

## RÉPONSE DU CONSEIL D'ETAT

### à l'interpellation Jérôme Christen et consorts intitulée "Comment dissuader les jeunes de prendre le train grâce à Mobilis"

#### **Rappel de l'interpellation**

*Comment dissuader les jeunes de prendre le train ? Principalement par la politique tarifaire, les mauvaises correspondances, des trains en retard qui vous font rater le suivant ou encore des trains bondés où l'on paie le tarif assis pour voyager debout. Mais les CFF ont trouvé encore mieux : ne pas être capable de reconnaître un abonnement coûteux et amender, à trois reprises, son titulaire. Tout cela pousse naturellement à s'interroger sur le fonctionnement de Mobilis et sur la capacité de ses partenaires à tenir leurs engagements et à réagir rapidement pour corriger les dysfonctionnements.*

*Concrètement, c'est l'histoire d'un jeune vaudois qui a décidé de fréquenter la Haute école de gestion à Yverdon et, pour s'y rendre, de faire usage des transports publics. Il acquiert ainsi un abonnement Mobilis général au prix de 1413 francs. Ce précieux sésame — qui aurait fâché Ali Baba — est un abonnement Mobilis de la compagnie de transports publics VMCV vendu par l'office du tourisme de Vevey.*

*Lors d'un trajet Lausanne-Yverdon, le jeune homme se fait contrôler et l'agent des CFF, qui se voit dans l'incapacité de vérifier son titre de transport, décide de l'amender.*

*Le lendemain, le titulaire de l'abonnement se rend au guichet de la gare de Vevey où le collaborateur des CFF se voit dans l'incapacité de contrôler la validité de son abonnement : les guichets ne sont en effet pas équipés de l'appareil nécessaire ! Finalement, le jeune homme se rend à l'organisme émetteur, l'office du tourisme qui, après contrôle, l'assure de sa validité. Le jeune homme s'adresse alors aux CFF pour faire annuler l'amende.*

*Le lendemain, nouvelle amende, malgré le fait que les agents de trains sont au nombre de trois. Il y a clairement un problème de formation de ces agents de train.*

*Par ailleurs, s'il fut une époque où le voyageur était mis au bénéfice du doute, aujourd'hui, il est a priori considéré comme coupable, il doit prouver lui-même qu'il n'est pas en fraude ! Les CFF se moquent du fait qu'il peut être extrêmement humiliant d'être montré du doigt en public comme étant un vulgaire resquilleur.*

*Il faudra finalement plus d'une semaine pour que les deux amendes soient annulées et ceci sans la moindre excuse.*

*Mais quelques jours plus tard, nouvelle amende. Dans une information relatée par le quotidien 20 minutes, le porte-parole des CFF explique que ceci arrive lorsque le titre de transport est usé et que la machine ne le reconnaît pas.*

*Cette explication n'est pourtant pas crédible : la carte est neuve, en parfait état, et certains agents de*

*train sont parfaitement capables de la contrôler. D'ailleurs dans deux des trois cas, les contrôleurs qui l'ont amendé n'ont même pas essayé de " scanner " son abonnement pour contrôler sa validité.*

*Le porte-parole des CFF affirme encore que les contrôleurs sont sensibilisés. Visiblement, cette sensibilisation n'a guère d'effets sur le terrain. Et il n'est pas venu à l'idée des CFF de reconnaître le problème, d'exprimer leurs regrets et de s'excuser.*

*Les cas de voyageurs amendés à tort sont de plus en plus courants depuis l'introduction de Mobilis. Ces situations kafkaïennes ne peuvent qu'encourager des jeunes à se dépêcher de passer leur permis de conduire pour éviter toutes les embûches auxquelles on se heurte malheureusement avec les transports publics.*

*J'aimerais en évoquer encore une autre : le découpage des zones de Mobilis qui pose toujours de gros problèmes. S'il était indispensable d'aller de l'avant et qu'il était impossible de le faire en satisfaisant chaque usager, il n'en demeure pas moins que des erreurs de jeunesse pourraient être corrigées et que cette question du découpage devrait être revue à la lumière des expériences réalisées depuis l'entrée en vigueur de cette communauté tarifaire, en tenant compte des avis des usagers, afin d'être équitable et de viser le plus juste possible.*

