



Les vélos ont accaparé quais et wagons ces derniers mois. Non sans incidences pour les CFF et leurs utilisateurs. Yvain Genevay

Débordés par les vélos, les CFF fâchent leurs clients

TOURISME EN SUISSE Usagers en rade, milieux touristiques exacerbés: l'ex-régie n'était pas préparée à transporter autant de deux-roues cet été: 40% de plus que l'an dernier.

LISE BAILAT
lise.bailat@lematindimanche.ch

«Tous ceux qui ont un vélo sont priés de descendre immédiatement. Sinon, ce train ne partira pas.» En entendant cette annonce, le 13 août dernier en gare de Berne, dans un train à destination de Brigue (VS), Thomas Egger a «pété un plomb». Manque de bol pour les CFF, le Haut-Valaisan est non seulement un adepte de mountain bike, dont il préside la faïtière suisse, mais il est aussi directeur du Groupement suisse pour les régions de montagne et président de l'association Transport et Tourisme du Haut-Valais.

Plus que jamais, la destination touristique Valais se vend aujourd'hui à travers le vélo. Alors, voir des cyclotouristes rester en rade à Berne, en pleine période de vacances dites «indigènes», cela a mis l'ancien conseiller national Thomas Egger hors de lui. «Ce petit événement en dit beaucoup sur les CFF. Il n'y a pas assez de places pour les vélos dans leurs trains. Et ce qui m'a aussi choqué, c'était le manque d'informations: ils n'ont pas expliqué aux passagers pourquoi ils ne pouvaient pas prendre le train, ni quand était le prochain. Au niveau du service clientèle, c'est lamentable.»

«Un problème de vision»

Aujourd'hui, l'ex-régie ne peut confirmer ou infirmer l'incident. Il n'y en a pas de trace dans son système informatique. Mais elle admet que ce jour-là, il y a eu des tensions sur la ligne du Lötschberg. Des groupes importants de cyclistes sont arrivés à la dernière minute. Une situation difficile pour le personnel, dans la mesure où il doit éviter les retards et garantir la sécurité des passagers en s'assurant que les portes ne soient pas bloquées. «Nous n'avons pas le même problème avec les autres entreprises de transport, affirme pour sa part Thomas Egger. Les CFF ont une mauvaise compréhension de leur rôle: ils se voient uniquement comme une entreprise de transport de passagers. L'intermodalité manque dans leur vision.» Lors de

son assemblée générale la semaine prochaine, l'association Transport et Tourisme du Haut-Valais qu'il préside enverra une lettre officielle aux CFF.

Jusqu'à 15'000 vélos transportés par jour

«Je n'ai jamais vu autant de monde sur les routes que cette année, confirme Yann Engel, directeur de Tourisme neuchâtelois qui fait lui-même beaucoup de vélo. Je pense bien que des entreprises de transport ont peut-être sous-estimé cet afflux.» L'organisme cantonal qu'il dirige n'a lui-même enregistré aucune réclamation. «Mais c'est peut-être dû au fait que nous avons énormément de personnes qui viennent directement à vélo depuis chez eux ou qui en louent sur place, par exemple pour aller au Creux-du-Van.»

«**Nous nous trouvons dans une situation exceptionnelle, à laquelle nous continuons tous de nous habituer**»

Ottavia Masserini,
porte-parole des CFF

Les CFF parlent en effet d'un «été hors normes». Ils ont transporté jusqu'à 15'000 vélos par jour cet été. Durant le seul mois de juillet, ils ont vendu 80'000 cartes journalières pour des cycles, soit une hausse de 40% par rapport à juillet 2019. Mais n'était-ce pas prévisible, vu les circonstances?

«Une augmentation de la demande en transport de vélos a été observée vers la fin du printemps, mais je rappelle que nous nous trouvons dans une situation exceptionnelle, à laquelle nous continuons tous de nous habituer», répond Ottavia Masserini, porte-parole de l'entreprise. Elle ajoute que les CFF ont réagi d'emblée en prenant différentes mesures: la capacité de transport des vélos a été renforcée sur la ligne Berne-Brigue et sur la ligne Zurich-Coire le week-end. De nouveaux pictogrammes renseignant sur les places disponibles pour les vélos ont été introduits dans l'horaire en ligne. Et la réservation est désormais obligatoire pour les cycles sur les lignes du pied du Jura et vers le Tessin. «Malheureusement les trains existants ne peuvent pas être transformés du jour au lendemain», ajoute Ottavia Masserini.

Interdit de monter dans le train malgré une réservation

Mais pour les usagers, ces mesures n'ont pas suffi à éviter des situations parfois chaotiques, souvent relayées sur les réseaux sociaux. Yannick Rochat a témoigné suite à une expérience faite avec son épouse en gare d'Yverdon-les-Bains, le 26 juillet dernier. Muni d'une réservation, le couple se rend à l'avant du train pour y placer son VTT et rentrer à Bienne. Par la fenêtre, le chauffeur les prie alors de trouver un autre compartiment pour leur vélo, l'espace dédié étant déjà plein. En milieu de train, le contrôleur interdit sèchement aux jeunes gens de monter. En queue de train, rebelote: «Vous ne monterez pas!» nous a lancé la contrôlease, raconte Yannick Rochat. Il reste ainsi à quai avec son épouse. Se rendant compte que les réservations sont déjà complètes pour les cinq trains suivants, ils montent à bord du prochain convoi sans réservation, bénéficiant cette fois-ci de la compréhension du personnel. «Je ne cherche pas à me plaindre. Pour les CFF, la situation n'est pas facile. Mais de tels quiproquos sont assez détestables, surtout pour nous qui n'avons pas de voiture et dépendons des transports publics. Surtout, c'est un problème systémique», relève Yannick Rochat.

Les CFF cherchent des solutions à long terme

Les CFF reconnaissent-ils des erreurs? «Nous comprenons que la possibilité de se retrouver sans place pour transporter son vélo peut être une situation désagréable et nous en excusons auprès des clients touchés», répond Ottavia Masserini. Les CFF continuent à travailler pour trouver des solutions à long terme.

Pendant ce temps, la pression politique promet de s'accroître. Le groupe parlementaire des Verts prépare une intervention au parlement à ce sujet. «Bien sûr que c'est un été particulier. Mais il faut à présent essayer de faire en sorte que les gens qui ont pris le vélo cette année le reprennent l'an prochain. Les CFF ont sans doute été en partie victimes de leur succès, dans la mesure où le forfait journalier pour un vélo est assez accessible. Mais au niveau des infrastructures, ça pêche», estime Isabelle Pasquier-Eichenberger (Verts/GE), vice-présidente du parti, elle-même partie en vacances à vélo cet été. Pour la Genevoise, la Suisse doit maintenant rapidement prendre le «chemin de la modalité combinée».