

# Les usagers du rail ont tout à gagner des couacs des CFF

## Le projet-pilote d'indemnisation des voyageurs sur la ligne Lausanne-Fribourg pourrait être étendu au pays en cas de retards importants

Florent Quiquerez Berne

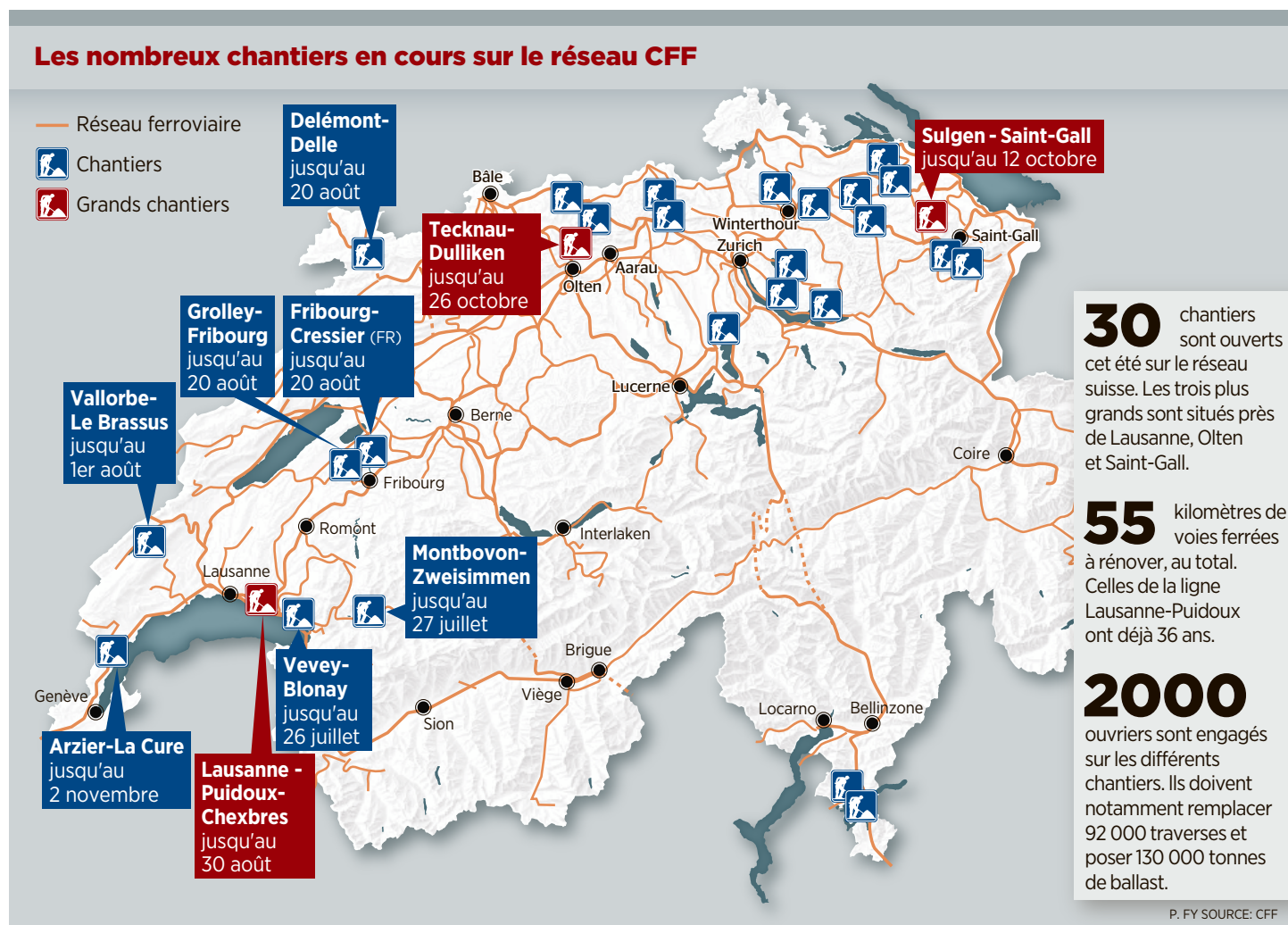
**P**rendre son mal en patience. Durant cet été de tous les chantiers, des milliers de voyageurs ont dû répéter cet adage sur les quais, eux qui doivent faire avec des temps de parcours plus longs, voire des suppressions de trains. Sur la ligne Lausanne - Fribourg, le désagrément est tel que les CFF ont mis en place un système pour indemniser les usagers (*lire l'encadré*). Bien qu'il connaisse des ratés, ce dernier ouvre de nouvelles perspectives, au moment même où Berne réfléchit à mieux dédommager les consommateurs lésés.