*Fort de cette histoire abracadrante, et en complément au postulat Golaz sur cette question, j'aimerais poser les questions suivantes, dès lors que le coût de fonctionnement de Mobilis est assuré par moitié par l'Etat de Vaud et que celui-ci a été l'initiateur de cette démarche et même " le pilote en coulisses", selon l'ancien chef du département en charge du dossier de la mobilité.*

*1. Le Service de la mobilité a-t-il eu connaissance de ces cas et est-il intervenu auprès de Mobilis pour que de tels couacs ne se reproduisent plus ?*

*2. Le Conseil d'Etat n'estime-t-il pas qu'il existe de meilleurs moyens d'encourager les jeunes à passer leur permis de conduire ou de les dissuader d'utiliser les transports publics pour résoudre le problème de la saturation de certaines lignes ?*

*3. Le Conseil d'Etat est-il prêt à prendre toutes les mesures utiles pour encourager l'usage du train plutôt qu'un transport motorisé individuel ?*

*4. Que bilan le Service de la mobilité de l'Etat de Vaud tire-t-il de la communauté tarifaire Mobilis depuis son extension ?*

*5. Des ajustements sont-ils nécessaires ? Si oui, lesquels et dans quels délais seront-ils entrepris ?*

*6. Le Service de la mobilité est-il intervenu auprès de Mobilis afin que tous les abonnements émis par ses partenaires soient reconnus ? Si oui, quelles ont été les réponses données ? Sinon, entend-il le faire pour remédier à ces couacs qui ternissent l'image des transports en commun ?*

*7. Le découpage des zones répond-il aux déplacements locaux les plus pertinents ou n'est-il qu'une réponse administrative à une question administrative ?*

*8. Des améliorations sont-elles envisagées dans le but d'avoir une tarification encore plus juste ?*

*9. Le type d'abonnement et la politique commerciale de Mobilis sont-ils adaptés aux multiples besoins de la population et aux typologies de la clientèle, par exemple, les enfants scolarisés, les personnes actives, les touristes et les retraités ?*

*10. La gouvernance de Mobilis est-elle adaptée à une situation complexe impliquant d'une part la gestion des entreprises de transport et d'autre part la transcription de politiques publiques cantonales et locales ?*

*Ne souhaite pas développer.*

*(Signé) Jérôme Christen et 2 cosignataires*

## ***Réponse du Conseil d'Etat***

### ***Préambule***

#### **Informations données par les CFF concernant les contrôles subis par le voyageur**

Le Service de la mobilité a interpellé le responsable du Trafic régional voyageurs CFF à Lausanne pour obtenir des éléments concernant les contrôles subis par le voyageur. Le responsable des CFF a communiqué les informations suivantes :

- L'étudiant en question était en possession d'un titre de transport Mobilis valable. Il a été malheureusement amendé trois fois à tort par le personnel de train des CFF. Les CFF ont reconnu leur erreur en annulant les amendes et ont présenté leurs excuses à ce client. En outre, 4 cartes journalières première classe, valables dans toute la Suisse, lui ont été remises en dédommagement des désagréments subis.
- Après une enquête interne, les CFF ont déterminé deux raisons de ce contrôle défaillant :
  - La première est liée à un problème d'information sur la validité du titre de transport émis par les Transports publics Vevey-Montreux-Chillon-Villeneuve SA (VMCV) de la part du personnel de contrôle des CFF. Lors de l'introduction de l'abonnement Mobilis sur la carte à puce "sésame" des VMCV, les appareils du personnel des trains CFF ont été adaptés pour lire ces cartes. Les CFF ont procédé activement à l'information de leur personnel de contrôle. Malheureusement, les CFF constatent que cela n'a pas été suffisant, notamment auprès du nouveau personnel de contrôle. Les nombreuses spécificités tarifaires suisses et le format particulier de cette carte à puce des VMCV complexifient le travail des collaborateurs CFF des trains Grandes lignes et accroissent le risque d'erreur.
  - La deuxième raison est de nature technique. Si les cartes "sésame" des VMCV sont abimées, l'appareil actuellement utilisé (ZPGII) ne réussit pas à les lire. Le contrôleur reçoit alors un message d'erreur, mais il ne peut pas identifier s'il fait face à un défaut de la carte ou à un titre de transport non valable. Dans ce cas, le contrôleur suit le processus habituel et vérifie dans la base de données clients des CFF si le client a un titre de transport valable. Comme les VMCV et les CFF possèdent deux bases de données clients différentes et non communicantes, le contrôleur ne retrouve pas le client et procède à la verbalisation.
- Pour ce qui concerne les améliorations techniques avec les VMCV, les CFF travaillent à la mise sur pied d'un processus simple qui permette à leur personnel d'obtenir des VMCV une vérification de la régularité du client.
- Pour ce qui concerne le problème de communication, une information immédiate a été faite aux contrôleurs pour les sensibiliser. Des informations régulières en guise de rappel sont prévues. La documentation à disposition des contrôleurs a été complétée et mise à jour.

