

2 Temps fort

Une autre journée noire pour les CFF

SUISSE ROMANDE Deux ans jour pour jour après le «trou de Tolochenaz» qui avait perturbé le trafic ferroviaire pendant plusieurs semaines, un nouvel incident important a eu lieu hier en gare de Renens. Retour sur une journée compliquée

TEXTE: RAPHAËL JOTTERAND
PHOTOS: EDDY MOTTAZ/LE TEMPS
@Raph_jott @eddymottaz

La même pagaille, la même incompréhension et le même manque d'information qu'en 2021, lorsque le «trou de Tolochenaz» avait coupé la Suisse romande du reste du monde pendant près de trois jours. Jeudi matin 9 novembre, les pendulaires se sont réveillés avec la gueule de bois. Et même si la météo grisâtre de ces jours et le mercure à 5 °C n'incitent pas à la bonne humeur, la faute en revient principalement aux CFF. Fait rarissime, la compagnie de chemin de fer helvétique s'est même saisie, tôt dans la matinée, du portail de la Confédération Alertswiss pour faire part de ses recommandations: les pendulaires sont priés de faire un large détour pour éviter la zone de perturbations ou, simplement, de rester à la maison en télétravail.

La raison? Durant la nuit de mercredi à jeudi, une canalisation regroupant huit câbles de plusieurs centimètres de diamètre a été abîmée par une entreprise privée réalisant des travaux de génie civil du côté de Renens. «Le chantier appartient aux CFF, mais certaines tâches sont réalisées par des sociétés tierces», précise Frédéric Revaz, chef adjoint du service de presse des CFF. Dans ce cas, les opérations ont été réalisées dans le cadre du projet immobilier Quai Ouest, qui vise à implanter deux bâtiments de part et d'autre de la gare existante, laquelle vient d'être entièrement rénovée. «Lorsqu'un chantier est prévu aussi proche des voies, nous

devons impérativement installer des parois de protection. C'est ce qui devait être fait durant la nuit et c'est dans ce cadre qu'une machine de forage a touché plusieurs câbles.»

«Choqué par le manque d'information»

Au petit matin, plusieurs milliers de pendulaires ont appris, en consultant leur smartphone, que la liaison entre Lausanne et Genève était tout simplement interrompue. Enfin, pour les plus chanceux. Car dans les gares, tout le monde n'était pas au courant de ce qui venait de se passer. «Je dois aller garder mon petit-fils à Genève et je me retrouve bloqué ici, à Renens, sans savoir quoi faire», pestait une jeune retraitée aux alentours de 7h30. Même sidération pour Monique, 72 ans, agacée du manque de considération pour les personnes âgées. «On nous demande de regarder l'application des CFF. Je ne sais même pas comment la télécharger. Cette situation devient vraiment risible pour la Suisse romande.» Une pique en direction des instances politiques du pays, qui peinent à mettre les bouchées doubles pour la création d'une seconde voie entre Lausanne et Genève.

Sur la place de la gare de Renens, un «manager de bus» mandaté par les CFF semblait très seul face à la fourmilière géante qui se dressait devant lui, avide de réponses. «Est-ce que ce bus va jusqu'à Morges?» lance une trentenaire essayant de rejoindre son entreprise. «Oui. Mais il faut vous dépêcher car il est sur le départ», lui répond-il avant de se faire happer par un homme, pressé de savoir ce qu'il fallait faire pour rejoindre

La panne - qui a paralysé puis perturbé le trafic ferroviaire hier entre Genève et Lausanne - a été provoquée par des travaux de forage ayant endommagé huit grands câbles en gare de Renens. (RENENS; PHOTO EN BAS À DROITE: MORGES; 9 NOVEMBRE 2023)

Bussigny. Quelques pas plus loin, Rémi, la vingtaine, consulte son téléphone en faisant la moue: «Je suis choqué par le manque d'information à notre disposition. On parle quand même d'une des plus grandes entreprises du pays. Un employé des CFF m'a dit ce matin qu'il était impossible de rejoindre l'autre bout du lac, et là j'apprends que le trafic n'est interrompu que partiellement entre Renens et Morges.»

