

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 correspondraient 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.

COMMENT OBTIENT-ON UN POURCENTAGE DE PONCTUALITE ?

1) NOUS COMPTONS COMBIEN VOUS ÊTES A BORD

En mars 2014, nous avons demandé à l’institut BVA de compter le nombre de clients à bord de chaque train de la Ligne K et du TER Picardie Paris-Laon en semaine et le week-end, hors vacances scolaires).

2) NOUS ETUDIONS VOS DEPLACEMENTS

BVA a également mené une enquête pour connaître vos habitudes de trajet. Ainsi, nous avons une idée très précise de vos gares de départ et d’arrivée. Nous connaissons également vos modes de transport préférés pour vous rendre ou quitter telle ou telle gare.

3) NOUS ANALYSONS CES DONNEES

Grâce à ces éléments, il est désormais possible pour chaque train de déterminer le nombre de voyageurs à bord et le nombre de clients montants et descendants dans chaque gare de la Ligne.

Chaque voyageur est considéré comme ayant voyagé à bord d’un train précis, en fonction de l’heure de circulation réelle et du parcours du train. Notre objectif est de reproduire le plus fidèlement possible le comportement de nos voyageurs.

4) NOTRE LOGICIEL CERTIFIÉ CALCULE LE POURCENTAGE

Pour obtenir ce pourcentage de ponctualité, notre logiciel calcule le rapport entre le nombre de voyageurs arrivés à l’heure (600 par exemple) et le nombre total de voyageurs transportés (800 par ex.).

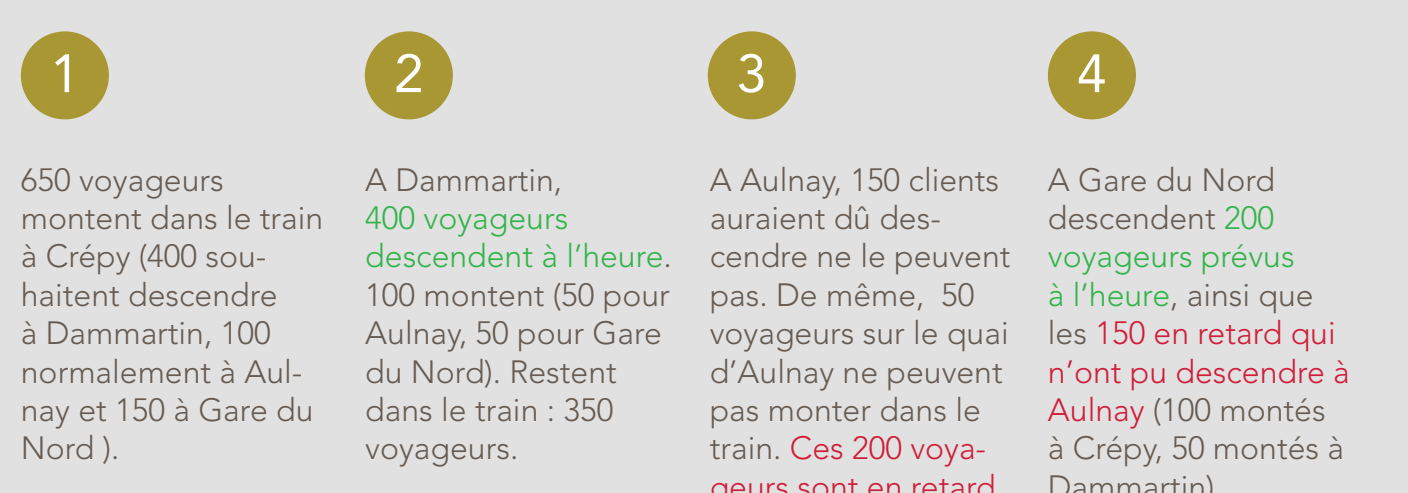
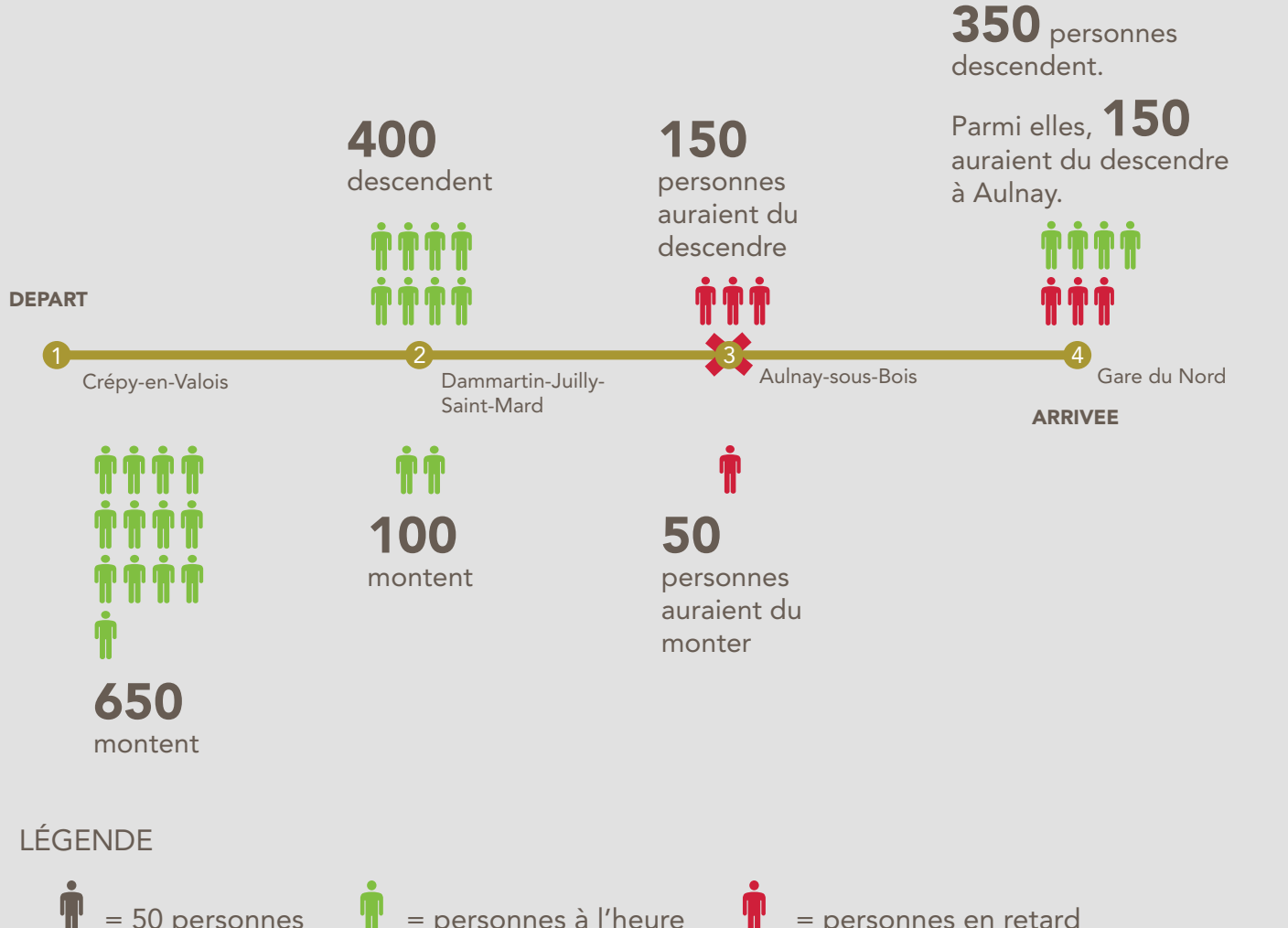
Nous vous indiquons ainsi le pourcentage de clients arrivés à l’heure (et non le pourcentage de trains).

