

Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil

en réponse

au postulat Fabien Fivaz 13.168, du 1^{er} octobre 2013, "Mise en place d'une cellule de crise pour les incidents sur le réseau neuchâtelois de transports publics"

(Du 28 octobre 2015)

Madame la présidente, Mesdames et Messieurs,

RESUME

Le postulat 13.168 déposé par le député Fabien Fivaz fin 2013 prie le Conseil d'Etat d'étudier l'opportunité de mettre en place une cellule de crise, regroupant l'ensemble des prestataires de transports publics dans le canton (CFF, TransN et CarPostal), pour répondre de manière rapide et coordonnée, avec une communication adaptée, aux incidents sur le réseau neuchâtelois de transports publics.

De nombreux incidents sont survenus sur le réseau ferroviaire du canton ces dernières années en particulier en 2013. Ces incidents sont à mettre sur le compte du matériel roulant Domino dont la fiabilité s'est avérée insuffisante particulièrement lorsqu'il circule en double traction alors que la demande voyageurs est la plus forte. La gestion de ces incidents lors de l'interruption des circulations s'est avérée insuffisante en matière de communication et de l'offre de remplacement. Fort de ce constat, des démarches ont été engagées avec les entreprises de transports publics pour faire face à ces lacunes. Le présent rapport expose les trois axes d'amélioration qui ont été définis à l'époque et vous propose de procéder au classement du postulat 13.168.

Enfin, dans le cadre de l'horaire 2016, la mise en œuvre de matériel roulant moderne Flirt permettra de limiter ce type incident, sans cacher toutefois que la cadence à la demi-heure représente un défi technique sur la ligne historique Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds. C'est bien uniquement par la construction d'une ligne ferroviaire souterraine et directe que les performances de desserte en transports publics entre le Littoral, le Val-de-Ruz et les Montagne pourra être garantie.

1. POSTULAT DEPOSE

En date du 2 octobre 2013, votre Conseil a accepté le postulat Fabien Fivaz 13.168. Nous en rappelons la teneur ci-dessous:

13.168

1^{er} octobre 2013

Postulat Fabien Fivaz

Mise en place d'une cellule de crise pour les incidents sur le réseau neuchâtelois de transports publics

Le Conseil d'Etat est prié d'étudier l'opportunité de mettre en place une cellule de crise, regroupant l'ensemble des prestataires de transports publics dans le canton (CFF, TransN et Car Postal), pour répondre de manière rapide et coordonnée, avec une communication adaptée, aux incidents sur le réseau neuchâtelois de transports publics.

Développement

Depuis quelques années, le nombre d'incidents (des pannes principalement) est en constante augmentation sur le réseau de transports publics du canton. C'est en particulier le cas sur la ligne ferroviaire entre Neuchâtel et Le Locle, surchargée et vétuste.

Au début du mois d'octobre 2013, par exemple, un problème d'infrastructure entre Neuchâtel et Corcelles-Peseux a conduit à des retards importants, sans assurer les correspondances, et à des suppressions de train du dimanche au mardi au moins. Ces incidents s'accompagnent en règles générales de remplacement par des bus.

Or, à chaque fois ou presque, des manquements importants doivent être constatés en matière de communication: les informations sont inexistantes, lacunaires ou fausses, en matière d'offre de remplacement: les bus ne sont pas adaptés, leur capacité est largement inférieure aux nombres de personnes à transporter, etc. Ceci conduit à des frustrations, à des retards importants et mine la crédibilité de notre infrastructure de transports. Il faut noter que le personnel (chauffeurs, personnel des CFF, etc.) fait son possible pour répondre à la demande. Il semble donc que ce soit en matière d'organisation, de coordination et d'information du personnel et des usagers qu'il y a de graves dysfonctionnements.

Nous demandons donc au Conseil d'Etat d'étudier l'opportunité de mettre en place une cellule de crise qui regroupe l'ensemble des prestataires de transports pour répondre aux incidents dans l'urgence de manière coordonnée et rapide.