Une reprise partielle en cours de journée

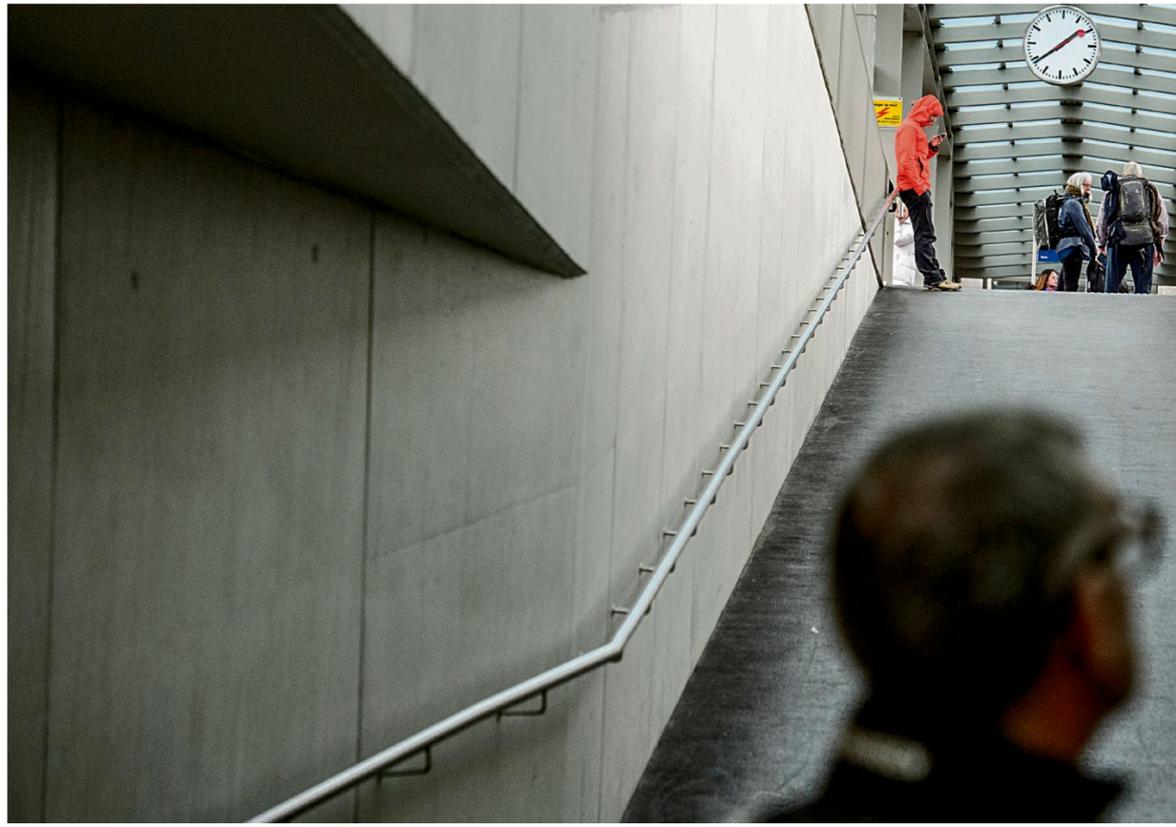
La plus grande entreprise de transport public du pays avait certes fait au mieux pour proposer à ses clients des alterna-

«Il n'y avait personne qui portait l'uniforme des CFF pour nous renseigner»

THOMAS, VOYAGEUR

tives, notamment en commandant une quarantaine de bus de remplacement à ses partenaires. Mais mieux ne veut pas dire assez. Que ce soit à Morges, Renens, Lausanne ou Bussigny, l'information a cruellement manqué pour rassurer les voyageurs. «Entre les annonces orales qui manquaient de clarté et une certaine confusion sur les panneaux d'affichage, c'était vraiment un casse-tête pour s'y retrouver, témoigne Thomas, parti au petit matin de la capitale olympique pour rejoindre le campus de l'Unil. Ce qui m'a frappé le plus, c'est qu'il n'y avait personne qui portait l'uniforme des CFF pour nous renseigner.»

