



Monsieur Fernand Etgen  
Président de la Chambre des  
Députés  
Luxembourg

Luxembourg, le 7 janvier 2019

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 83 de notre Règlement interne, je vous prie de bien vouloir transmettre la question parlementaire suivante à Monsieur le Ministre de la Mobilité et des Travaux publics.

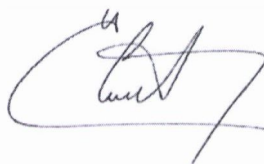
Dans sa réponse à la question parlementaire n° 3545 du 4 janvier 2018 Monsieur le Ministre du Développement durable et des Infrastructures a expliqué qu'en 2017 la ponctualité des trains s'est élevée à 94,09% au départ et à 90,84% à l'arrivée. De plus, Monsieur le Ministre a souligné que grâce à un suivi systématique des retards des trains au moyen de statistiques établies à des intervalles journaliers, les CFL disposent de tous les éléments nécessaires permettant la publication des taux de ponctualité des trains par mois et par ligne.

Dès lors, je me permets de poser les questions suivantes à Monsieur le Ministre de la Mobilité et des Travaux publics.

- Comment les taux de ponctualité des trains ont-ils évolués au cours de l'année 2018 ? Quelles sont les raisons pour l'amélioration respectivement la dégradation de ces taux ?
- Quelle est l'évolution du nombre de trains supprimés ?
- Quelles sont les raisons pour la suppression d'un train ? Existe-t-il une réglementation précise fixant les conditions pour la suppression d'un train ou est-ce que la décision de supprimer un train est prise de manière « subjective » resp. « au cas par cas » ?

- Dans quelle mesure les trains supprimés (notamment en raison d'un retard trop important) sont-ils comptabilisés dans les statistiques sur les taux de ponctualité des trains ?
- En cas de suppression d'un train, comment et dans quels délais les voyageurs concernés sont-ils informés de cette suppression ? Comment sont-ils informés de correspondances alternatives ?
- A en croire les critiques de nombreux voyageurs, notamment sur les réseaux sociaux, les voyageurs se sentent incommodés outre par les retards ou les suppressions de trains essentiellement par le manque d'informations. Le cas échéant, dans quelle mesure les CFL entendent-ils réagir à ces critiques resp. remédier à la problématique soulevée ?

Veuillez croire, Monsieur le Président, en l'assurance de mon profond respect.



Yves Cruchten  
Député





LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Mobilité  
et des Travaux publics

Luxembourg, le 12 FEV. 2019



**Monsieur Marc Hansen**  
**Ministre aux Relations avec**  
**le Parlement**

**Service Central de Législation**  
**43, boulevard F.D. Roosevelt**  
**L – 2450 Luxembourg**

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous communiquer en annexe la réponse à la question parlementaire N°154 du 7 janvier 2019 de l'honorable député Monsieur Yves Cruchten, concernant la ponctualité des trains, tout en vous priant de bien vouloir en assurer la transmission à Monsieur le Président de la Chambre des Députés.

Recevez, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

**François Bausch**  
**Ministre de la Mobilité**  
**et des Travaux publics**

**Réponse de Monsieur François Bausch, Ministre de la Mobilité et des Travaux publics, à la question parlementaire n° 154 du 7 janvier 2019 de Monsieur le Député Yves Cruchten**

Par la question parlementaire n° 154 du 7 janvier 2019, l'honorable Député Monsieur Yves Cruchten souhaite s'informer au sujet de la ponctualité des trains.

Je peux confirmer qu'en 2017 la ponctualité moyenne des trains au départ s'est élevée à 94,1% et à 90,8% à l'arrivée.

Les chiffres comparables pour 2018 s'élèvent respectivement à 94,4% pour la ponctualité des trains au départ et à 91,5% pour la ponctualité des trains à l'arrivée.

D'une manière générale, la formule de calcul de la ponctualité des trains est la suivante :

Somme de trains subissant un retard inférieur à 6 minutes au point d'arrivée / Somme des trains ayant circulé.

Les trains supprimés, quelle qu'en soit la raison, ne sont donc pas comptabilisés dans cette statistique de ponctualité.

Les CFL disposent maintenant de tous les éléments nécessaires permettant la publication des taux de ponctualité des trains par mois et par ligne. D'ailleurs, depuis cet automne, les chiffres de la ponctualité par ligne apparaissent mensuellement sur le site-Internet des CFL.