De son côté, le Conseil d'Etat déplore vivement cet incident malheureux qui ternit l'image des transports publics et regrette les désagréments subis par le voyageur.

#### **Fonctionnement de la Communauté tarifaire vaudoise (CTV)**

En application des dispositions du droit fédéral (art. 17 de la loi sur le transport des voyageurs LTV), les onze entreprises partenaires de la CTV ont constitué une société simple pour régler leurs relations dans le cadre de la communauté tarifaire. Le contrat de société simple est soumis à l'approbation de l'Office fédéral des transports (OFT) qui s'assure de la compatibilité avec le droit fédéral. Le Département des infrastructures et des ressources humaines (DIRH) approuve également le contrat.

La Communauté tarifaire vaudoise (CTV) est dirigée par un comité directeur qui constitue l'organe supérieur de la Communauté. Ce Comité directeur est composé d'un représentant de chacune des parties au contrat de société simple ainsi que d'un représentant de l'Etat de Vaud qui participe aux délibérations avec voix consultative. L'OFT peut également s'y faire représenter avec voix consultative.

La direction opérationnelle de la CTV est assurée par la "cellule" CTV. Elle est composée d'un président (poste à 40%), du responsable opérationnel, du gestionnaire commercial et d'un secrétariat à 70%.

Les relations financières entre l'Etat de Vaud et la CTV sont régies par une convention passée entre les deux parties. Ce document prévoit que le canton participe uniquement à la moitié des frais de fonctionnement de la CTV. La contribution cantonale pour le budget 2013 s'élève ainsi à CHF 736'000.- pour un total de frais de fonctionnement budgété à 1,47 millions. Les autres frais de communication et de distribution sont à charge des entreprises et représentent un montant de l'ordre de 1.07 million de francs. En revanche, le canton prend en charge les frais des projets liés à des extensions du périmètre de la CTV (coût des études, d'adaptation des équipements de distribution et de contrôle des titres de transport, de communication notamment). Par ailleurs, il est précisé dans ce texte que le DIRH garantit le niveau de recettes lors de phases transitoires d'extension en cas de pertes de recettes de certaines entreprises du trafic régional ou du trafic urbain suite à l'introduction du tarif communautaire.

### **Tarification – compétence des ETC**

Selon la législation fédérale, le tarif est du ressort des entreprises de transport partenaires de la CTV conformément aux articles 15 – Obligation d'établir les tarifs, 16 - Service direct – et 17 – Organisation - de la loi sur les transports des voyageurs(LTV) :

- *Article 15 - Obligation d'établir des tarifs*

*"Les entreprises établissent les tarifs des prestations. Le tarif énumère les conditions auxquelles s'appliquent le prix défini pour le transport et les autres prestations y afférentes.*

*..."*

- *Article 16 - Service direct*

*"Pour le trafic longues distances, le trafic régional ainsi que le trafic local, les entreprises offrent en règle générale un seul contrat de transport au voyageur qui doit emprunter le réseau de différentes entreprises. Si le besoin en est avéré, elles sont tenues de proposer un service direct pour le trafic longues distances et le trafic régional.*