Plus tard dans la matinée, alors que l'heure de pointe venait de passer, David Fattebert, directeur des CFF pour la Suisse romande, retrouvait un semblant de sourire sur le quai 1 de la gare de Lausanne. «Depuis 10h45, deux trains par heure et par sens pourront de nouveau relier Genève et Lausanne, ce qui devrait nous permettre d'assurer sans trop de problème le pic de fréquentation du soir.» Enfin, un communiqué précise en fin d'après-midi que, grâce à une trentaine de spécialistes engagés sur place, le retour à la normale est prévu pour l'arrivée des premiers pendulaires du vendredi. Le pire est derrière. ■



PUBLICITÉ



LES JOURS 3-20 Novembre
EXCEPTIONNELS

GENÈVE - LAUSANNE (CRISSIER) - SION - ZÜRICH - BÂLE - LUGANO

rochebobois
PARIS



Les politiques n'ont pas de baguette magique

RÉACTIONS Un chantier, des câbles sectionnés et le trafic sur la ligne Lausanne-Genève coupé. Alors que l'épisode a un goût de déjà-vu pour les Lémaniques, les politiciens pointent le manque de redondance technique des infrastructures ferroviaires

ANNICK CHEVILLOT, BERNE
@chevillot_a

Deux ans jour pour jour après le trou de Tolochenaz, c'est à la gare de Renens qu'une coupure de câbles a paralysé de longues heures le trafic ferroviaire entre Lausanne et Genève. Cet accident survenu sur un chantier privé de CFF Immobilier, comme l'a appris *Le Temps*, n'est pas imputable à la partie ferroviaire de l'entreprise. Les CFF ne sont donc pas directement responsables, mais l'accident a eu un effet désastreux sur le système de pilotage de la gare de Renens et pose la question de la gestion des chantiers lorsqu'ils sont très proches d'infrastructures stratégiques des CFF.

Pour le sénateur sortant Olivier Français (PLR/VD), «une exploitation du réseau en mode dégradé devrait demeurer possible même lorsqu'un outil majeur du trafic ferroviaire est endommagé par des travaux sur un chantier à proximité». Le spécialiste des transports rappelle que le métro lausannois est doté de triples redondances techniques: «Ainsi, s'il y a un problème, le métro peut toujours être exploité.»

La redondance, c'est le point sur lequel les politiciens appuient fortement à la suite de l'incident du jour. «Cette question doit

même devenir prioritaire», relève Brenda Tuosto, municipale socialiste d'Yverdon-les-Bains, fraîchement élue au Conseil national. Et d'ajouter: «Les accidents de chantier, ça arrive, mais dans le contexte actuel, avec la détérioration de l'offre dans l'arc jurassien et l'augmentation des tarifs, le dossier du développement ferroviaire en Suisse romande doit être empoigné sérieusement à Berne.» Pour elle, il faut tout faire pour que «ce cela ne se reproduise plus».

Repenser la gestion des chantiers

Une seule solution pour que la modernisation de l'infrastructure ne rime plus avec accidents de chantier à répétition: des *back-up* de sécurité efficaces. Plusieurs politiciens contactés s'étonnent de l'absence de redondance et s'interrogent: comment est-ce possible que la rupture de câbles à Renens coupe tout le trafic sans aucune solution de secours? Des câbles de remplacement ont certes été acheminés de Berne et Fribourg, mais dans l'urgence seulement. Signe qu'une telle mésaventure n'avait pas été anticipée.