Signataires: Fivaz Fabien, Zurita Martha, Angst Doris, Herrmann Patrick, Debrot Laurent Frutschi André, Kaufmann Laurent, Bregnard Théo, Jeandroz Françoise

2. PROBLEMES CONSTATES

2.1. Aspects qualitatifs

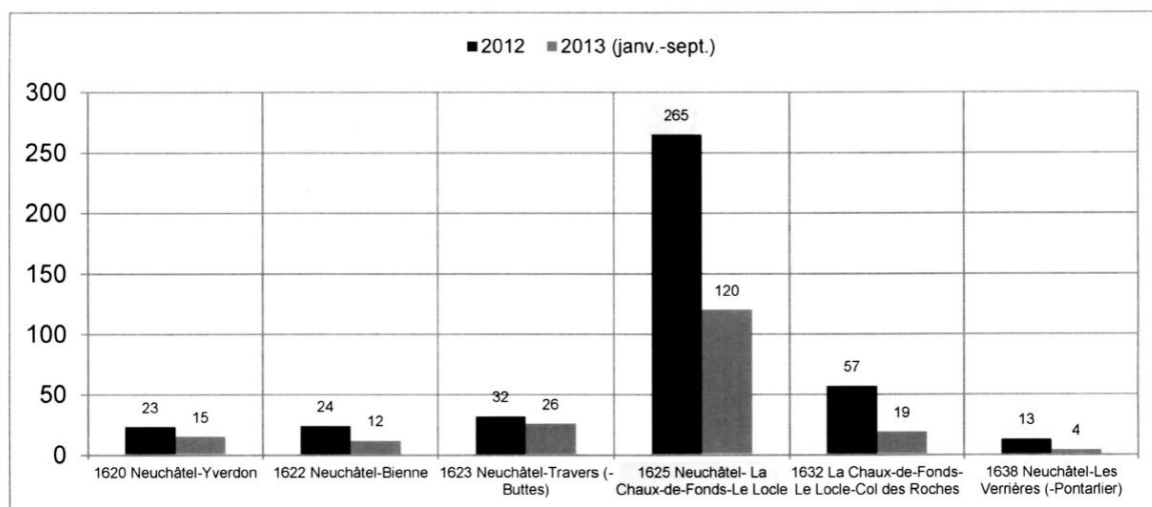
En 2012, le nombre d'incidents sur le réseau ferré neuchâtelois des CFF était en nette augmentation, en particulier sur la ligne Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle. Il s'agit principalement de suppression de circulation, voire de retard très important. Lors des incidents, les problèmes suivants ont été constatés:

- Une communication inadéquate aux usagers (informations inexistantes ou lacunaires) ne permettant pas d'appréhender l'ampleur réelle de la perturbation ainsi que les alternatives possibles. Le commanditaire (canton) n'a pas été informé même dans le cas de perturbation de plusieurs heures.
- Une offre de substitution ne répondant pas aux standards usuels. Des bus de substitution à l'offre ferroviaire ont été mis en œuvre dans un délai bien trop long et en quantité insuffisante. Les chauffeurs n'avaient pas été informés sur les contraintes d'exploitation (trajet, nombre de places maximum).
- Un manque d'entretien préventif sur le matériel roulant Domino des CFF ainsi que des défauts de conception ont conduit particulièrement durant la période hivernale à de nombreuses pannes.

2.2. Aspects quantitatifs

Le rapport d'expertise sur la qualité de l'offre de transport régional des CFF dans le canton de Neuchâtel 2012-2013, commandé suite aux incidents survenus, démontre clairement que la ligne Neuchâtel – Le Locle ainsi que son extension sur Le Col-des-Roches montre un nombre de suppressions de trains supérieur à la moyenne suisse de 2012.

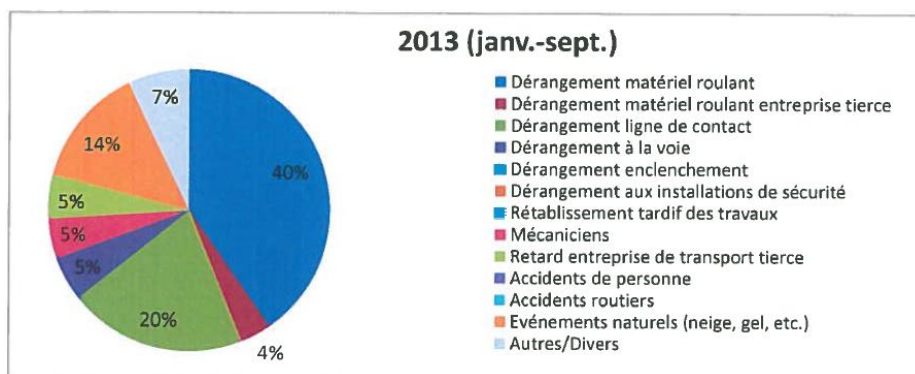
Figure 1: Nombre de suppressions de train par ligne selon le rapport d'expertise des CFF de 2013



Source: Rapport d'expertise sur la qualité de l'offre de transport régional des CFF dans le canton de Neuchâtel 2012-2013

La cause principale des suppressions des trains sont des problèmes liés au matériel roulant Domino ainsi que des problèmes liés à l'infrastructure soit à la ligne de contact (caténaire), aux installations de sécurité ou directement à la voie.

