

COPIE



Chemin de fer
Lausanne - Echallens - Bercher SA
Monsieur le Président du Conseil d'administration
Place de la gare 9
Case postale 196
1040 Echallens

Lausanne, le 5 septembre 2019

INFORMATIONS AUX USAGERS DU TRAIN ET RETARDS

Monsieur le Président,

Depuis l'introduction de l'horaire régional valable dès le 26 août 2019, plusieurs membres de notre association nous ont interpellés à propos de l'information destinée aux voyageurs ainsi que, plus généralement, des retards subis sur la ligne du LEB.

En effet, une partie des courses s'effectue non pas train mais par bus voir par taxi.

Si nous ne remettons pas en cause les solutions trouvées par votre société pour pallier aux difficultés de la mise en œuvre du nouvel horaire et de la desserte au quart d'heure, nous souhaitons vous alerter sur les problèmes liés à l'information aux voyageurs ainsi qu'à ceux qu'ils subissent en raison des retards.

Pour ce qui est tout d'abord de l'information, il est très mal indiqué (voire pas du tout) où doit se rendre un usager, obligé de transborder pour continuer son trajet via bus ou train. Si cela pose relativement peu de problèmes aux voyageurs détenteurs d'un abonnement et habitués à fréquenter régulièrement la ligne, ce n'est pas le cas de l'ensemble de vos clients. L'on peut notamment penser aux clients non-réguliers ou aux personnes à mobilité réduite.

S'agissant ensuite des retards, il apparaîtrait que beaucoup d'usagers en constatent l'existence croissante – ce qui entraîne en toute logique des problèmes et réduit l'avantage du LEB sur le transport individuel motorisé.

Association Transports et Environnement
Section Vaud

Avenue du Mont d'Or 23, 1007 Lausanne
Tél. +41 21 323 54 11
www.ate-vd.ch, e-mail info@ate-vd.ch

S'y ajoute le fait que les horaires des lignes de bus affrétées par votre compagnie sont mal coordonnés avec ceux des lignes exploitées par CarPostal SA dans la région – accroissant donc les problèmes rencontrés.

Il s'ensuit dans l'ensemble des difficultés de voyage rencontrées par de nombreux usagers et auxquels les réponses apportées ne semblent pas satisfaisantes. Or, il est absolument central d'éviter que des usagers (réguliers ou non) décident de privilégier leur voiture sur le LEB en raison des incertitudes et désagréments engendrés par ces problèmes. Il est tout aussi important que l'image générale du LEB ne soit pas entachée par cette situation, ceci *a fortiori* vu les investissements et travaux actuels visant justement à améliorer la desserte et le service.

En conséquence, nous vous prions de prendre urgemment les mesures nécessaires pour pallier aux problèmes évoqués ci-dessus. Cela passe d'abord par une amélioration immédiate de l'information aux usagers, par le biais d'une signalétique appropriée sur le terrain et d'indications moins lacunaires sur vos horaires et supports informatifs. Ensuite, nous appelons également la compagnie LEB SA à prendre sans tarder contact avec CarPostal SA afin de coordonner aux mieux les horaires des différentes lignes, qui doivent, faut-il le rappeler, être au service des usagers et non le contraire. Enfin, il est impératif de mettre les moyens nécessaires pour réduire au maximum les retards engendrés par la situation actuelle et garantir un service de qualité.

En vous remerciant de l'intérêt que vous porterez à ces lignes, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de notre parfaite considération.

Au nom du comité ATE Vaud :



David Raedler
Président



Valérie Schwaar
Secrétaire générale

Copie : M. Michel Joye, directeur de TL & LEB SA