

Transports

Les CFF soignent les clients pour faire passer leurs gros travaux

Le transporteur admet avoir dû «changer de culture» pour gérer les nuisances qu'il provoque en Suisse romande

Cindy Mendicino

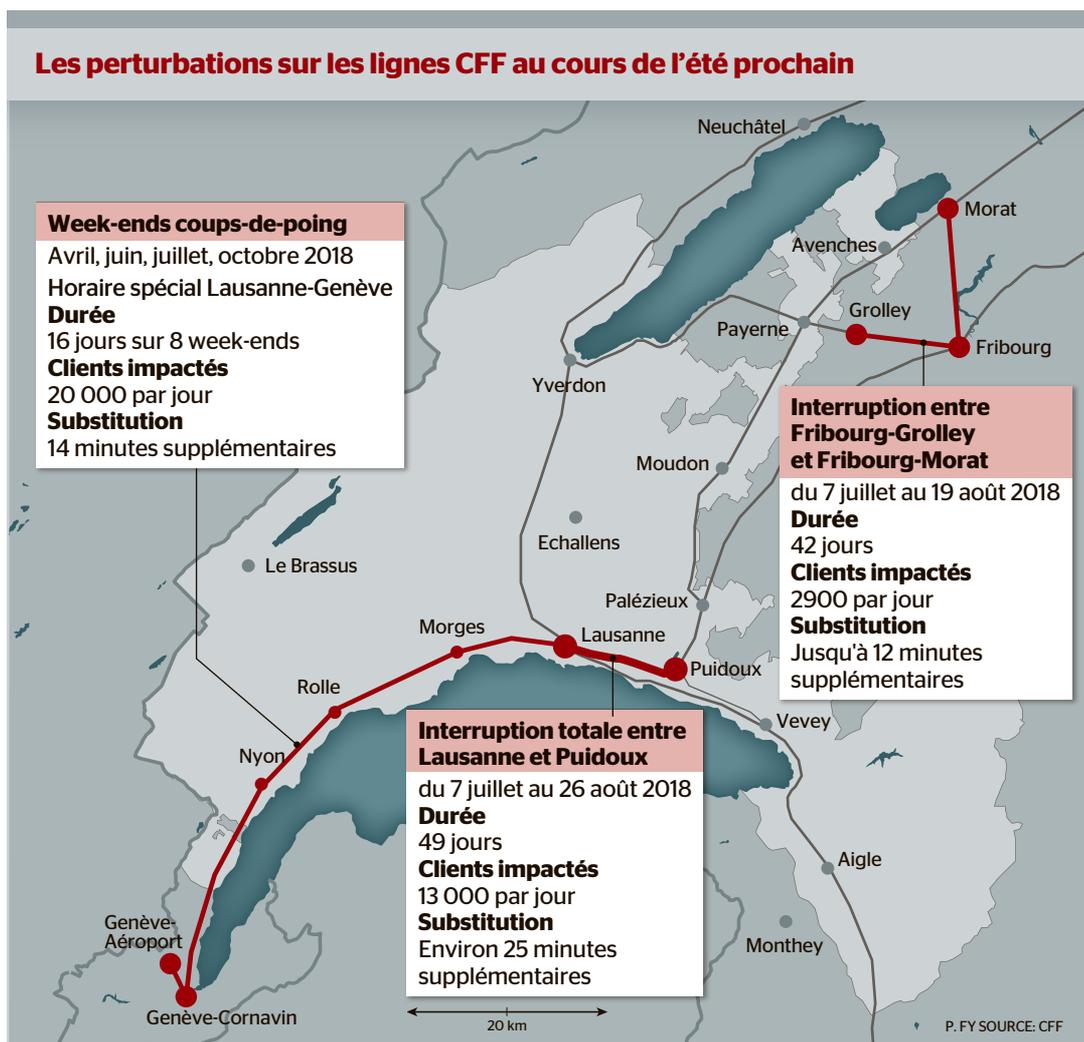
Retards, suppressions de trains, bruit... Les voyageurs et les riverains du réseau ferroviaire ont souvent de quoi se plaindre. Les CFF semblent l'avoir compris et tirent des leçons de la vague de protestations qu'ils ont provoquée l'an dernier. C'est en tout cas le message qu'ils ont voulu faire passer jeudi devant la presse.

«Nous avons compris que les clients étaient très critiques au sujet des travaux», résume Philippe Gauderon, responsable de CFF Infrastructure. La grogne de nombreux usagers, au printemps 2017, à l'annonce de la fermeture pour l'été 2018 de la ligne Lausanne-Puidoux en est un exemple. Les retards cumulés l'an dernier ont aussi provoqué la colère. Entre Villeneuve et Lausanne notamment, où les CFF avaient fini par distribuer des bons de 30 francs au hasard, durant 3 heures, en guise de «souplesse commerciale». Pas de quoi satisfaire les voyageurs lésés. Une solution inédite ciblée et proportionnelle destinée aux abonnés sera testée cet été (*lire ci-contre*).

