

Les CFF en retard, aussi pour la communication

YAN PAUCHARD

 @yanpauchard

Le retour de vacances a dû faire enrager bien des pendulaires ce lundi matin sur les quais de gare. Trajets rallongés, changement d'horaires et correspondances modifiées. Durant quatre mois, trois lignes majeures de Suisse romande (celles qui relient l'Arc lémanique à Berne, à Zurich et au Valais) sont impactées par des travaux de grande ampleur entre Lausanne et Fribourg. Le quotidien de nombreuses personnes en est d'ores et déjà bousculé.

Ces changements auraient dû pouvoir être mieux anticipés par les usagers. Mais, enfermés dans une vision essentiellement technique, les CFF se sont contentés du minimum, annonçant les perturbations par un simple communiqué de presse fin juin, ainsi que par des informations dans les gares et les trains, comme ils l'auraient fait pour n'importe quel chantier. Pas l'ombre d'une conférence de presse pour expliquer les conséquences et prodiguer des conseils. De même, décrivant ces adaptations comme un « changement d'horaire », ils ont involontairement entretenu la confu-

sion avec le nouvel horaire annoncé quelques semaines auparavant.

La nature des travaux – de l'entretien – ne nécessitait pas, aux yeux des CFF, une communication plus proactive. Mais le contexte du moment l'imposait. Car le sentiment d'être laissés pour compte grandit dans une Suisse romande marquée au fer par les polémiques entourant le trou de Tolochenaz et les retards à répétition de la gare de Lausanne. Surtout, ce couac tombe juste après un ratage total.

**Le sentiment
d'être laissés pour
compte grandit en
Suisse romande**

En mai dernier, les CFF et la Confédération des transports de la Suisse occidentale annonçaient en effet le nouvel horaire 2025, qui comprenait une dégradation de l'offre pour

la ligne du pied du Jura. Fruit d'innombrables allers-retours entre les deux organisations, la communication finale fut aussi indigeste que brouillonne. Pire: cer-

taines autorités de grandes villes touchées par les modifications n'avaient même pas été prévenues en amont. S'est ensuivie une déferlante média-

tique et politique que les CFF peinent toujours à endiguer, d'autant plus que les élections fédérales approchent.

Dirigée aujourd'hui par le Fribourgeois Vincent Ducrot, la hiérarchie semble avoir pris la mesure de la grogne romande. Mais entre prudence administrative et inertie d'une grande entreprise où tout est cloisonné, le changement peine à se faire sentir de ce côté-ci de la Sarine. Et quand on voit la magnifique vidéo – un modèle du genre – qui explique en détail à la population lucernoise le projet de tunnel sous le lac, on ne peut que demeurer songeur. ●●● **PAGE 2**