réactions des voyageurs vont de l'indifférence (cinq minutes de plus pour lire le journal) au sarcasme (Encore un train en retard !). La SNCB travaille sur ce problème et les solutions à lui donner.

Le trafic ferroviaire est un système régulé, dont la SNCB a seule la maîtrise. La conception des horaires et des circulations est centralisée. Elle tient compte de normes précises, notamment des impératifs de sécurité. L'ensemble a une grande cohérence, et peut être optimisé.

Tout compte fait, le rail n'appartient qu'à des trains autorisés qui y roulent suivant un schéma pré-établi. Par opposition, la route appartient à tout le monde. Même si des règles y sont imposées, pour organiser le trafic dans les meilleures conditions possibles, elle n'est qu'un outil dont chacun se sert quand bon lui semble, sans régulation horaire.

La route, pour une capacité égale à celle du rail, occupe trois fois plus de surface (il est vrai que chaque personne qui s'y déplace occupe davantage de place que le voyageur dans un train). Et pourtant, à certaines heures, même à des endroits où un maximum d'espace lui a été attribué, la route est le théâtre de files, de bouchons, voire d'arrêts prolongés. C'est que la régulation y est très difficile. Une bonne méthode, efficace, appliquée depuis peu, est la circulation par blocs à vitesse limitée (régulée) instaurée sur les autoroutes du weekend les jours de mouvements massifs.

### AJUSTER LE TIR

Chez nous, dans notre système régulé, il est davantage possible d'étudier la ponctualité, pour ajuster le tir et améliorer le programme. Notre outil, c'est l'analyse du trafic. Et la méthode de régulation est surtout l'affaire des dispatchings, assistés par les gares. Les défauts ont des causes tantôt humaines, tantôt techniques. Dans l'un et l'autre cas, il est possible d'agir:

- dans l'immédiat, en prenant les mesures pour qu'un retard ne se répercute pas à l'infini. Le dispatching réorganise le trafic à l'échelle locale, définit des priorités et modifie les circulations; et il le fait très efficacement;
- à terme: c'est l'affaire de tous ceux qui analysent les causes de retards pour les éliminer en modifiant un comportement ou en adaptant un élément technique manifestement fragile ou défectueux. Les départements T, M et I sont ici tous concernés.

C'est un travail de long terme, qu'on ne cessera jamais de mener, parce qu'il y aura toujours de nouveaux matériels, dont les faiblesses devront être rectifiées, de nouveaux horaires, qu'il ne sera pas toujours facile de respecter à 100 %, de nouveaux hommes, à qui l'expérience manquera parfois pour prendre dans l'instant la décision qui aurait évité un retard.

C'est de toute façon un travail qui produit des fruits et permet, à la longue, d'atteindre un degré de ponctualité qui approche du maximum. Et grâce auquel, en tout cas, nous pouvons aligner des résultats très honorables comme on le verra par ailleurs. ■

### UN RETARD CHRONIQUE

Le retard chronique a une définition précise à la SNCB. C'est celui qui survient au même train, à un même endroit, et pour la même cause:

- plus de 4 fois en deux semaines;
- plus de 2 fois un même jour caractéristique dans une période d'un mois.

Le Transport dégage 6 causes principales probables de retards chroniques:

1. les mouvements de voyageurs (montée et descente) lorsque le train ne comprend pas assez de matériel;
2. les mouvements de voyageurs lorsque le train a une composition suffisante;
3. un temps de parcours trop serré;
4. des horaires incompatibles à cause de mouvements cisailants (c'est-à-dire des croisements de trains);
5. une succession trop rapide des trains;
6. une incompatibilité des horaires due à de mauvaises correspondances (train-train, bus-train ou train-bus).

C'est à dire est publié par la cellule des relations extérieures des Services généraux, produit par l'imprimerie centrale de la SNCB et distribué par le factage général (code 99999:00).

Pour nous donner votre avis: C'est à dire - SG 01.4 - section 50 - Bruxelles

## PETIT DIAGNOSTIC DES RETARDS chroniques ou non

Où en sommes-nous, quelles sont les causes, y a-t-il des zones particulièrement défavorisées ? Autant de questions à poser pour dresser un diagnostic des retards de trains en Belgique.

### PONCTUELS COMME DES MONTRES SUISSES

En 1990, de tous les trains de voyageurs qui ont roulé, 81,6 % sont arrivés pile à l'heure; 12,2 % avaient pris un retard de 1 à 5 minutes, et 6,2 % avaient plus de 5 minutes de retard.