Figure 2: Proportions des causes de suppressions de trains



Source: Rapport d'expertise sur la qualité de l'offre de transport régional des CFF dans le canton de Neuchâtel 2012-2013

De nombreuses plaintes d'usagers et acteurs politiques ont été envoyées aux CFF ainsi qu'au canton, qui agit ici en tant que commanditaire.

3. ACTIONS ENTREPRISES

3.1. Rencontre entre les CFF et le canton du 14 novembre 2013

Lors de la rencontre du 14 novembre 2013 entre le chef de l'infrastructure des CFF et le chef du trafic régional Romandie des CFF, ainsi que le chef du Département du développement territorial et de l'environnement (DDTE) et le chef du service cantonal des transports (SCTR), les CFF ont reconnu la gestion lacunaire lors de l'interruption des circulations. Des propositions pour l'amélioration de la communication et de l'offre de substitution en cas de futur d'incident ont été convenues. Les CFF ont également fait savoir qu'une taskforce avait été mise sur pied pour améliorer la fiabilité des rames Domino.

3.2. Informations aux usagers et commanditaires

Le groupe de travail en charge du développement de la qualité a débuté officiellement ses travaux le 29 mars 2014 sous la responsabilité de la division Voyageurs des CFF. Plusieurs mesures ont déjà été prises en faveur des usagers. Celles-ci se sont concrétisées par une communication accrue sous la forme de pose d'affiches grand format dans les gares, d'informations dans la presse et de la mise en place d'une assistance à la clientèle lorsque l'information seule ne suffit pas.

Fin 2014, un lien internet permet de connaître les travaux d'entretien planifiés sur la ligne Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle: www.cff.ch/neuchatel-lachauxdefonds. Il a également été convenu que le SCTR serait tenu informé des perturbations portant sur plusieurs heures.

3.3. Offre de substitution bus en cas de suppression de circulations ferroviaires

Concernant les bus de substitution entre Neuchâtel et la Chaux-de-Fonds un contrat de collaboration a été conclu entre les CFF et TransN. Le contrat a été finalement signé le 25 juin 2014.

Les modalités sont les suivantes:

- TransN est la seule entreprise disposant de bus en réserve ou en service sur place.
- Les CFF mandatent TransN d'assurer l'organisation et la coordination des transports de substitution de l'offre ferroviaire lors d'interruption d'exploitation non planifiées sur l'ensemble du tronçon CFF Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle.
- TransN garantit le transport des clients CFF. L'orientation des voyageurs est gérée par les CFF.
- Les gares de départ et de rebroussement des bus ainsi que d'autres gares névralgiques sont occupées par du personnel CFF.
- Lors de perturbations importantes du trafic ferroviaire et sur demande avec le Centre d'Exploitation Ouest des CFF, situé à Lausanne, TransN met à disposition un collaborateur responsable sur place pour l'organisation et le suivi des services par bus. Dans les gares, les CFF assurent l'information des voyageurs au sujet de l'interruption d'exploitation ainsi que les correspondances et les changements à effectuer entre train et bus. TransN garantit l'information des voyageurs pendant le transport de substitution dans le bus.
- TransN assure en permanence un possible service de substitution par bus selon les modalités suivantes.

Tableau 1: Organisation du service de substitution par bus entre NE et CdF

Trains à remplacer	Nombre de bus nécessaire Niveau 1: 30 minutes	Nombre de bus nécessaire Niveau 2: 60 minutes
Trains RegioExpress (RE): cadence de base	2 bus articulés ou 3 standards	4 bus articulés ou 6 standards
Trains RegioExpress (RE): cadence supplémentaire	2 bus articulés ou 3 standards (06h30-08h00 et 16h30 – 18h30)	3 bus articulés ou 4 standards (06h30-08h00 et 16h30 – 18h30)
Trains régional (R): cadence de base	2 bus standards	4 bus standards

Source: Contrat de collaboration entre les CFF et TransN du 25 juin 2014

3.4. Taskforce rames Dominos

En février 2014, les CFF ont présenté la situation de la flotte Domino, des trains pour le trafic régional, à la conférence des transports de suisse occidentale (CTSO). La principale cause liée aux suppressions de trains étant le matériel roulant Domino, une taskforce a été mise sur pied pour fiabiliser le matériel par un entretien préventif. Une analyse approfondie des dérangements fréquents avec impact sur l'exploitation a été effectué et un plan d'assainissement a alors été lancé:

- Attelage automatique (échanges de composants)
- Assainissement toiture et capots (infiltrations d'eau, court-circuit)
- Protection contre pointes tensions 36V (montage de diodes)
- Câblage des portes voyageurs (suite déplacement bouton sur vantail)
- Suspension pneumatique (montage d'équerres renforcées)
- Divers (éclairage intérieur, correction logiciel bus train, sonde température cabine)

4. RESULTATS SUITE AUX ACTIONS ENTREPRISES

4.1. Informations aux usagers ainsi qu'au commanditaire

Une amélioration a été constatée mais l'objectif fixé par le canton n'est pas encore totalement atteint. Il s'avère en effet que le SCTR n'est pas encore informé régulièrement des suppressions de circulations.