Pour Olivier Français, cet incident montre simplement qu'«il faut arrêter de croire que la politique est la solution aux problèmes techniques des CFF». Une ligne supplémentaire sur le tronçon Lausanne-Genève ou le tunnel entre Morges et Perroy – proposé par le conseiller fédéral Albert Rösti en août dernier – n'aurait pas empêché le chaos généré par la rupture de câbles en gare de Renens.

Ce qui doit être revu en priorité, pour un spécialiste du sujet désireux de garder

l'anonymat, c'est «le processus de sécurité sur les chantiers. Il doit être renforcé et les entreprises qui interviennent dans des zones stratégiques pour le trafic passager doivent sécuriser les périmètres d'intervention en amont du chantier.»

C'est d'autant plus important qu'entre les travaux des gares de Lausanne et Genève, et les améliorations d'infrastructures entre les deux villes planifiées jusqu'en 2035 voire 2040, le risque de nouveaux incidents est réel. Face à de tels risques, «les politiciens sont désarmés. On est face à un problème d'entreprise», souligne encore Olivier Français. La planification, la gestion et la sécurisation des chantiers reviennent en effet aux CFF et «c'est à eux de régler ça!»

Genève, l'isolée

Une meilleure anticipation des risques est également demandée à Genève. Le canton s'est une nouvelle fois retrouvé isolé du reste du réseau ferroviaire par une mésaventure sur sol vaudois et Pierre Maudet, conseiller d'Etat chargé de la Mobilité, «constate sans surprise, que les événements du jour montrent – une fois de plus – l'extrême fragilité de la ligne entre Genève et Lausanne».

Le politicien tient également à ajouter que «la population, et les pendulaires en particulier, est victime des énormes retards pris dans la mise à jour et le développement de cet axe, dont les infrastructures ne sont pas en adéquation avec les besoins en mobilité ferroviaire d'un bassin de population de près de 1,4 million d'habitants».

Le casse-tête de la communication aux voyageurs

TECHNOLOGIE Hier matin, de nombreux usagers des CFF se sont plaints d'informations lacunaires, voire inexistantes. Des spécialistes esquissent des pistes d'amélioration

ANOUGH SEYDTAGHIA
@Anouch

Scène légèrement surréaliste sur le quai de la gare de Pully-Nord, jeudi à l'aube. «Mesdames et messieurs, les trains jusqu'à Genève sont supprimés jusqu'à mi-novembre», annonce une voix via les haut-parleurs le long des voies. La suite ne s'annonce pas meilleure. Dans le train régional, les écrans affichent de la publicité, mais aucune information sur le trafic. En gare de Renens, personne n'indique où se trouvent les bus de remplacement. Sur l'application des CFF, les informations sont souvent incompréhensibles et lacunaires...

Cela fait beaucoup, provoquant la colère de nombreux passagers laissés dans le flou. «Lors de chaque incident, nous apprenons et faisons mieux», se défend un porte-parole des CFF. Mais pourquoi ne pas avoir informé de manière plus précise? «Dès que nous avions quelque chose à communiquer, sur les bus de remplacement ou sur les horaires, nous l'avons fait», poursuit le porte-parole. Il

insiste: «De nombreux passagers ont appris la nouvelle alors qu'ils étaient encore chez eux, grâce à la notification envoyée par l'application Alertsuisse ou les informations affichées dans notre app.»

Paramétrage dans l'app

Mais ne serait-il pas plus pertinent d'informer tous les utilisateurs de l'app CFF, sans même qu'ils n'aient à l'ouvrir? «Vous avez déjà la possibilité de définir vos trajets préférés au sein de cette app et de recevoir de telles notifications en cas de problème», répond le porte-parole. Manifestement, de nombreux utilisateurs ignorent ce service.

Revenons à l'app Alertsuisse: elle est installée sur environ 1,9 million de smartphones et de tablettes. C'est la deuxième fois que les CFF l'emploient pour diffuser une alerte. La première fois, c'était il y a pile deux ans pour le «trou de Tolochenaz». On est très loin de ce qui se passe par exemple aux Etats-Unis: par défaut, tous les smartphones reçoivent des alertes diffusées par les autorités, en lien par exemple avec des tremblements de terre en Californie. En Suisse, une telle fonction n'est pas activée sur les iPhone.

