

Transports publics

Les cinq critiques qui visent la carte prépayée des TL

Introduite l'été dernier pour remplacer le porte-monnaie électronique Galaxy, la nouvelle carte jetable contenant dix billets, déclinée en trois versions, est la cible de reproches

Marie Nicollier

«**J**e ne vois que des inconvénients à ce nouveau système. Pourquoi faire simple quand on peut faire compliqué?» Les missives courroucées de clients des Transports publics de la région lausannoise (TL) se succèdent dans notre Courrier des lecteurs depuis l'introduction des nouvelles cartes prépayées. Destiné aux voyageurs occasionnels, ce système a remplacé la célèbre carte Galaxy en août dernier.

Trois types de cartes contenant dix courses sont en vente selon la longueur du trajet: Court Parcours (3 arrêts maximum), Grand Lausanne (zone 11 et 12) et Grand Lausanne Plus. Pour émettre son billet, l'utilisateur présente sa carte devant des bornes de validation installées dans les bus, le M1 et les stations M2. Censé faciliter la vie des passagers, ce nouveau mode d'achat est loin de faire l'unanimité. Passage en revue des critiques.

C'est périlleux

Atteindre le «valideur-émetteur» installé dans chaque bus peut s'avérer compliqué, voire acrobatique lorsque le bus roule. «Ce système est dangereux pour les personnes âgées, handicapées ou qui peinent à tenir sur leurs jambes. J'espère que les responsables vont y réfléchir avant que des accidents graves ne se produisent», s'indignait un octogénaire dans nos colonnes en novembre dernier. «Il est périlleux pour certains de traverser le bus lorsqu'il est remis en marche, notamment si l'on est chargé, ou par forte affluence», relève un autre utilisateur.

Les TL ont conscience du problème. «Cette situation n'est pas optimale, mais elle est indépendante de notre volonté», explique Alexandre Mischler, responsable de la distribution et de l'information aux voyageurs. Nous n'avons installé qu'un seul valideur par bus pour une raison précise: nous avons prévu de remplacer nos automates par des machines qui liront les nouvelles cartes prépayées. Les valideurs ne seront utilisés qu'aux arrêts où il n'y a pas d'automate.»

Problème: l'arrivée des nouveaux distributeurs de billets est gelée par une procédure judiciaire. Un fournisseur écarté à l'issue de l'appel d'offres a fait recours. «Cela explique ce retard impor-



Bornes
Trois cents valideurs ont été installés à bord des bus, du M1 et dans les stations M2. Un dispositif jugé dangereux. PATRICK MARTIN

15000 validations par semaine de la nouvelle carte prépayée, soit 15% du total des billets vendus. Les TL se disent satisfaits.

tant, conclut Alexandre Mischler. Nous espérons que la décision de justice tombe à la fin de l'année.» Cinq cents distributeurs auraient déjà dû être remplacés.

Ce n'est pas pratique

La carte Galaxy permettait d'acheter tous types de titres de transports Mobilis. Ce n'est plus le cas: chaque carte prépayée

500 nouveaux distributeurs reconnaissant la carte devraient déjà être en service. Une action judiciaire contre les TL retarde l'installation.

est liée à un type de trajet. «Maintenant, pour le même usage, il faut plusieurs cartes alors qu'avant une seule suffisait pour le Grand Lausanne et les courts parcours», déplore un usager.

«La très grande majorité des clients occasionnels utilisent leur carte pour effectuer le même trajet, assure Alexandre Mischler. Nous avons fait des choix pour simplifier la vie de la majorité. Alors oui,

30% de la clientèle TL aurait entre 65 et 90 ans. C'est pour lui simplifier la vie que l'entreprise a imaginé ce système «prêt à l'emploi».

nous avons peut-être compliqué celle d'une minorité.» Il évoque «une volonté de l'entreprise» axée sur les besoins des 65-90 ans. «C'est un segment important de la clientèle (30% environ) constitué de seniors qui ne sont pas forcément à l'aise avec les nouvelles technologies et trouvent encore trop compliqué d'acheter leur billet aux distributeurs. Notre rôle est d'accompagner la migration technologi-

que et de ne laisser personne au bord du chemin. Les enquêtes de satisfaction ont mis en évidence une volonté de retrouver la simplicité du carnet de billets d'antan (ndlr: remplacé par la carte Galaxy en 1999). Nous avons donc opté pour du prêt à l'emploi. Plus besoin de passer à l'automate. Il suffit d'approcher la carte du valideur. Bien sûr, certains clients se demandent pourquoi nous réintroduisons une technologie d'un autre âge. Trouver une solution qui convient à tout le monde, c'est mission impossible.»

Ce n'est pas écologique

La carte est jetable. «J'ai de la peine à comprendre comment on ne peut pas créer un nouveau système à base de cartes rechargeables, réagit un Lausannois. C'est beaucoup plus écologique et probablement meilleur marché.» «Ce n'est pas un oubli, répond Alexandre Mischler. Je le répète: cette carte s'adresse avant tout aux gens qui ne sont pas à l'aise avec les technologies, notamment le fait de recharger une carte à un distributeur.»

C'est cher

La communauté tarifaire Mobilis a augmenté ses tarifs en décembre dernier (+ 2,8% en moyenne). A noter que comme la Galaxy, certaines cartes prépayées TL offrent une remise par rapport au prix à l'unité. Détail piquant: il est moins cher, pour un détenteur du demi-tarif ou un enfant, d'acheter une carte Grand Lausanne (22 francs) qu'une carte Court Trajet (23 francs)... Et pour cause: le tarif réduit ne s'applique toujours pas aux courts parcours.

Les kiosques manquent de stock

Le sésame est vendu dans les centres clientèle TL, à Lausanne Tourisme et dans les kiosques partenaires. Le lancement de la carte a été entaché par des problèmes d'approvisionnement desdits kiosques, parfois incapables de satisfaire la demande.

Alexandre Mischler impute ce couac à un changement de fournisseur. Le groupe Valora, propriétaire de Naville, s'est séparé de la filiale Naville Distribution l'été dernier. «Depuis le mois d'août, les kiosques Naville ne sont plus approvisionnés par Naville Distribution mais par Valora. Il y a donc eu une période de transition. La situation est en train de se normaliser.»

Les paysans réclament une période transitoire

FISCALITÉ Pour atténuer le choc de l'arrêt du Tribunal fédéral mettant fin à l'exception fiscale dont bénéficiaient les agriculteurs, l'association Prométerre demande un délai jusqu'en 2022. **Page 17**

Lavaux aura son premier salon du vin bio

VIGNES Rien à voir avec le poisson! Le 1er avril prochain, les six producteurs labellisés de la région organisent à la Tour Chenaux le premier Salon de la viticulture bio. **Page 18**



Vevey souhaite faire le point avec ses acteurs culturels

RIVIERA Déléguée à la Culture de la Ville d'Images depuis une année, Marie Neumann souhaite ouvrir le dialogue lors d'Etats généraux réunissant les représentants du terrain. **Page 20**