



La situation touche nombre de communes romandes, dans les cantons du Valais, de Vaud et de Neuchâtel. Reto Oeschger

Quand CarPostal laisse ses clients au bord de la route

TRANSPORTS PUBLICS

Des usagers ont attendu plusieurs fois un car qui n'est jamais venu. Les syndicats pointent du doigt l'épuisement des chauffeurs et la politique de la régie. Laquelle estime qu'il n'y a pas de problème en Suisse romande.

MARIE PARVEX
marie.parvex
@lematindimanche.ch
COLLABORATION:
NAMYA BOURBAN

C'est l'avant-dernier CarPostal qui part de la capitale valaisanne pour rejoindre Ayent, à quelque 15 minutes de route. À mi-chemin, sept personnes doivent changer de bus pour prendre la correspondance pour Arbaz. Mais les minutes passent et le bus ne vient pas. «Il arrive qu'ils oublient de le mettre», lance un habitué. Les adolescents appellent leurs parents. Les adultes font du stop à la tombée de la nuit. D'autres attendent une heure en espérant que le dernier bus, lui, viendra. Un autre jour, c'est le bus de 8h du matin Grimisuat-Sion qui ne viendra jamais. Ou celui qui ramène les enfants de l'école.

Dans le canton de Neuchâtel, Brigitte et Marielle vivent la même chose. Pour relier Bevaix à Neuchâtel, Marielle prend le bus puis le tram plusieurs fois par semaine. Il n'y en a qu'un par heure. «Cette année, je ne peux plus compter le nombre de fois où ma mère a dû m'amener en voiture jusqu'à l'arrêt de tram parce que le bus avait été annulé», raconte Marielle. «Sur l'application des CFF, il est alors indiqué «pénurie de personnel, annulations possibles.» Mais cette situation est impossible à anticiper, l'information n'étant transmise qu'une fois arrivée à l'arrêt.

Brigitte, sa maman, a vécu la même chose il y a un peu plus d'une semaine pour un trajet Neuchâtel-Frasne et a été contrainte de prendre sa voiture pour ne pas manquer sa correspondance. «Je considère désormais qu'il est risqué de prendre ce moyen de transport quand on a quelque chose d'important à faire.»

Témoignages de partout

Dans le canton de Vaud, Julie a aussi expérimenté ce type de mésaventure au début de cette année, entre Carrouge et Épalinges. Il lui est arrivé à trois reprises que le bus ne passe pas alors que l'application indiquait le contraire. Avec une cadence à la demi-heure, elle a opté parfois pour attendre le prochain, parfois pour la voiture. Sur les hauts de Lausanne, une maman a décidé d'équiper sa fille âgée de 11 ans d'un téléphone portable après que des bus ont été annulés, au retour de l'école.

Le 30 septembre dernier, c'est même une classe d'école primaire qui a été laissée en plan par CarPostal alors qu'elle rentrait du Zoo de Servion. «Nous avons contacté la compagnie pour savoir où était le bus mais personne n'a jamais su nous répondre alors que nous avions fait une réservation, raconte leur maîtresse. Je suis scandalisée. Tout cela a impliqué beaucoup de stress avec des enfants qui s'impatientaient au bord d'une grande route.» En quelques heures, «Le Matin Dimanche» a reçu seize témoignages faisant état de cars postaux qui ne viennent simplement pas dans les cantons de Vaud, de Neuchâtel et du Valais: à Evionnaz, La Brévine, Noville, Chavornay, Burtigny, La Sallaz, Forel, Thierrens, etc.

Beaucoup d'enfants

Une part importante de ces témoignages concerne des enfants ou des adolescents, que leurs parents doivent aller chercher à l'arrêt du bus ou amener à l'école. Ils viennent de régions de campagne où les cadences de bus sont beaucoup plus espacées qu'en ville. La suppression



«Le chef téléphone pendant les jours de congé en appelant au secours.»

Albert*, chauffeur CarPostal

d'un bus ne permet alors parfois pas d'attendre le suivant comme on le fait avec un train.

Certains ont donc dû prendre des jours de congé, ont manqué un rendez-vous, sont arrivés en retard au travail, ont dû prévoir de se lever une heure à l'avance pour anticiper ces soucis ou, plus ennuyeux à l'heure du réchauffement climatique, ont renoncé aux transports publics pour préférer la voiture. CarPostal reconnaît que la situation peut être problématique. «Dans les régions urbaines, il existe généralement des possibilités de transport alternatives. Dans les zones où la desserte des transports publics est moins dense, il n'y a souvent pas de solutions de rechange au pied levé. Dans des cas particuliers, comme la dernière course du soir, un taxi peut constituer une alternative dont les coûts peuvent faire l'objet d'un remboursement.»

