

Communiqué de presse, le 23 mai 2018

Projet-pilote de dédommagement de la clientèle lors de l'interruption Lausanne – Puidoux-Chexbres

Durant l'interruption au trafic ferroviaire de la ligne Lausanne – Puidoux-Chexbres de l'été 2018, les CFF testeront un projet-pilote de dédommagement de la clientèle. Un bon de 100 francs sera offert aux clients impactés par des prolongements de temps de parcours (de plus de 20 minutes) durant 10 jours ou plus, et qui auront volontairement participé à cet essai au moyen de l'application Mobile CFF Preview.

La ligne ferroviaire Lausanne – Fribourg sera interrompue au trafic ferroviaire entre Lausanne et Puidoux-Chexbres du samedi 7 juillet au dimanche 26 août 2018. Durant les travaux, une offre de substitution sera mise en place, entraînant des temps de parcours supplémentaires de 25 minutes en moyenne par trajet. Les CFF sont conscients des inconvénients subis par la clientèle lors de cette interruption : c'est pourquoi ils souhaitent tester un projet-pilote de dédommagement de la clientèle impactée via l'application Mobile CFF Preview.

La clientèle désireuse de participer à ce projet-pilote devra installer l'application Mobile CFF Preview sur son téléphone portable, puis s'enregistrer au moyen de son login SwissPass. La comptabilisation automatique des trajets sera effectuée par géolocalisation. Lorsqu'il aura effectué 10 journées de voyage au minimum avec un temps de parcours prolongé d'au moins 20 minutes, le client recevra automatiquement un dédommagement de 100 francs, sous la forme d'un bon CFF, à faire valoir auprès de n'importe quel transporteur pour des titres de voyage.

Au terme de l'interruption, une analyse sera menée, qui servira de base pour décider de la suite à donner à ce test de dédommagement lors de travaux de longue durée. Ce projet-pilote a été présenté au Préposé fédéral à la protection des données : ces dernières seront récoltées pour le processus de dédommagement, mais ne seront en aucun cas utilisées à d'autres fins que celles du projet-pilote. Les CFF garantissent par ailleurs l'anonymat lors du traitement des données.

Film de présentation du projet-pilote : <https://youtu.be/OSnvP65fO8I>

Interruption Lausanne–Puidoux-Chexbres du 7 juillet au 26 août 2018

La ligne ferroviaire Lausanne – Fribourg sera interrompue au trafic ferroviaire entre Lausanne et Puidoux-Chexbres du samedi 7 juillet au dimanche 26 août 2018. Durant cette interruption, la voie ferrée sera entièrement renouvelée, et les gares de Pully-Nord, La Conversion et Grandvaux seront modernisées et adaptées selon les normes de la Loi sur l'égalité pour les personnes handicapées. Les tunnels de Grandvaux et de Puidoux-Chexbres seront également assainis.

Durant les travaux, une offre de substitution sera mise en place : en trafic régional, les trains seront remplacés par des bus sur le tronçon Lausanne – Palézieux ainsi qu'entre Vevey et Puidoux-Chexbres. Les clients de Fribourg à destination de Lausanne, et inversement, utiliseront des navettes ferroviaires Fribourg – Genève aéroport via Vevey (RE shuttles), où des correspondances seront proposées pour le Valais. Les clients entre Lausanne et Berne et au-delà emprunteront la ligne du Pied du Jura via Neuchâtel. Des trains supplémentaires circuleront entre Lausanne et Bienne en heure de pointe. Il faudra compter avec un temps de parcours supplémentaire de 25 minutes environ pour ces trajets alternatifs. Les informations sur cet horaire spécial sont disponibles sur la page internet à l'adresse www.cff.ch/puidoux ainsi que sur l'horaire en ligne.