Spécialiste des réseaux et professeur émérite à l'EPFL, Matthias Finger estime qu'il faut prendre un peu de recul avant de criti-

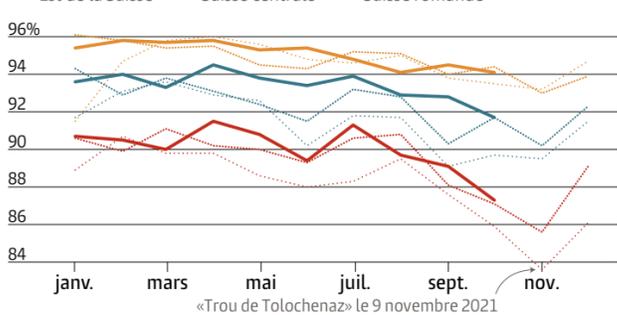
quer trop durement les CFF: «A la base, c'est une entreprise de transport, une entreprise d'ingénieurs, dont la mission première est de transporter des gens et des marchandises. Les CFF sont totalement focalisés sur cette mission, et la communication n'est pas leur cœur de métier. Ils auraient dû faire mieux, c'est certain, mais il ne faut pas oublier quelles sont leurs racines.»

Matthias Finger nuance aussi en parlant de «l'extraordinaire complexité de la tâche des CFF: le réseau est totalement surchargé, les CFF opèrent sans cesse à la limite, ils ne peuvent faire face à la demande et des problèmes techniques sont inévitables. Ils sont souvent contraints d'effectuer des réparations de nuit, et peinent même à trouver des ouvriers pour cela.» Mais Matthias Finger le reconnaît, «ce n'est pas la première fois qu'il y a ce genre de souci technique majeur, et la population est extrêmement sensible à ces problèmes. Les CFF auraient dû, de par leur expérience, mieux communiquer.»

En envoyant par exemple des notifications personnalisées selon la géolocalisation de chaque utilisateur de l'application des CFF? «Ce n'est pas si facile que cela. Les CFF sont scrutés de près pour leur utilisation des données personnelles et je ne suis pas sûr qu'ils aient le droit de pister ainsi leurs clients.»

LES TRAINS ROMANDS SONT LE PLUS SOUVENT EN RETARD

Pourcentage de tous les trains voyageurs ponctuels*, par mois et par année selon la région de Suisse, en 2021, 2022 et — 2023



* Un train est ponctuel lorsqu'il atteint ses arrêts avec un retard de moins de trois minutes. Les trains supprimés à court terme sont considérés comme non ponctuels. | Graphique: @duc_qn | Source: CFF

«En une fraction de seconde tout s'écroule, car Renens est le cœur du réseau»

RAIL David Fattebert, directeur des CFF pour la Suisse romande, décrypte une matinée chaotique. Il ne veut pas comparer cet incident au «trou de Tolochenaz»

Le 9 novembre restera longtemps gravé dans les mémoires de David Fattebert, responsable des CFF pour la Suisse romande. Pas seulement parce que c'est à cette date qu'il a rencontré son épouse, mais parce que ce jour est maudit pour les CFF. Deux ans jour pour jour après le «trou de Tolochenaz», c'est à Renens qu'un incident technique s'est produit. Entre une communication timide et une situation qui a des airs de déjà-vu, il nous fait part de son point de vue.

Que s'est-il passé concrètement? Dans la nuit de mercredi à jeudi, plusieurs câbles d'une taille conséquente, contenant eux-mêmes des centaines de petits fils électriques à l'intérieur, ont été détruits lors de travaux d'entretien à Renens. Ces câbles ser-

vaient à la commande des signaux et des aiguillages de la gare. Sans eux, l'ensemble du côté ouest de la gare se retrouve paralysé. Il est trop tôt pour savoir s'il s'agit d'une maladresse, d'un manque de chance ou d'une mauvaise lecture ou rédaction des plans. Une enquête est en cours.

