

Riviera-Chablais

Les nouvelles dessertes ne font pas que des heureux

Chablais

Les utilisateurs sont partagés sur l'introduction des nouveaux transports urbains et d'agglomération

Christophe Boillat

L'introduction le 9 décembre de MobiChablais, avec 11 nouvelles lignes urbaines et d'agglomération, change de manière importante les habitudes des utilisateurs des bus des Transports publics du Chablais (TPC). L'offre est très largement augmentée en ville d'Aigle et sur le périmètre d'agglomération (Aigle, Ollon, Collombey-Muraz et Monthey). Avec par exemple quatre bus sur Aigle par heure ainsi que la création de nombreux arrêts - 130 en tout, 41 nouveaux - et des horaires considérablement élargis - de 5 h à 1 h du matin. Ou encore des hameaux qui n'étaient pas desservis.

Pourtant, des usagers ne sont de loin pas convaincus. Ils ne sont pas contents et le font savoir, à la direction des TPC comme sur les réseaux sociaux. Ça touche essentiellement le bus urbain, pas celui d'agglomération. «Pour moi, c'est un gros bordel, assène l'Aiglonne Kathlynn Blanc, utilisatrice régulière. C'est compliqué. Je leur ai dit aux TPC. Ils m'ont répondu: «Vous n'êtes pas la première.» On a des bus qui devraient passer et ne passent pas ou avec du retard. Une fois, j'ai attendu une heure place de la Gare. En plus, ils m'ont déplacé mon arrêt. J'ai un bébé en bas âge avec la poussette, c'est moins pratique.» Autres commentaires péchés çà et là, en vrac: «Un vrai rébus c't'horaire», «Une galère», «Rien compris», «Même étant initié... quel casse-tête chinois de lire les nouveaux plans et horaires... pfff.» Des commentaires exprimés souvent juste après réception du dépliant des bus à la maison, ou avant leur mise en service.

Samuel Obi, usager fidèle, a créé sur Facebook une page dédiée, Groupe d'usagers de MobiChablais, avant l'introduction du nouveau maillage, qu'il qualifie d'«usine à gaz». «Mon idée était de



La ligne très fréquentée qui mène les usagers de la place de la Gare d'Aigle à la grande zone commerciale au Grand-Pré. PHILIPPE MAEDER

donner des infos et d'en échanger. Justement pour se préparer et éviter des pépins.» Le conseiller communal AlternativeS-Les Verts met aussi en avant les retards sur les horaires prévus, ainsi que l'application pour smartphones «qui ne fonctionne pas ou mal en temps réel». Il espère que «les TPC vont réagir».

Chef du projet MobiChablais, Hugues Romain, reconnaissant que des réclamations ont été émises, rappelle qu'il «est toujours en

phase test, grosso modo jusqu'en août, et que des améliorations seront apportées en fonction de l'expérience et des retours des usagers». Directeur des TPC, Grégoire Praz appuie: «Les utilisateurs doivent s'habituer à ce changement. Nous devons convaincre aussi d'utiliser plus l'application.» À ce sujet, 2000 des 40 000 utilisateurs potentiels sur l'agglomération l'ont déjà téléchargée.

Et les retards? «Ils existaient déjà avant avec l'ancien bus com-

munal, en raison notamment du trafic automobile», poursuit Grégoire Praz. Là encore des améliorations sont possibles, notamment en créant une voie propre à certains endroits, notamment à Aigle. Des études sont en cours.

Aussi des louanges

De très nombreux clients étaient satisfaits d'emblée ou le sont rapidement devenus. Sur ce point, les TPC reçoivent des louanges. «Le système est meilleur que l'ancien bus communal. L'offre est nettement élargie, avec des circuits qui n'existaient pas et qui sont franchement utiles», estime Michel Monod. Natacha La Mendola salue «l'engagement des «gilets jaunes» et des chauffeurs, qui expliquent bien. Au début, il faut s'habituer, mais après ça va tout seul.» Le bus d'agglomération apporte une amélioration notable à la journée de Daniel Delaloye, habitant de Muraz (VS), qui arrive par le train de Lausanne. «J'utilise désormais la ligne de bus qui s'arrête à proximité de chez moi, ce qui n'est pas le cas avec l'AOMC. L'ensemble de l'offre est bon, l'application tip-top.» Des témoignages insuffisants pour convaincre Kathlynn Blanc: «Je ne veux pas de leur système. Je souhaite qu'ils remettent en service notre ancien bus communal.»

Des gilets jaunes très utiles

● Un service d'accompagnement devant quatre arrêts stratégiques (deux à Aigle, à Collombey et à Monthey) et dans les bus a été mis en place par les TPC depuis le 9 décembre. Pour deux semaines. Ce soutien sera reconduit pour au moins deux autres semaines dès le 7 janvier. Les neuf jeunes engagés sont aisément repérables: ils portent un gilet jaune. Comme Lorène Morezzi. «Beaucoup de gens posent des questions sur les lignes et les horaires, d'autres se demandent pourquoi le système

a changé. Pas mal de clients ont compris assez rapidement comment ça fonctionnait, y compris des gens âgés. Quant à l'application, elle est jugée didactique et ludique», détaille la jeune artiste aiglonne. Des usagers se demandent si une séance d'information publique d'introduction au nouveau service n'aurait pas dû être tenue avant le 9 décembre. «C'est possible, dit Grégoire Praz, directeur des TPC. Ça peut encore se faire, mais ce sera aux Communes concernées de prendre l'initiative.»