Les trains prennent du retard dans tous les pays européens. Et nous supportons bien la comparaison. Nos trains IC sont plus ponctuels que leur équivalents français et allemands. Et nous ne perdons de terrain que face aux Suisses, classés à 0,2 % devant nous. En 1990, en effet, pour 93,8 % de trains arrivés avec moins de 5 minutes de retard sur notre réseau, les chemins de fer suisses affichaient un score de 94 %. Nous sommes donc - presque - ponctuels comme des montres suisses (qui sont

par exemple, la situation est plus tendue. Nous en parlons plus loin. Les statistiques recensent 34 causes de retard. Parmi elles: des mouvements de voyageurs longs ou lents; le chargement/déchargement de colis; des erreurs commises par le personnel des gares, les signaleurs ou les visiteurs; des avaries à la locomotive, aux voitures, aux automotrices; de mauvais fonctionnements de la signalisation ou des aiguillages; des obstacles sur la voie; un prolongement imprévu de travaux de voie; des suicides; des avaries aux passages à niveau; des animaux en liberté sur la voie; des actes de vandalisme...

### DES RETARDS LOCALISÉS

Une moyenne n'est qu'une moyenne. A côté de lignes qui frisent les 100 % de ponctualité, d'autres descendent sous la barre nationale. C'est le cas pour la ligne 50A (Bruxelles-Ostende), la 94 (Hal-Tournai-Mouscron), la 96



très réputées). Résultat global, bien sûr, qu'on oublie en regardant celui de certaines lignes vraiment défavorisées.

### UNE BOÎTE QUI CHAUFFE, UNE VACHE QUI ERRE...

Les "petits" problèmes qui amènent du retard ont augmenté ces derniers temps de 8 % (en nombre). Mais il faut ventiler par ligne et par type de problème pour avoir une idée plus nuancée de l'ampleur des retards enregistrés. Sur la ligne 161/162,

(Bruxelles-Mons-Quévy), la 161 (Bruxelles-Namur) et la 108 (Binche-Braine-le-Comte). Encore que sur cette dernière, la ponctualité se soit nettement améliorée depuis 1989.

Sur les lignes 50a et 161, l'année 1990 a vu une recrudescence des incidents; et des travaux y ont créé un plus grand nombre de zones de retard. Sur la 94, l'IC M a quelque peine à tenir l'horaire depuis qu'il fait arrêt aussi à Herseaux. Sur la

### LA LIGNE 161/162: MALADE CHRONIQUE

Bruxelles-Namur est une des lignes qui souffrent le plus de retards de trains. En novembre 1990, on y a enregistré 368 incidents, qui ont provoqué 8.054 minutes de retard. Ce qui fait tomber à 60 % environ le nombre de trains à l'heure juste en bout de ligne.

La densité du trafic et des causes techniques et géographiques sont à l'origine de cette situation.

Aux heures creuses, la ligne voit passer dans chaque sens - deux IC, trois L pour Ottignies-Louvain-la-Neuve, et un L Bruxelles-Namur. En heure de pointe, des trains P s'y ajoutent. Sans oublier les trains internationaux.

En plus, sur une distance de 40 kilomètres, les trains y franchissent trois goulots - le tunnel Bruxelles-Nord-Schumann, la gare d'Etterbeek et le tronçon Ottignies-bifurcation vers Louvain-la-Neuve - où les retards peuvent se répercuter en cascade.

Il faut savoir aussi qu'aux heures de pointe, les trains se suivent à un intervalle de 5 minutes - parfois même 3 minutes, minimum autorisé par la signalisation. Et qu'à ces mêmes heures, des baisses de tension électrique sont observées à hauteur de Gembloux (2600 volts au lieu de 3000). Elles ont pour causes principales la densité du trafic et les rampes importantes de Rhines, Ottignies et Rixensart.

Et le profil de la ligne vers Arlon ne facilite par les choses: il compte de nombreuses rampes allant jusqu'à 17 ‰.

Les causes de retard sont donc variées. Elles concernent tour à tour les départements T, I et M, respectivement responsables de 22%, 23% et 49% des incidents en novembre 1990 (des tiers y étant pour 5%).

Des mesures ont déjà été prises pour remédier à la situation:

- augmentation de 2 minutes du temps de parcours de l'IC H dans le sens Dinant-Namur;
- renforcement du suivi par le dispatching central;
- suivi spécial de la conduite par des instructeurs;
- études d'augmentation de la vitesse maximale sur certains tronçons de Namur-Dinant et de modification de la signalisation à l'entrée en gare de Namur (pour y accroître la vitesse de certains trains).

ligne 96, l'IC I poursuit son parcours jusque l'aéroport national où il stationne 6 minutes avant de revenir; un retard n'est pas toujours facile à rattrapper dans ces conditions. ■

## ET MAINTENANT, QU'EST-CE QU'ON FAIT ?

L'organisation du trafic est l'affaire du Transport, qui occupe le premier rang. C'est bien simple: en cas de retard, les clients à la recherche d'explications tombent sur la bosse d'un agent T. Nous sommes donc allés rencontrer un responsable de ce département, pour lui demander "Et maintenant, qu'est-ce qu'on fait ?"