Comment avez-vous agi à l'annonce des dégâts? Dans un premier temps, il a fallu en tirer les conséquences. Nous nous sommes rapidement rendu compte que le trafic entre Lausanne et Morges allait être forte-

ment perturbé, même interrompu sur une courte durée. Notre processus de gestion de crise s'est mis en place afin de pouvoir maîtriser la situation dans les plus brefs délais. Dès 1h du matin, des ouvriers ont commencé à travailler sur la réparation du site, puis nous avons dû trouver des câbles de remplacement. Une tâche particulièrement compliquée car il en existe peu en stocks. Heureusement,

nous en avons trouvé dans d'autres cantons comme Berne et Fribourg. Nos services se sont également déployés pour communiquer de manière large en passant par nos réseaux sociaux ou par le portail Alertsuisse qui permet de cibler une large audience. Finalement, nous avons dû commander une quarantaine de bus afin de garantir les liaisons entre Morges, Renens et Bussigny.

Malgré vos efforts, la situation était particulièrement chaotique en gare de Morges et de Renens. Comment l'expliquez-vous? A l'heure de pointe, malgré un dispositif de bus conséquent et la mise en place d'un train-navette entre Morges et Renens dès 8h, la capacité n'était pas suffisante pour accueillir les quelque 90 000 pendulaires qui utilisent ces lignes chaque jour. Nous nous excusons auprès de nos clients. Ça a engendré des pertes de temps conséquentes pour certains voyageurs mais l'aspect positif c'est que nous avons pu garantir le transport.



«La capacité n'était pas suffisante pour accueillir les quelque 90 000 pendulaires»

Mais pas la communication sur le terrain qui a manqué... Oui, les premières heures ont été compliquées. Toutes nos ressources disponibles sont déployées. Mais quand un incident se passe dans la nuit, il faut avoir le temps d'aver-

tir notre personnel. D'autant plus que ce sont les gens du bureau qui, dans ce genre de cas, jouent le rôle d'informateurs auprès de nos clients et doivent donc modifier leurs plans. Sans compter le fait qu'eux aussi viennent au travail en train et sont impactés par les perturbations.

Comment envisagez-vous la reprise?

Depuis la fin de la matinée, deux trains par heure et par sens ont relié à nouveau Genève et Lausanne. Il faudra toutefois être compréhensif et accepter le fait de se retrouver, dans certains cas, debout. De premiers tests devraient avoir lieu en début d'après-midi pour envisager de rétablir petit à petit le trafic. Nous prévoyons à l'heure actuelle une reprise à la normale demain matin.

Combien vous coûte une journée de perturbations comme celle-ci? Au niveau des dédommagements, nous avons des procédures bien précises qui existent. C'est trop tôt pour savoir combien cette journée

va nous coûter, mais d'un point de vue émotionnel, ça nous touche. Pour nous, en tant que cheminot, c'est terrible. En une fraction de seconde tout s'écroule car Renens est le cœur du réseau en Suisse romande. Nous ne sommes pas fiers de ne pas pouvoir offrir nos services à nos clients. C'est une situation de dernier recours.

Cet incident survient deux ans jour pour jour après le «trou de Tolochenaz». Peut-on parler de journée noire pour les CFF? Je ne suis pas superstitieux mais il y a évidemment une symbolique. En revanche, il faut vraiment séparer ces deux affaires et ne pas tout mélanger. Dans le cas de Tolochenaz, si nous avions eu une deuxième ligne, les trains auraient pu continuer à circuler. En revanche, quand des câbles de commande sont touchés, on ne peut plus rien faire, peu importe où ça se situe. Il aurait très bien pu se passer la même chose à Zurich, les conséquences seraient les mêmes. Il y a incontestablement une part de malchance. ■

PROPOS RECUEILLIS PAR R. J.