Moins de chauffeurs remplaçants

Mais pourquoi les bus ne viennent-ils pas, laissant leurs clients en plan? Y a-t-il réellement une pénurie de personnel comme l'indique, dans certains cas, l'application? Albert* est chauffeur pour CarPostal dans la campagne vaudoise. «Depuis sept ou huit ans, CarPostal ne paie plus de chauffeurs remplaçants. Dans un garage où il y a 25 services à faire, eh bien, il y a 25 chauffeurs», explique-t-il. Dès que l'un d'eux tombe malade, «c'est la panique».

Payer chaque jour des remplaçants signifie quelques francs par heure de piquet pour que certains chauffeurs restent mobilisables en cas de besoin. Sans ce personnel, «le chef téléphone pendant les jours de congé en appelant au secours. Comme 90% des conducteurs sont des pros, ils essaient toujours de trouver une solution.» Mais il arrive qu'aucun ne puisse se libérer, «alors les courses sont supprimées», explique Albert. «Le nombre de courses supprimées en une année dans la région romande doit être impressionnant.» Nous avons de-



«Je ne compte plus le nombre de fois où ma mère a dû m'amener en voiture jusqu'à l'arrêt de tram parce que le bus avait été annulé.»

Marielle, usagère

mandé ce chiffre à CarPostal, qui nous a simplement répondu que cela n'arrive que «très rarement». À l'exception de suppressions de courses cet été à Boudry, la régie affirme que leurs cars «circulent normalement en Suisse romande. Nous ne constatons pas d'annulation de courses.»

Pour Albert, l'absence de remplaçants s'ajoute à d'autres problèmes qui pèsent sur les chauffeurs. «Je pense qu'il y a davantage de malades parce que cette gestion a épuisé le personnel. La nouvelle loi permet de faire travailler les gens sur une amplitude de 14 heures par jour. Cela signifie que l'on commence à 5h30 jusqu'à 9h, que l'on reprend par exemple à 12h jusqu'à 13h30, puis entre 15h30 et 19h30. Pour tous ceux qui habitent loin, cela signifie une journée passée dans l'entrepôt.» Selon lui, la plupart des services qui se pratiquent dans son garage ressemblent à ça. Il tient tout de même à préciser que les mesures d'économie telles que l'absence de remplaçants ou des salaires qu'il estime bas pour la branche - quelque 72'000 francs annuels bruts - sont demandées par les collectivités publiques qui subventionnent les cars postaux. «Mes supérieurs me l'ont dit, on leur a demandé de faire baisser les coûts. Alors c'est à chacun de prendre ses responsabilités.»

La colère et la fatigue des chauffeurs couvent. À Sion, 15 chauffeurs sur 52 ont récemment démissionné au sein des bus sédunois exploités par CarPostal, comme le révèle cette semaine Rhône FM. Ils accusent des conditions de travail épuisantes.

Syndicom, le syndicat des chauffeurs de bus, appuie la description faite par Albert et estime que les problèmes de courses supprimées sont la plupart du temps liés à une pénurie de personnel. «CarPostal a rationalisé les effectifs pour diminuer les coûts et obtenir des concessions sur un marché concurrentiel, explique Dominique Gigon, secrétaire régional chez Syndicom pour la Suisse romande. Pour cela, ils ont diminué le nombre de chauffeurs remplaçants. Du coup, lorsque quelqu'un est malade, ils font appel à

des personnes en congé. Cela bouscule toute la planification annuelle des horaires de travail.» Il estime que c'est un cercle vicieux. «Il y a trop de changements dans les horaires, ce qui induit beaucoup de fatigue pour les chauffeurs. Ce problème, cumulé avec des salaires qui baissent et sont globalement plus bas que dans d'autres régies, provoque des démissions et probablement aussi des difficultés à recruter. Il y a une insatisfaction générale et beaucoup de colère au sein des chauffeurs de bus», note-t-il.

Un métier «exigeant»

À ces critiques, la régie répond par écrit qu'elle «est tenue d'assurer une gestion économique rigoureuse des prestations de transports publics qu'elle fournit. Lorsque des potentiels d'optimisation sont décelés, il est de notre devoir de les mettre en œuvre, juge-t-elle. Nous sommes conscients que le métier de conducteur est parfois exigeant, et nous portons une grande attention aux conditions de travail que nous offrons. Dans l'ensemble la situation est bonne et nous ne constatons pas de problèmes particuliers.»

Nous avons transmis les indications les plus détaillées possibles à CarPostal sur les courses dont on nous a signalé la suppression. La régie a estimé que «selon ses indications, les situations évoquées sont très différentes (...) S'il y a effectivement eu des situations dans lesquelles le car postal n'est pas arrivé sans avoir été annoncé, nous prions les voyageurs de nous en excuser. En général, cela arrive très rarement.» Pour répondre sur chaque cas, CarPostal dit avoir besoin de la date, de l'heure précise et du trajet, ce que nous n'avons pas toujours pu fournir, certains clients n'ayant plus ces informations. Mais même dans les cas où nous avons pu transmettre ces informations, nous n'avons pas obtenu de précisions de sa part. La seule cliente qui avait fait la démarche de se plaindre nous a dit avoir reçu «des excuses et un bon de 20 francs».

*Nom connu de la rédaction