*A cet effet, les entreprises établissent en commun des tarifs et des titres de transport."*

–

*"Afin de garantir le service direct, les entreprises règlent leurs relations réciproques. Elles fixent notamment :*

- a. *les domaines de collaboration*
- b. *les conditions de participation au service direct*
- c. *la répartition des coûts administratifs communs*
- d. *la répartition des recettes provenant du transport de voyageurs*
- e. *la responsabilité collective et l'action récursoire*

*Lorsque qu'un service direct est particulièrement important, l'OFT peut imposer d'autres exigences à l'organisation.*

*Les accords sur le service direct et la responsabilité ne doivent tenir compte des intérêts particuliers des entreprises que dans la mesure où les intérêts globaux des transports publics ne sont pas lésés. Ces accords doivent être soumis à l'approbation de l'OFT.*

*Si les entreprises n'assurent pas dans un délai raisonnable un service direct répondant aux besoins, l'OFT prend les décisions nécessaires."*

### **Etablissement du zonage**

La base tarifaire d'une communauté tarifaire se réfère à un découpage du périmètre desservi en zones. Dans le cas de Mobilis, le découpage prend pour référence de base des zones d'un diamètre d'environ 5 kilomètres. Celui-ci est ensuite ajusté aux conditions locales et à la topographie (pentes, coupures naturelles). Lors des projets successifs d'extension du périmètre de la communauté tarifaire, le zonage a été établi par les entreprises partenaires de la communauté en collaboration avec un bureau d'étude spécialisé dans la mise en place de communautés tarifaires en Suisse.

Le zonage et le tarif de la CTV sont de la compétence des entreprises de transport partenaires de Mobilis, conformément à la législation fédérale précitée (article 16 de la loi fédérale sur le transport de voyageurs).

### **Réponse aux questions :**

#### ***1. Le Service de la mobilité a-t-il eu connaissance de ces cas et est-il intervenu auprès de Mobilis pour que de tels couacs ne se reproduisent plus ?***

Le Service de la mobilité n'est pas informé par les entreprises de transport des cas de contentieux qui se produisent entre les usagers et les entreprises de transport public.

#### ***2. Le Conseil d'Etat n'estime-t-il pas qu'il existe de meilleurs moyens d'encourager les jeunes à passer leur permis de conduire ou de les dissuader d'utiliser les transports publics pour résoudre le problème de la saturation de certaines lignes ?***

Suite aux explications fournies par les CFF, figurant dans le préambule, le Conseil d'Etat attend que les mesures prises par les CFF évitent la répétition de cet incident malheureux.

Dans son programme de législature 2012 - 2017, le Conseil d'Etat prévoit le développement de l'offre des transports publics avec l'augmentation de la capacité des trains régionaux par l'acquisition de nouveaux véhicules pour les chemins de fer privés. Il appuie également la politique de développement

ferroviaire de la Confédération visant à accroître la capacité des trains Grandes lignes des CFF. Ainsi, le canton préfinance les études de rénovation de la gare de Lausanne dont les quais seront prolongés à 400m de longueur. Il apporte également son soutien à l'augmentation du gabarit de la ligne du Simplon de manière à permettre la circulation de trains à deux étages. La mise en service du RE entre Genève et Vevey au dernier changement d'horaire de décembre 2012 avec de nouveaux trains à deux étages a accru la capacité de transport entre Lausanne et Vevey notamment.

### ***3. Le Conseil d'Etat est-il prêt à prendre toutes les mesures utiles pour encourager l'usage du train plutôt qu'un transport motorisé individuel ?***

Le Conseil d'Etat soutient par le biais de sa politique de développement des transports publics le transfert modal du transport individuel motorisé au transport public. Ses objectifs sont inscrits dans le programme de législature 2012 – 2017.

### ***4. Quel bilan le Service de la mobilité de l'Etat de Vaud tire-t-il de la communauté tarifaire Mobilis depuis son extension ?***

L'extension de la CTV, intervenue en décembre 2010, a répondu à l'attente des voyageurs des nouvelles régions intégrées au périmètre Mobilis. Elle a contribué à la croissance du trafic, notamment sur les lignes régionales de CFF.