Le projet est actuellement dans les mains du parlement, et il est intégré à la nouvelle organisation de l'infrastructure ferroviaire. Afin de correspondre aux standards européens, l'idée est de rembourser les passagers des CFF en cas de retard important. Au-delà d'une heure, le dédommagement se monterait à 25% du prix du billet. Après deux heures, il pourrait s'élever à 50%.

### «Question politique»

Voilà de quoi bousculer les habitudes dans un pays où les dédommagements sont rares et prennent plutôt l'allure d'un bon de 5 francs. Reste que le Conseil fédéral veut exclure les personnes qui possèdent un abonnement général (AG) ou un abonnement de parcours. «Celui qui possède un AG bénéficie déjà d'avantages et d'un prix préférentiel, expliquait Doris Leuthard, ministre des Transports, devant le Conseil des États en mai de cette année. De plus, s'il y a une heure de retard sur une année, comment calculer le préjudice? C'est pratiquement impossible.»

C'est sur ce dernier point que le projet pilote des CFF pourrait révolutionner les choses. «Lors du débat devant le Conseil des États, la majorité a décidé de supprimer le point qui excluait les titulaires d'abonnement, rappelle Raphaël Comte (PLR/NE). Il ne faut pas oublier que cela concerne 73% des



usagers des trains. Si on veut mieux défendre les consommateurs, alors il faut les prendre en compte. Et c'est justement dans l'attente d'une technologie nouvelle que nous avons décidé de ne pas les exclure d'entrée de jeu.»

À l'époque, Géraldine Savary (PS/VD) avait déjà évoqué l'application des CFF prévue pour rembourser les voyageurs sur la ligne

Lausanne-Fribourg, montrant qu'une indemnisation était envisageable. Cette solution est-elle l'avenir pour les CFF? «C'est une question politique à laquelle je ne peux pas répondre», réagit prudemment Linus Looser, responsable gestion du trafic voyageurs aux CFF. «Ce projet-pilote pourrait être utilisé pour d'autres chantiers similaires», affirmaient pourtant les

CFF lors de la présentation du projet en février.

Si la perspective est encourageante du point de vue des consommateurs, il reste de nombreux couacs à régler. Avec ce système, la tricherie ne semble pas possible, mais il pose la question de la protection des données. L'association Pro Bahn, qui défend les usagers, voit d'autres problèmes. «L'idée est

bonne, mais sa réalisation laisse à désirer, critique Karin Blättler, sa présidente. Il faut avoir un smartphone suffisamment récent, donner sa localisation quand elle est acceptée par l'application, et accepter que les données soient enregistrées. Bref, c'est trop compliqué et ça ne marche pas correctement.»

Ces critiques, les CFF les relativisent. «Le premier bilan est posi-

tif, se défend Linus Looser. Il s'agit d'un projet-pilote, dont l'essence est d'être testé pour corriger ses erreurs. Il est trop tôt pour condamner ce système.» Et à ceux qui s'inquiètent d'une ingérence des CFF, il rappelle que sans une localisation du voyageur, il est impossible de savoir qui voyage sur quelle ligne et qui a donc droit à l'indemnisation.