La nouvelle méthode de calcul choisie a pour but de refléter la réalité telle que véritablement vécue par les voyageurs. Elle se base sur le nombre total de trains planifiés et non sur le nombre de trains ayant circulé.

De plus, elle ne fait pas abstraction des causes de retards d'origine tierce ou étrangère.

Elle a enfin le grand avantage de montrer en un graphique simple les retards et les suppressions subies par les voyageurs. Tous les trains sont subdivisés en 4 cas de figure que peut rencontrer un client : un train à l'heure, un train en retard, un train supprimé sur une partie du parcours, un train supprimé totalement.

2018



- 1 – Trains à l'heure ou accusant un retard inférieur à 6 minutes à l'arrivée
- 2 – Trains accusant un retard supérieur ou égal à 6 minutes à l'arrivée
- 3 – Trains supprimés sur une partie de leur parcours
- 4 – Trains supprimés sur la totalité de leur parcours

La ponctualité en 2018 a très légèrement progressé par rapport à 2017, passant de 88,8% à 89,0%, et ce malgré le fait que les CFL ont connu en 2018 deux périodes néfastes pour la qualité de leurs services.



La période de grève à la SNCF qui s'est étendue d'avril à début juillet a eu un impact conséquent sur la ligne 90. Au total ce sont finalement plus de 2 000 suppressions qui sont imputables aux grèves des réseaux voisins.

Pour ce qui est de la période correspondant à la rentrée scolaire, la dégradation peut être expliquée d'une part, sur la ligne 50, par plusieurs causes cumulées telles que des chantiers côté SNCB, des problèmes techniques de manipulation par les conducteurs de train de la SNCB notamment en raison du changement de voltage en amont de la frontière, un manque de matériel roulant et d'autre part par le barrage des voies 11 et 10AB en gare de Luxembourg, nécessaire dans le cadre de l'aménagement des nouveaux quais V et VI.

Chaque fois qu'un train est en retard de plus de 2 minutes à différents points de son parcours, la cause du retard est définie via un code (codification utilisée internationalement). L'analyse de ces codes permet de déterminer quelles sont les causes principales de retard des trains.

- 39% des retards sont imputables à des effets « dominos », tels que l'occupation des voies imputable au retard d'un autre train, le retard d'un train provoqué par le retard d'un autre train en raison du besoin de réutilisation du matériel ou du personnel ou encore l'attente d'une correspondance. Il est à noter néanmoins que les minutes de retard liées à cet effet domino sont en recul par rapport à 2017 (-14%), signe d'une amélioration globale de la robustesse de l'horaire.
- Les minutes de retard importées sur le réseau ferré luxembourgeois représentent 16% des retards.
- L'année 2018 fut encore particulière, surtout au premier semestre, au niveau de la disponibilité du matériel roulant en raison notamment du programme d'équipement de tous les engins CFL avec le système de sécurité ETCS (European Train Control System). Cette problématique a généré 9% des minutes de retard (en baisse de 8% par rapport à 2017).
- Les pannes au niveau des installations ferroviaires représentent une proportion de l'ordre 7% (en baisse de 11% par rapport à 2017).
- La présence de personnes à proximité des voies, des animaux échappés, le franchissement de barrière aux passages à niveau, les interventions de la police dans les trains, etc., sont tant d'incidents externes qui génèrent rapidement un nombre important de minutes de retard. En 2018, ils ont représenté 4,5% des retards (hausse de 36% par rapport à 2017).

Le nombre de trains supprimés a augmenté en 2018 de 0,4% par rapport à 2017 (2,7% en 2017 contre 3,1% en 2018). Néanmoins, il est à noter que la période de grève à la SNCF qui s'est étendue d'avril à début juillet est responsable de plus de 2 000 suppressions, soit environ 0,7%.

Générant près de 32% des suppressions, les « causes externes » sont le premier facteur de suppressions de trains. Cela comprend les grèves évoquées ci-dessus ; les incidents provoqués par les tiers (voitures bloquées aux passages à niveau, heurt de bétail, personnes

dans la voie, etc. ...) qui sont nombreux et en forte augmentation depuis l'an dernier (+ 116%) et les incidents d'origine climatique ou causes naturelles.

Les problèmes relatifs à la disponibilité du matériel roulant représentent la deuxième grande cause de suppressions (31%). Viennent ensuite les pannes au niveau des installations ferroviaires (10%) et les suppressions résultant de problèmes sur les autres réseaux (9%).