4.2. Offres de substitution

Après une période initiale de rodage quant à la mise en place d'une offre de substitution lorsque des incidents surviennent, TransN semble avoir réagi rapidement et avec suffisamment de bus lors des dernières perturbations.

5. HORAIRE 2016

Dès fin 2014, l'engagement du canton s'est focalisé sur la mise en place de l'horaire 2016. Il a ainsi été renoncé à un suivi plus poussé, les mesures mises en place ayant été jugées suffisantes. Pour rappel, l'horaire 2016 permettra de réparer les dégradations de correspondances provoquées par Léman 2030 entre les ICN et le RER en gare de Neuchâtel. Pour ce faire l'introduction d'une cadence demi-heure entre Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle est indispensable. Elle représente par contre un défi technique non négligeable vu la longueur et la vétusté de la ligne historique.

Dès lors, le matériel Dominos sera remplacé par du matériel moderne Flirt de l'entreprise Stadler permettant de bonnes accélérations et un freinage en temps cherché sur une ligne à forte déclivité.

Trois compositions seront mises à disposition par TransN et trois compositions par les CFF (RERTilo). La BLS circulera depuis Berne avec des compositions EWIII tractées par des locomotives performantes RE 465. Ce changement d'horaire interviendra dès le 13 décembre 2015.

Un monitoring sera effectué durant l'année 2016 pour suivre la mise en œuvre de ce nouvel horaire. Le remplacement du matériel roulant devrait sensiblement augmenter la fiabilité sur la ligne, en supprimant les problèmes de pannes. La stabilité horaire restera néanmoins un défi vu la ligne historique.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce nouvel horaire, les entreprises de transport (TransN, CFF et BLS) et le canton ont d'ores et déjà programmé une série de mesures complémentaires (annonces aux voyageurs, train et bus de remplacement, personnel sur les quais) pour accompagner les voyageurs en cas d'instabilité de l'horaire, respectivement de rupture de correspondance. Une task-force est activée pour remédier au mieux aux potentielles difficultés de mise en œuvre de l'horaire 2016 sur une ligne qui reste vétuste.

6. Conclusion

Les problèmes liés à la gestion des incidents lors de l'interruption des circulations par les CFF ont été identifiés et thématiques. Trois axes de développement ont été définis conjointement et mis en œuvre rapidement (information aux usagers, offre de substitution, fiabilisation du matériel roulant). Des résultats tangibles ont été obtenus, même si une marge de progression existe encore.

Le canton avait par conséquent renoncé à mettre une cellule de crise sur pied, car les deux démarches ci-dessous sont jugées suffisantes:

- Un contrat entre les CFF et TransN a été développé afin de coordonner la substitution de l'offre ferroviaire lors d'interruptions non planifiées.
- Une taskforce a été lancée fin 2013 par les CFF pour améliorer rapidement la fiabilité des Dominos.

Finalement l'horaire 2016 impose le remplacement du matériel roulant par des rames modernes, ce qui permettra une amélioration de la fiabilité technique du matériel roulant. La cadence à la demi-heure reste toutefois un défi non négligeable sur une ligne historique longue et vétuste.

Les mesures d'accompagnement sont d'ores et déjà programmées pour limiter les risques de rupture de correspondance pour les voyageurs en cas d'instabilité passagère de l'horaire 2016 entre les Montagnes neuchâteloises et Neuchâtel.

Au vue des motifs exposés, le Conseil d'Etat vous prie d'accepter le classement du postulat Fabien Fivaz 13.168, du 1^{er} octobre 2013, "Mise en place d'une cellule de crise pour les incidents sur le réseau neuchâtelois de transports publics".

Veillez agréer, Madame la présidente, Mesdames et Messieurs, l'assurance de notre haute considération.

Neuchâtel, le 28 octobre 2015

Au nom du Conseil d'Etat:

La présidente,
M. MAIRE-HEFTI

La chancelière,
S. DESPLAND