En se référant à la statistique de fréquentation des lignes régionales vaudoises CFF, les progressions entre 2010 et 2011 en terme de voyageurs sont les suivantes sur les grands axes du périmètre Mobilis :

Axe Est : Lausanne – Villeneuve : +18.2%

Axe Nord-Est : Lausanne – Palézieux : +7.8%

Axe Nord : Lausanne – Yverdon-les-Bains : +8.3%

Axe Ouest : Lausanne – Allaman : +13.2%

Cette croissance de trafic, liée à l'extension du périmètre Mobilis, se traduit par une augmentation du chiffre d'affaires. En 2012, il s'élève à 171.2 millions de francs (TVA comprise).

### ***5. Des ajustements sont-ils nécessaires ? Si oui, lesquels et dans quels délais seront-ils entrepris ?***

Actuellement le périmètre de la CTV couvre le 90% des communes vaudoises. Les étapes d'extensions futures concernent deux secteurs du canton :

- Extension sur le secteur de la Broye : ce projet prévoit d'étendre le périmètre pour inclure l'entier de la Broye jusqu'aux frontières cantonales sur l'est du canton et au nord jusqu'à Faoug avec la création de certaines zones communes Mobilis-Frimobil (communauté tarifaire fribourgeoise). Ce projet d'extension vise l'horizon du changement d'horaire de décembre 2014.
- Extension sur le Chablais vaudois et le Pays d'Enhaut : Ce projet prévoit une extension de Mobilis sur le Chablais vaudois en appliquant le modèle et les règles Mobilis actuellement en vigueur. Avec ce projet, les Transports publics du Chablais rejoindront la CTV. Ainsi, toutes les entreprises du canton seront intégrées dans la CTV. Ce projet d'extension vise l'horizon du changement d'horaire de décembre 2014.

Par ailleurs, les communautés tarifaires Mobilis et Unireso (communauté tarifaire genevoise) examinent l'extension d'Unireso dans le district de Nyon avec des zones communes Mobilis - Unireso pour les usagers voyageant également sur le territoire genevois. Ce projet d'extension vise l'horizon du changement d'horaire de décembre 2014, sous réserve de l'accord des CFF.

**6. Le Service de la mobilité est-il intervenu auprès de Mobilis afin que tous les abonnements émis par ses partenaires soient reconnus ? Si oui, quelles ont été les réponses données ? Sinon, entend-il le faire pour remédier à ces couacs qui ternissent l'image des transports en commun ?**

La Cheffe du Département des infrastructures et des ressources humaines (DIRH) est intervenue personnellement. Elle a en effet rencontré le Président et le Responsable opérationnel de Mobilis pour un échange sur l'orientation et le fonctionnement de la CTV. Il est prévu des rencontres régulières pour le suivi des projets futurs de la CTV.

Dans le cadre de la communauté tarifaire vaudoise, toutes les entreprises peuvent vendre des titres de transport pour des destinations dans le périmètre Mobilis. De plus, toutes les entreprises doivent également pouvoir contrôler les titres de transport Mobilis émis au sein de la communauté. Cette interopérabilité est une des conditions de base posées par les entreprises, en particulier par les CFF, pour participer à un système tarifaire commun.

L'introduction de la carte TP nationale annoncée le 22 février 2013 par l'Union des transports publics (UTP) permettra d'unifier au niveau suisse le support utilisé pour les titres de transport. Cette standardisation devrait fortement diminuer les risques d'erreurs dans les contrôles, tel que décrits dans le préambule. L'UTP prévoit de lancer cette carte électronique pour 2015. Celle-ci se fonde sur la technologie RFID, déjà utilisée par exemple sur les domaines skiables.

La puce intégrée servira à l'identification des voyageurs (nom et prénom sur la carte). Les titres de transport comme l'AG, l'abonnement demi-tarif, les abonnements communautaires ou l'accès à des offres de tiers s'afficheront sur l'appareil du personnel de contrôle.