*CAD. On parle de 483.000 minutes de retard en 1990. Il y a donc des statistiques...*

Bien sûr. Elles viennent au terme d'un certain cheminement. Pour tout retard d'une minute au moins en service voyageurs et dix minutes en service marchandises, une justification doit être formulée. Un dossier plus détaillé est établi lorsqu'il s'agit de "gros" retards (respectivement 20 et 30 minutes au total pour tous les trains retardés). Son but est triple: analyser les causes, déterminer les responsabilités et prendre les mesures nécessaires. Car les causes de retard sont des sources d'information précieuses. En les connaissant, il est possible d'apporter des adaptations à l'infrastructure, au matériel roulant ou aux méthodes de travail.

*CAD. C'est ce qu'on appelle du contrôle de qualité...*

Exactement. Le contrôle de qualité est une idée très à la mode, mais nous l'appliquons depuis longtemps déjà.

*CAD. Sur quelles mesures cela débouche-t-il ?*

Des mesures de deux genres. D'une part, elles sont techniques et portent sur l'infrastructure ou le matériel roulant. Il faut parfois un peu de patience pour en voir les effets, car adapter les systèmes et obtenir les approvisionnements nécessaires prend du temps. Ce sont aussi des mesures organisationnelles. Je pense à l'adaptation d'un horaire, d'un temps de trajet. Nous l'avons fait sur la ligne 161 pour disposer d'une marge dans laquelle on puisse regagner du temps tout en courant moins de risque d'être retardé.

*CAD. Quelle est la part de chaque genre de mesure ?*

Les statistiques le montrent grosso modo. Tout ce qui est du ressort des départements Matériel et Infrastructure débouche sur des mesures

techniques. Les autres causes, principalement du ressort du Transport, amènent à modifier l'organisation. Le rapport est d'environ 66 à 25 %. Le reste concerne des retards causés par des tiers, sur lesquels nous avons moins de chances de pouvoir agir.

*CAD. Revenons en arrière, au moment même du retard. On ne reste pas inactif...*

Pas du tout. Une réaction immédiate peut rétablir sur le champ la régularité du système.

En premier lieu, nous tenons beaucoup à ce que les clients soient informés. Qu'on leur annonce les raisons du retard et les prévisions qu'il est possible de faire. Par exemple "Nous arriverons à tel endroit environ autant de temps après l'heure prévue". Le client informé est généralement plus compréhensif. Et il se sent respecté.

Si l'horaire et les conditions le permettent, le conducteur tente de regagner en ligne un peu du temps perdu.



Lorsqu'un problème survient pendant le trajet, la liaison radio sol-train, là où elle existe, peut rendre de grands services pour la réorganisation immédiate des mouvements. Et il ne faut pas oublier le rôle capital des dispatchings dans la coordination des circulations. En pratique, les dispatchings peuvent en intervenant bien limiter le retard et éviter - ce qui est primordial - que le retard ou l'immobilisation d'un train se répercute en cascade sur les trains qui suivent et tous les clients qui s'y trouvent. ■

### ALLO PAPA TANGO CHARLIE !

Le système de liaison radio sol-train a été conçu il y a un peu plus de 12 ans. La liaison met le conducteur du train en contact direct avec le dispatching régional. Et inversement.

Dans un sens, le conducteur peut signaler sur le champ tout ce qui est susceptible de perturber le trafic: une panne, un obstacle sur la voie, des signaux éteints, un défaut de caténaire, un incendie sur les remblais, etc.

Dans l'autre sens, le dispatching peut toucher un conducteur en ligne, ou bien tous les conducteurs en mouvement sur une même ligne. Il leur donne des indications utiles pour la sécurité, et parfois des consignes précises. Le délai de réaction à un problème s'en trouve singulièrement raccourci.

Les communications se déroulent en clair ou en code.

Dans la cabine de conduite est monté une espèce de poste téléphonique, à portée du conducteur. En décrochant le combiné, celui-ci peut parler au dispatching. Le poste comprend aussi une série de touches lumineuses, qui correspondent à des messages standard. Une simple pression sur une touche et le correspondant

(dispatching ou conducteur) est mis au courant.

Techniquement, le système se compose d'un appareillage émetteur-récepteur dans les véhicules (les équipements de bord), ainsi que d'installations fixes: les mêmes émetteurs-récepteurs dans les dispatchings, et des antennes de relais placées environ tous les 10 kilomètres (pour ne pas être handicapés par le relief de la ligne).

Permettant un suivi du trafic en temps tout à fait réel, le système radio sol-train est un outil primordial pour la régulation des mouvements.