Mais ce sont aussi les riverains que le transporteur compte davantage prendre en compte. À Gland par exemple, où ils se sont plaints de travaux qui semblent recommencer à peine les précédents achevés. «Nous devons faire un gros effort d'information et de planification des travaux», admet le responsable.

Les nuisances ne sont pas près de diminuer. C'est même tout l'inverse. «Entre les années 1980 à 2000, nous avons perdu l'habitude des grands travaux en Suisse romande», explique Philippe Gauderon. Nous n'avons pas fait assez, et là il faut rattraper le retard. Cela nous pousse à trouver de nouvelles manières de faire.»

Ce n'est ainsi pas simplement



Indemnisation inédite au niveau suisse

● Ce sera une première au niveau suisse. Les clients lésés par les travaux prévus entre Lausanne et Puidoux, du 7 juillet au 26 août prochain, bénéficieront d'un «remboursement sur abonnement», ont annoncé les CFF jeudi. Les modalités de la ristourne restent à régler, mais il pourrait s'agir de bons de réduction. Ce projet pilote, qui ne concerne que les titulaires d'abonnements, pourrait ensuite être utilisé pour d'autres chantiers similaires.

«Nous avons entendu les remarques des voyageurs et discuté avec la Fédération romande des consommateurs

(FRC) pour savoir quelles étaient les attentes», assure David Henny, responsable planification de l'offre aux CFF. La FRC précise que son rôle n'est pas uniquement consultatif et qu'elle avait demandé aux CFF de réfléchir à un dédommagement. Et de saluer un projet «qui pourrait poser les bases d'un plus vaste programme d'indemnisation».

Les CFF ont également présenté leurs mesures de substitution pour ces sept semaines de perturbation. Des bus remplaceront les trains entre Lausanne et Palézieux, pour un trajet allongé d'environ 25 minutes. Entre Vevey et

Puidoux-Chexbres, des bus se substitueront au train des vignes.

Par ailleurs, un train navette sera mis en place entre Fribourg et Genève, via Vevey et Lausanne. Il permettra des correspondances avec les InterRegio circulant plus directement entre le Valais et Genève. Finalement, de Genève à Berne, les passagers voyageront par le pied du Jura. Trois trains seront ajoutés aux heures de pointe sur le tronçon Bienne-Lausanne, moyennant 25 minutes de plus. À noter que le prix du billet Lausanne-Berne sera identique quel que soit l'itinéraire emprunté. **R.H.**

un entretien habituel de ses voies que l'ex-régie fédérale doit effectuer ces prochaines années. Mais une «opération à cœur ouvert» sur un réseau qui voit passer 2800 trains quotidiennement. La grande intervention englobe notamment la mise en conformité avec la loi sur l'égalité pour les personnes handicapées dans 220 gares, mais aussi l'agrandissement de la gare de Lausanne ou encore l'assainissement de 23 tunnels et ponts.

Méthode «coup-de-poing»

La grogne des clients n'est pas la seule motivation des CFF, même s'ils assurent que c'est la première. «Nous enregistrons beaucoup de retards de trains, et en même temps nos travaux n'avancent pas assez vite», constate Alain Barbey, coordinateur régional Suisse romande. En clair, le transporteur ne peut plus se contenter de mener ses gros chantiers de nuit et laisser la place au trafic le jour. Il annonce donc se résoudre à une grande série de mesures «coups-de-poing», partout sur le réseau. Et donc à des suppressions de trains pour mener à bien certains travaux.

Il y a bien sûr la coupure Lausanne-Puidoux. Mais aussi, entre Genève et Lausanne, durant huit week-ends complets en avril, juin, juillet et octobre, durant lesquels la connexion sera assurée par un train régional uniquement. Ou encore, cet été, entre Fribourg et Morat, des bus se substitueront aux trains pendant 42 jours. «Nous nous rendons compte qu'il vaut mieux une offre claire, stable mais réduite que des interventions moins fortes mais plus fréquentes avec des modifications qui vont et viennent sans cesse», dit le responsable de la planification de l'offre, David Henny.

Plus que des annonces de perturbations précises, l'ex-régie fédérale dévoile en fait un «changement de philosophie», affirme son porte-parole, Jean-Philippe Schmidt. Car toutes ces mesures, si elles s'avèrent efficaces, pourraient ensuite être prises lors de chantiers partout ailleurs sur le réseau. D'ici à 2020, 171 chantiers seront menés sur l'ensemble du réseau ferroviaire romand.