

STOP AUX IDEES RECUES !

LA PONCTUALITÉ DES CLIENTS DE LA LIGNE K

Pendant des rencontres clients, certains d'entre vous nous ont dit que les pourcentages de ponctualité publiés tous les mois ne correspondaient pas à leur vécu quotidien. Il est vrai que des chiffres peuvent parfois difficilement traduire un ressenti.

Tentatives d'explications.

QUELQUES NOTIONS DE PONCTUALITE

Il est possible de mesurer les conséquences d'un incident affectant la circulation des trains de la Ligne K et de mesurer la ponctualité de nos voyageurs. Voici comment nous y parvenons.

QU'EST-CE QU'UN RETARD ?

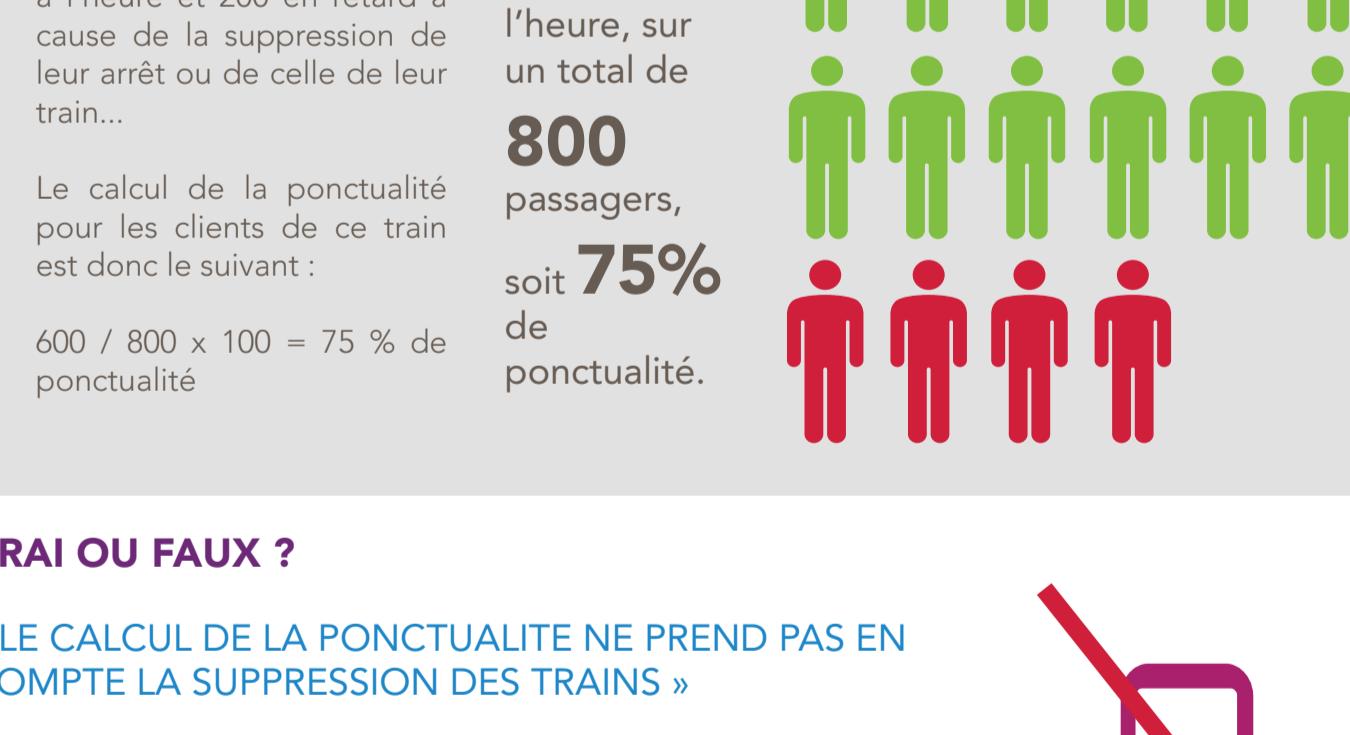
C'est l'écart entre l'heure d'arrivée théorique du train (ex : 7H24) et son heure d'arrivée réelle (ex : 7H29). Le STIF (Syndicat des Transports d'Île-de-France, émanation du Conseil Régional d'IDF) considère un voyageur comme « à l'heure » lorsque ce dernier parvient à sa destination avec un retard strictement inférieur à cinq minutes.