«C'est justement dans l'attente d'une technologie nouvelle que nous avons décidé de ne pas exclure d'entrée de jeu les titulaires d'abonnement»

Raphaël Comte Conseiller aux États (PLR/NE)

Du côté de la Fédération romande des consommateurs, son responsable politique Robin Eymann indique avoir reçu cinq plaintes. Pas catastrophique, mais un peu déroutant pour l'association qui a justement eu des discussions avec les CFF pour arriver à ce système de dédommagement. La FRC se félicite toutefois d'une première au niveau suisse qui pourrait poser les bases d'un vrai programme d'indemnisation.

### «Laisser la porte ouverte»

Après le Conseil des États, c'est désormais au tour du Conseil national de se pencher sur la nouvelle organisation de l'infrastructure ferroviaire. Sa commission en parlera fin août. Il est question de régler les dernières divergences. Si le remboursement de 25 ou 50% des billets en cas de retard n'est pas vraiment contesté, la question des détenteurs d'abonnement généraux divise. «Passé les erreurs de jeunesse, il y aura peut-être bientôt un système d'indemnisation qui fonctionnera. Il faut laisser la porte ouverte», plaide Raphaël Comte.

L'appel du sénateur gagnera-t-il le National? «Personnellement je suis favorable à une indemnisation, aussi pour les détenteurs d'abonnements, répond Hugues Hiltbold (PLR/GE). Certains membres de la Commission des transports estiment par contre que c'est aller trop loin. Pour ma part, je vois ce changement comme un moyen de mettre la pression afin que les CFF ne soient pas en retard, et gardent ainsi leur avantage sur la voiture.»

## Pourquoi les Romands ont droit à une indemnité

● Trente chantiers, dont trois de grande importance, mais un seul qui ouvre la porte à une indemnisation. Malgré les couacs, les usagers de la ligne Lausanne-Fribourg sont des privilégiés: ils sont les seuls à avoir accès au projet-pilote des CFF qui veut dédommager les clients lésés. Les usagers qui effectuent dix journées de voyage au minimum, avec un temps de parcours prolongé d'au moins 20 minutes, peuvent ainsi recevoir un montant de 100 francs sous la forme d'un bon. Pour toucher l'indemnité,

les passagers doivent s'inscrire sur l'application mobile des CFF. Une fois activé, le module «cockpit de voyage» enregistre leurs déplacements par une géolocalisation.

Pourquoi les usagers de cette ligne ont-ils accès à cette indemnité et pas ceux des autres régions impactées? Les CFF mettent en avant trois raisons. La première, c'est que le tronçon entre Lausanne et Puidoux-Chexbres est le seul qui est totalement fermé le temps des travaux. Du 7 juillet au 26 août, les CFF travaillent au

renouvellement complet des voies, à l'adaptation de trois gares pour les personnes à mobilité réduite (Grandvaux, La Conversion et Pully-Nord) et à l'assainissement de deux tunnels. En tout, six chantiers sont ouverts, qui peuvent occuper jusqu'à 600 personnes. Deuxièmement, cette interruption du trafic est celle qui engendre les plus grands retards: l'offre de remplacement - via des bus ou des trajets alternatifs par Vevey, Bienne ou Neuchâtel - peut prolonger le temps de parcours jusqu'à

39 minutes. Enfin, c'est ce chantier qui concerne le plus de voyageurs: on estime à 13 000 le nombre de pendulaires qui circulent chaque jour sur ce tronçon. À noter que seules 1500 personnes ont pour l'instant pris part au projet et un peu plus de 2500 voyages ont été enregistrés. «C'est conforme à nos attentes, il ne faut pas oublier que ce système est une première en Europe», précise Linus Looser, responsable gestion du trafic voyageurs aux CFF. L'expérience pourrait être élargie. **F.QZ**