La carte TP offrira une plateforme sur laquelle différents titres de transport et offres complémentaires dans le domaine de la mobilité pourront être ajoutés progressivement. La puce électronique est intégrée à une carte plastique traditionnelle. Seule l'identité du voyageur y sera enregistrée. Ces données seront codées et conformes aux exigences en matière de protection des données en Suisse.

La carte à puce "sésame" des VMCV ou celle des tl seront ainsi à terme remplacées par la carte TP suisse.

**7. Le découpage des zones répond-il aux déplacements locaux les plus pertinents ou n'est-il qu'une réponse administrative à une question administrative ?**

Les principes de découpage des zones sont présentés dans le préambule.

**8. Des améliorations sont-elles envisagées dans le but d'avoir une tarification encore plus juste ?**

Depuis la création de la communauté tarifaire en 2004, les mêmes règles ont été appliquées pour étendre le zonage lors des étapes d'extension. Le zonage, une fois défini et admis par les partenaires, est publié. La CTV ne prévoit pas de modifier les principes de base du zonage qui constitue la base tarifaire de la CTV.

De manière générale, si l'on compare les tarifs Mobilis avec ceux des principales autres communautés tarifaires en Suisse, en particulier avec la Communauté tarifaire du canton de Berne (Libero), le tarif vaudois est le plus avantageux.

Le Comité directeur de la CTV examine de manière permanente des améliorations pouvant être apportées à la tarification pour répondre au mieux aux besoins de la clientèle.

Par ailleurs, les entreprises membres de la CTV sont également soucieuses de maintenir, voire d'améliorer le taux de couverture des charges par les recettes, compte tenu notamment des pressions financières exercées par la Confédération, récemment encore.

Le Conseil d'Etat complétera cette réponse dans le cadre de son rapport au postulat déposé par Madame la Députée Florence Golaz, renvoyé au Conseil d'Etat pour étude et rapport le 8 janvier 2013.

***9. Le type d'abonnement et la politique commerciale de Mobilis sont-ils adaptés aux multiples besoins de la population et aux typologies de la clientèle, par exemple, les enfants scolarisés, les personnes actives, les touristes et les retraités ?***

L'assortiment tarifaire de Mobilis vise les principales catégories d'usagers (adultes, juniors et seniors). Il comprend des abonnements mensuels et annuels, des titres de transport hebdomadaires, des cartes journalières ainsi que des billets. Ce système tarifaire cherche à être simple et transparent pour la clientèle.

Pour les touristes, il existe des titres de transport touristiques établis en collaboration avec les communes et les Offices du tourisme intéressés dans différentes régions du canton, notamment financés par le biais de la taxe de séjour : Lausanne Transport Card, Montreux-Riviera Card, Lavaux Transport Card, Valpass pour la Vallée de Joux et " Chéquier rusé " des Rousses dans la région de Nyon.

Par ailleurs, le Comité directeur de la CTV examine la possibilité d'introduire de nouveaux produits tarifaires ciblés sur certains segments de clientèle, en particulier pour des déplacements de type " loisirs ".

***10. La gouvernance de Mobilis est-elle adaptée à une situation complexe impliquant d'une part la gestion des entreprises de transport et d'autre part la transcription de politiques publiques cantonales et locales ?***

Comme indiqué dans le préambule, les onze entreprises partenaires de la CTV ont constitué une société simple pour régler leurs relations dans le cadre de la communauté tarifaire, conformément à la législation fédérale. Le but de cette société simple est d'offrir un tarif commun dans le périmètre défini de Mobilis en vue d'encourager et de faciliter l'utilisation des transports publics, ceci en proposant notamment le libre choix du moyen de transport public à l'intérieur de la communauté ainsi qu'un système tarifaire uniforme et transparent.

Les onze entreprises partenaires de la CTV définissent donc un tarif commun qu'elles doivent gérer ensemble au sein du Comité directeur qui constitue l'organe supérieur de la communauté tarifaire. En revanche, les entreprises gardent leur raison sociale et leurs prérogatives en matière de gestion d'entreprise.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 26 juin 2013.

Le président :

*P.-Y. Maillard*

Le chancelier :

*V. Grandjean*