

Mathieu Fleury : « Faciliter le passage au Léman Express »

En cette rentrée, le Léman Express est à 44 000 voyageurs quotidiens. Le réseau en place, avec une promotion de conducteurs d'ici quelques jours, Mathieu Fleury, le nouveau directeur de Lémanis, va pouvoir se concentrer sur le processus commercial et l'expérience du voyage.

Les très attendus chiffres de la rentrée sont-ils arrivés ?

« Oui, et j'en suis très satisfait. Nous sommes à presque 44 000 voyageurs quotidiens, soit 95 % de la fréquentation de février 2020, juste avant la pandémie, qui est la cible actuelle car nous n'avons encore connu aucune année normale de fonctionnement. C'est d'autant plus prometteur que la Covid est encore là, comme le télétravail, et que la fréquentation événementielle n'est pas revenue à la normale : le Salon de l'Auto n'aura par exemple pas lieu, alors qu'il provoque d'ordinaire toute une effervescence dans la région. »

Qui sont les voyageurs ?

« Nous sommes en phase d'analyse, mais on peut déjà voir une chose intéressante : l'utilisation à l'intérieur de chaque pays est très importante, et complète une des vocations originales du projet, à savoir être le train des pendulaires transfrontaliers. Nous avons mené une enquête de satisfaction. À la question "Est-ce que vous recommanderiez ?", nous obtenons un formidable 84 % de "oui". Le produit a des avantages qui n'ont pas pu être "vendus" à la table familiale, comme la sécurité, le confort, la facilité, ou la ponctualité. La Covid a freiné le développement du bouche-à-oreille, mais les utilisateurs dits "passifs" se muent peu à peu en promoteurs du Léman Express. »

Est-ce que l'arrivée d'une promotion de nouveaux mécaniciens va aplanir les annulations de trains, revenues cet automne ?

« Nous arrivons vraiment sur la fin des problèmes structurels, il ne devrait plus y avoir d'annulations systématiques de trains, même s'il pourra y avoir encore quelques difficultés. Reste qu'il y aura toujours des impondérables, car nous restons fragiles. Avec une seule voie du côté français, la moindre difficulté a un gros impact. »

Quels sont dorénavant les chantiers ? Simplifier l'achat des billets par exemple ?

« Effectivement, nous entamons la "saison 2", avec un objectif : faciliter le passage au transport public. Tous les obstacles doivent être aplanis : la complexité d'achat du billet, la difficulté de trouver un trajet. L'idée, c'est de travailler avec les partenaires pour régler la complexité de faire fonctionner ensemble deux systèmes qui n'avaient pas été conçus pour, et que cela soit simple, cohérent et facile d'accès pour le client. L'autre volet fondamental, c'est la multimodalité et le rabattement. La région française est plus périurbaine, avec des transports publics moins denses. Il faut donc que l'on offre les solutions pour du porte-à-porte. Nous allons mener un inventaire pour valoriser tout ce qui est P + R, pistes cyclables, parc à vélos, ligne de bus, etc. Et un

inventaire des freins, comme des tarifs dissuasifs sur certains parkings, et de ce qui manque. La convergence et le rabattement passeront forcément par une collaboration avec les collectivités et les acteurs de la mobilité français et suisses. »

Une ligne est plus en difficulté : Annecy. Est-ce qu'il y a des solutions ?

« Annecy fait partie des points d'attention "questionnants", à la fois pour les pendulaires et la stratégie loisir. Qu'est-ce qui reste à faire ? On va chercher. Cette ligne est un peu longue en temps de trajet, même si je crois que de centre-ville à centre-ville, nous sommes compétitifs en heure de pointe. »

Il y a aussi le service que vous apportez. Il manque le wifi...

« Vous avez raison, quand on dit confort, le wifi en fait partie. C'est une autre priorité : les opérateurs téléphoniques doivent y être sensibilisés. Cela fait partie des freins cachés, comme le seul point qui n'est pas en évolution positive dans notre enquête de satisfaction : la possibilité d'emmener le vélo dans le train. On sait qu'on ne pourra pas prendre tous les vélos, mais il faut réfléchir aux parkings, au vélo en libre-service, en somme à un bouquet de solutions. »

Le Léman Express est donc désormais dans le paysage...

« Aux Journées transfrontalières, des personnes qui cherchaient à venir dans la région sont passées sur notre stand pour trouver le bon lieu où s'installer et travailler, c'est un signe. Le Léman Express a deux succès à mesurer : dans nos trains et sur les routes. Est-ce que le transfert modal a fonctionné ? C'est aussi là-dessus que l'on est jugé. » ■



Mathieu Fleury est très satisfait de la fréquentation en cette rentrée, et attend beaucoup des nouveaux conducteurs qui arriveront à la fin du mois pour soulager le réseau. Photo Le DL /S.C.

Propos recueillis par Sébastien COLSON