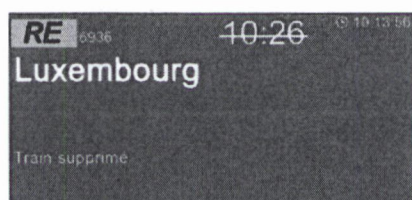
Il n'existe pas de seuil fixe pour le retard à partir duquel un train est supprimé. Cette décision est prise au cas par cas en tenant compte de la situation spécifique.

Il arrive effectivement que des trains qui ont un retard important soient supprimés sur une partie de leur parcours. Cette mesure est prise pour éviter que ce retard ne se répercute sur le reste de la journée, et pour assurer un retour plus rapide à l'horaire nominatif.

A ce niveau, il y a lieu de souligner que depuis septembre 2018, au terme d'un projet important, la Betriebsleitzentrale - poste de commande centralisé - est opérationnelle. Toutes les compétences intervenant dans les décisions en matière de régulation du trafic sont maintenant réunies dans une même salle équipée, optimisant ainsi le processus décisionnel.

En cas de suppressions, les voyageurs sont informés par le biais de différents canaux:

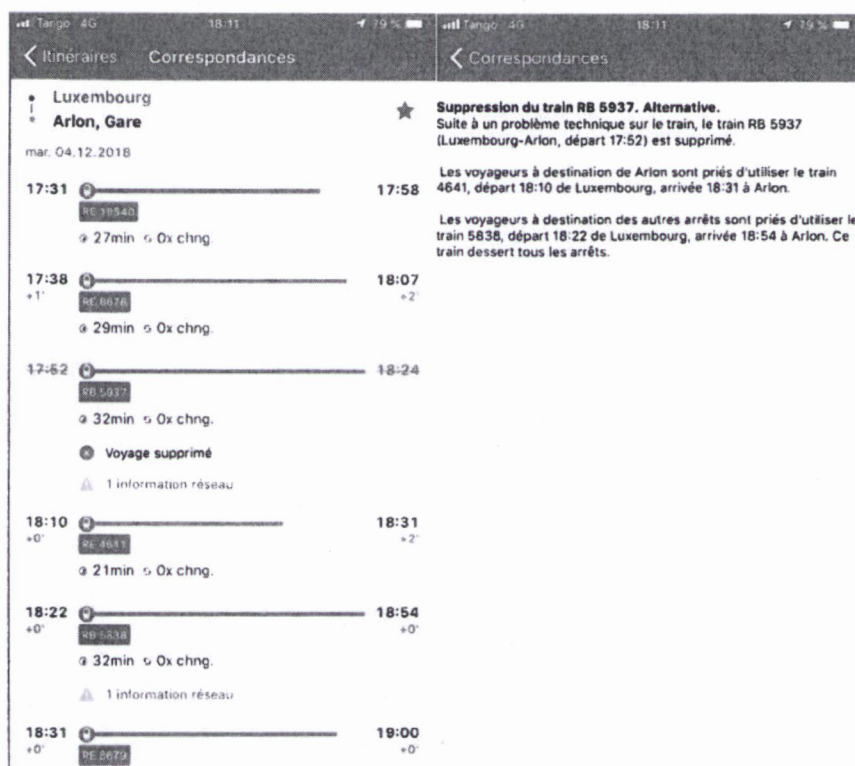
- Sur les quais, par les annonces effectuées via haut-parleur. Le prochain train ou le cas-échéant le bus de substitution mis en place par les CFL est annoncé.
- Sur les quais, par les affichages via les stèles principales et les écrans des différents quais. Les stèles permettent de savoir quel est le prochain train. Le bus de substitution mis en place apparaît via un bandeau jaune spécifiquement prévu pour les annonces en situation perturbée.



CFL		Départ / Abfahrt		🕒 10:13:37
RB 609	10:15	Lamadelaine - Rodange	Athus	1
RB 732	10:15	Beschlange-Dalem - Schouweiler - Dippach-Reckange - Leudelange - Hollerich	Luxembourg	3
RE 639	10:28	Train supprimé		
RE 639	10:34	Lamadelaine	Rodange	1
RB 680	10:38	Griffange - Nied-Kanger - Rodemont - Gerdelt - Howald - Remich - Differdange - Gerdelt - Belval - Belvaux - Belvaux - Belval	Luxembourg	2
RB 606	10:45	Beschlange-Dalem - Schouweiler - Dippach-Reckange - Leudelange - Hollerich	Luxembourg	
RE 419	10:56	Differdange - Belval-Université - Esch-sur-Alzette - Grévy - Nertzig - Rodemont - Howald - Luxembourg - Pfaffel - Belval	Troisvierges	
RE 654	11:04	Lamadelaine	Rodange	
RB 611	11:08	Reckange - Belval-Lydie - Belval-Université - Esch-sur-Alzette - Grévy - Nertzig - Rodemont - Howald - Luxembourg - Belvaux - Belval	Wasserbillig	



- Sur l'App et le site Internet des CFL, le train est barré et un message s'affiche informant le voyageur sur les moyens de substitution (prochain train, bus de substitution, bus RGTR, VOL, CFL, TICE).



