

**TGV LYRIA** La compagnie a transporté 58 000 passagers entre Neuchâtel et Paris en 2014. C'est une hausse de 22%.

## L'offre de substitution est sur les bons rails, selon les CFF

«Ces chiffres sont réjouissants. Du côté des CFF, cela donne envie de prolonger l'offre»: Jean-Philippe Schmidt, porte-parole des Chemins de fer fédéraux, a réagi aux résultats 2014 publiés récemment par TGV Lyria. L'offre de substitution au TGV, soit trois trains RegioExpress aller-retour par jour entre Neuchâtel et Frasnes, a permis de transporter 58 000 passagers l'an dernier (158 par jour dans les deux sens), en hausse de 22% par rapport à 2013. Il s'agit essentiellement d'une clientèle de loisirs: «Certains jours de week-end, on dénombre plus de 100 Neuchâtelois dans les wagons», déclare Alain Barbey, directeur de TGV Lyria et futur chef du trafic régional des CFF en Suisse ro-

mande. Lui aussi est enthousiaste et rappelle qu'un «bilan sera tiré au bout des deux premières années. Mais de mon point de vue, c'est un modèle qui fonctionne et qu'on pourrait étendre à d'autres tronçons.»

### Une offre étoffée

Les raisons de la hausse de fréquentation: «D'abord, on est passé d'un à trois trains par jour. Ensuite, les autorités cantonales, la Chambre neuchâteloise du commerce et de l'industrie et la Fédération du Transjuralpin ont fait beaucoup de promotion et de communication. Enfin, c'est un service très apprécié; dans l'ensemble, nos sondages réguliers le montrent.»

On a soigné les détails. Par exemple, même si le TGV arrive



Le RegioExpress en direction de Paris. ARCHIVES RICHARD LEUENBERGER

avec vingt minutes de retard, les passagers ont l'assurance que la correspondance en direction de

Neuchâtel attendra. «A Frasnes, cet hiver, les voyageurs ont pu utiliser les wagons comme salle d'at-

tente chauffée. Il n'était pas possible de le faire pour un seul des trois départs en direction de Paris, mais dans ce cas-là, les clients pouvaient patienter dans la salle d'attente normale, avant de voir arriver le train en voie 1», précise Alain Barbey.

«Soyons honnêtes, il y a eu quelques réclamations... Le quai à Frasnes n'était pas toujours bien déblayé. Et la neige a occasionné des retards, mais pas plus que d'autres hivers.» Des enquêtes de satisfaction ont aussi montré que les toilettes n'ont pas toujours brillé par leur propreté...

«Nous avons travaillé sur le visuel en rendant cet espace plus lumineux. Dès début mai et pour trois mois, nous allons tester la présence d'une personne chargée de ramas-

ser les déchets dans les wagons et de vérifier la propreté des WC», détaille Alain Barbey.

### Tarifs réduits cet été entre Neuchâtel et Paris

Bonne nouvelle pour les Neuchâtelois qui veulent aller se poser sur le petit cheval du manège du Sacré-Cœur, ils bénéficieront de tarifs réduits cet été à l'occasion des 75 ans de la Fédération du Transjuralpin, basée à Neuchâtel.

L'offre de TGV Lyria va-t-elle évoluer ces prochaines années? «Il ne faut pas compter sur un retour du TGV. Mais nous allons travailler sans cesse sur la qualité de l'accueil et du confort des passagers», promet Alain Barbey. © VCO