

Le patron du Léman Express se dit prêt à écouter les usagers

Chablais La société d'exploitation du Léman Express a son nouveau chef. Après deux années de rodage, l'arrivée de Mathieu Fleury sonne la fin d'un premier chapitre, «celui de la création de l'offre ferroviaire». Interview. Vous êtes l'ancien secrétaire général de la fédération romande des consommateurs. Comptez-vous faire de la relation avec l'usager votre grande priorité? Il est vrai qu'en arrivant à ce poste, je n'apporte pas le regard du cheminot mais davantage celui de quelqu'un qui a derrière lui une expérience dans la relation client. Le secteur ferroviaire est d'une immense complexité, ce qui nous oblige nécessairement à résoudre de multiples problèmes techniques et organisationnels. Pour autant, il ne faut pas perdre de vue que notre produit, le Léman Express, a une grande influence sur la vie quotidienne de nos clients, majoritairement pendulaires. Je compte évidemment porter une attention de tous les instants à ce qu'ils vivent et ainsi faire remonter leurs remarques au plus haut niveau. La première phase s'est achevée, celle de la construction, de la création de l'offre. Il est temps de se tourner vers les clients. Ces mêmes clients sont nombreux à se plaindre de retards provoqués notamment par des

pannes techniques. A quand du mieux? Il y a déjà du mieux. La période de rodage nous a permis d'améliorer notre matériel roulant. Il faut se rappeler ce qu'on a réussi à faire. On parle d'un saut quantique en termes d'offre. Le bémol de cet exploit, c'est qu'on circule avec deux types de trains tout en partageant deux cultures ferroviaires différentes, ce qui engendre des problèmes techniques qui ne peuvent se résoudre du jour au lendemain. Mais on s'est stabilisé et nous sommes aujourd'hui satisfaits d'avoir une offre qui tient la route. Les résultats sont très positifs. La carence de conducteurs suisses formés a, elle aussi, une lourde incidence... C'est un problème qui va se résorber dès maintenant. Une première volée de nouveaux conducteurs va arriver à la fin du mois, suivi d'une deuxième en janvier. Cela va nous offrir une belle bouffée d'oxygène. Mon souhait, c'est que nous n'affrontions plus que les incidents conjoncturels et non structurels. Le télétravail diminue et la crise sanitaire cesse, peu à peu, d'ébranler le quotidien des frontaliers. La fréquentation repart-elle enfin à la hausse? Oui, les chiffres sont très encourageants. On est à près de 44 000 voyageurs quotidiens, soit 95% de l'activité de février 2020, soit

avant la crise du Covid. Cela prouve que le Léman Express répond bien à un besoin. La ligne Evian-Coppet a-t-elle trouvé son public? Nous ne divulguons pas les chiffres par tronçon mais je peux vous affirmer que c'est une ligne qui présente de très bons résultats de fréquentation, au-delà de la moyenne. Des points d'amélioration sont malgré tout espérés sur cet axe chablaisien. Un doublement des voies va, très bientôt, sembler indispensable... C'est à la sphère politique de prendre des décisions à ce propos. Il ne faut pas minimiser la question du financement dont les montants sont impressionnants. On parle de plusieurs millions d'euros. Mais il est évident qu'en termes d'exploitation, ce serait formidable pour nous. Quand vous ne circulez que sur une seule voie, le moindre incident vient paralyser toute la ligne. De plus, on sait déjà qu'on sera vite victime de notre succès, que les capacités seront rapidement atteintes. N'est-ce pas jouer avec le feu que d'attendre une probable saturation avant d'agir? C'est sûr que l'on s'expose à un risque. Mais nous sommes en dialogue avec les autorités publiques qui sont les seules à pouvoir porter ce futur développement. ■

Les parkings des gares, «un gage de succès ou d'échec pour un projet comme le nôtre»

Voilà certainement un point noir qui fait hérissier les poils de nombreux usagers. Dans le Chablais, stationner aux abords des gares du Léman Express n'est pas une partie de plaisir. Manque de places à Perrignier, tarifs prohibitifs à Thonon... Au final, le compte n'y est pas. Encore plus quand Mathieu Fleury reconnaît lui même que les parkings sont «un gage de succès ou d'échec

pour un projet comme le nôtre». Au regard des manquements en la matière, le nouveau directeur de Lémanis se dit très attentif «au développement des parkings de type P+R le long des voies». Il encourage une «approche cohérente» quitte à «demander des correctifs si nécessaire au niveau de la question des tarifs de ces parkings. Si le coût n'est pas au bon niveau pour l'utilisateur, vous créez

là un obstacle et il préférera continuer de prendre la voiture pour aller directement à Genève ou basculer sur une autre gare.» Autrement dit, c'est aux «acteurs de la mobilité» de jouer la carte de la cohérence pour harmoniser l'ensemble du réseau et éviter qu'une gare défaillante ne pénalise les autres haltes du Léman Express. ■

Le retour d'une ligne entre Evian et Saint-Gingolph «offrirait des perspectives faramineuses»

C'est assurément l'arlésienne de l'Est chablaisien. La réhabilitation de l'ancienne ligne ferroviaire dite du "Tonkin" est dans les tuyaux depuis de longues années. Les milieux associatifs et politiques franco-suisse plaident ardemment en faveur du retour de la liaison Evian/Saint-Gingolph, totalement fermée depuis 1998. Plusieurs étapes techniques ont déjà été franchies et l'ou-

verture au débat public de ce dossier est espérée pour la fin d'année 2022. La circulation de trains jusqu'à la frontière valaisanne permettrait d'achever le tour ferroviaire du lac et apporterait clairement, de l'avis de Mathieu Fleury, une plus-value touristique pour toute la région: «Terminer la boucle du Léman est d'une logique implacable. Cela ne peut que faire sens pour un train comme le

nôtre qui porte le nom de Léman Express. Proposer un tour complet du lac en train offrirait des perspectives faramineuses en termes de simplicité de trajets mais aussi d'offres pour le client. La réhabilitation de ce dernier tronçon aura assurément une influence sur la globalité du transport public de la région.» ■