- La même information est relayée via le réseau Twitter ainsi que l'App et le site Internet de la Centrale de Mobilité.
- Des agents sont également présents sur les quais et dans les trains pour informer les voyageurs.
- Dans le cas de perturbations plus importantes, la presse est informée.

Les délais dans lesquels les voyageurs sont informés varient en fonction des délais dans lesquels les décisions sont prises. Il est par conséquent difficile d'avancer un délai fixe. Néanmoins et par exemple, une fois la décision de suppression prise, la première priorité est d'informer les agents CFL sur le terrain et les voyageurs.

En ce qui concerne l'information voyageurs, un plan d'actions « Information Voyageur » avec pas moins de 26 grands projets a été lancé. Ce plan est en cours de réalisation mais n'est pas terminé.

Parmi les projets de grande envergure ayant directement un impact sur l'information des clients en cas de suppression, il y a lieu de citer le projet AURIS. Le système AURIS (abréviation allemande de « Automatisches Reisenden-Informationen-System » - système

automatique d'information des voyageurs), utilise en temps réel et de manière entièrement automatique les données du système d'exploitation sur d'éventuels retards ou suppressions, et les retransmet en temps réel aux clients à l'aide de panneaux d'affichage dynamiques et de messages vocaux automatisés. Cela se fait, entre autres, au moyen d'enregistrements audio automatisés avec le procédé « text-to-speech », qui permet de synthétiser un texte écrit en message vocal. La phase test de ce système est terminée et le déploiement complet sur le réseau est prévu jusqu'à fin 2020.

En parallèle, dans chacune des gares, le système d'amplification par haut-parleurs est analysé et le cas échéant, la clarté des annonces sonores améliorée.

Les CFL travaillent également sur des actions à moyen et court terme du côté des processus organisationnels et informatiques pour identifier les failles et y remédier.

En conclusion, deux facteurs essentiels expliquent les problèmes auxquels les CFL se voient confrontés quotidiennement: la croissance exponentielle du nombre de voyageurs et le réseau en forme d'étoile qui génère la formation de goulots d'étranglements en gare de Luxembourg. Ainsi, avec en moyenne 1 000 trains par jour, le réseau fonctionne en heure de pointe au maximum de sa capacité, avec des cadences soutenues. Le moindre incident interne ou externe engendre un effet domino sur les autres trains. Une fois que les retards accumulés deviennent trop importants, l'exploitation ne peut plus être stabilisée sans recourir à des suppressions de trains.

Pour y remédier, de nombreux projets de grande envergure sont réalisés dans des délais très courts.

Au niveau de l'extension et de la fiabilisation des infrastructures :

- De grands projets d'infrastructure sont en cours et prévus sur les années à venir, avec des efforts d'investissement considérables, incluant notamment l'extension de la gare de Luxembourg, la construction d'une nouvelle ligne Luxembourg-Bettembourg sans oublier la suppression de passages à niveau. A ce niveau, le mois d'avril 2019 marquera la conclusion de deux grands projets: la construction du second viaduc Pulvermühle et la mise à double voie du tronçon vers Sandweiler-Centern.

Au niveau de la modernisation et de l'extension du matériel roulant voyageurs :

- En décembre 2018, une commande pour 34 nouvelles rames, soit 12 600 places assises supplémentaires a été effectuée. Elles seront livrées et mises en service entre fin 2021 et fin 2024.

Au niveau de l'amélioration de l'offre et de la robustesse des horaires :

- Fin 2017, un nouvel horaire a vu le jour. Il a permis d'introduire une nouvelle offre avec la mise en service de la gare de Pfaffenthal-Kirchberg, la mise en service de la gare Howald, la mise en place de trains transversaux ainsi que divers ajustements



pour tenir compte de la surcharge du réseau. Les retours d'expérience sont effectués et les nouveaux horaires encore ajustés pour toujours viser l'amélioration de la robustesse.