Le logiciel que nous utilisons a fait l’objet, pour le compte du STIF, de l’audit d’EgisRail NG120335, rendu le 13 avril 2012.

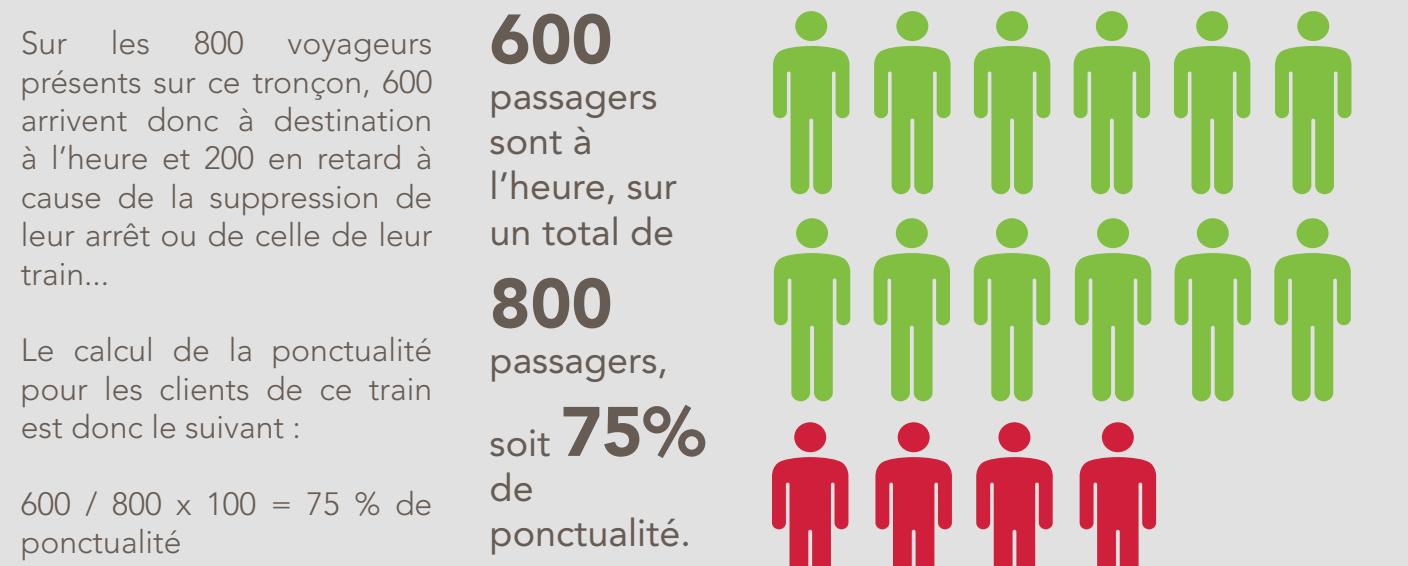
ILLUSTRONS CELA PAR UN CAS PRATIQUE

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 :



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 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 rééquilibrer 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’évènement exceptionnel 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 est « neutralisée ». Le STIF vérifie et valide, ou non, les demandes de neutralisation émise par SNCF Transilien.