ILLUSTRONS CELA PAR UN CAS PRATIQUE

TRAIN CREPY-EN-VALOIS > PARIS

Prenons le cas d'un train partant en théorie de Crépy-en-Valois à destination de Gare du Nord. Pour les besoins de notre cas pratique, ce train effectue deux arrêts en gares : Dammartin et Aulnay-sous-Bois.



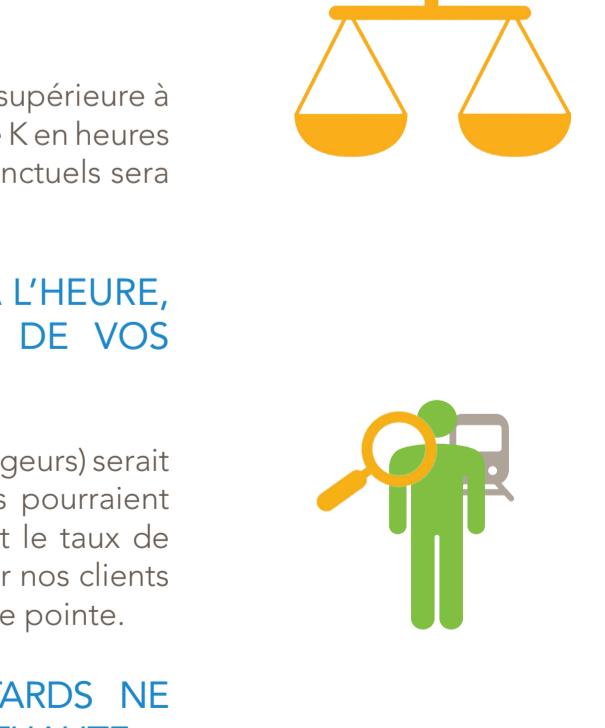
AU FINAL :

Sur les 800 voyageurs présents sur ce tronçon, 600 arrivent donc à destination à l'heure et 200 en retard à cause de la suppression de leur arrêt ou de celle de leur train...

Le calcul de la ponctualité pour les clients de ce train est donc le suivant :

$$600 / 800 \times 100 = 75 \% \text{ de ponctualité}$$

600 passagers sont à l'heure, sur un total de 800 passagers, soit 75% de ponctualité.



VRAI OU FAUX ?

« LE CALCUL DE LA PONCTUALITE NE PREND PAS EN COMPTE LA SUPPRESSION DES TRAINS »

FAUX. La ponctualité est calculée par rapport au voyage initialement prévu selon l'origine et la destination du voyageur. La suppression de son train entraîne son retard. Les suppressions sont donc prises en compte.

« LES BONS RESULTATS DE PONCTUALITE EN HEURES CREUSES RATTRAPENT LES MOINS BONS RESULTATS EN HEURES DE POINTE »

FAUX. Ce qui est comptabilisé, c'est le nombre de voyageurs arrivés à l'heure.

Or, la charge de nos trains en heures de pointe est bien supérieure à celle des trains en heures creuses. Ainsi, si un train de la Ligne K en heures de pointe est retardé, le pourcentage de voyageurs ponctuels sera fortement diminué.

« EN CALCULANT LE NOMBRE DE CLIENTS A L'HEURE, VOUS CACHEZ LA PONCTUALITE REELLE DE VOS TRAINS »

FAUX. Calculer la ponctualité des trains (et non des voyageurs) serait bien plus avantageux car les trains en heures creuses pourraient équilibrer les trains en heures de pointe. En chiffrant le taux de ponctualité du voyageur, on obtient un chiffre centré sur nos clients qui voyagent très majoritairement pendant les heures de pointe.

« EN CAS DE FORCE MAJEURE, LES RETARDS NE FIGURENT PAS DANS LES CHIFFRES DE PONCTUALITE »

VRAI. Le contrat qui lie SNCF Transilien au STIF (2012-2015) prévoit cette situation. Ainsi, en cas d'événement intempestif empêchant le bon déroulement du service (fortes intempéries, mouvement social extrêmement suivi, accident grave), la ponctualité n'est pas prise en considération à partir du moment où les clients ont été informés en amont. On dit alors que la période de « neutralisation » émise par SNCF Transilien.

