

Réponse de la Municipalité

à l'interpellation de Mme Aude Billard déposée le 31 janvier 2017

« Mise en place d'un système de tickets et de places d'attente aux centres clientèles des transports lausannois »

Rappel de l'interpellation

« Chaque rentrée scolaire donne lieu à la formation de longues files d'attente aux guichets des centres clientèles des Transports lausannois (tl) par les nombreux élèves, parents, grands-parents et enfants qui renouvellent leurs abonnements annuels. En septembre dernier, la file d'attente au centre clientèle des tl sis au Flon était telle qu'un groupe d'employés des tl était posté à l'entrée pour informer les clients d'une durée d'attente de plus d'une heure.

Les centres clientèles n'ont pas de service de tickets pour la gestion des files d'attente. Toutes et tous doivent donc faire la queue debout. Le service du Flon n'offre que deux bancs qui peuvent accueillir six personnes assises coude à coude. De surcroît, ces bancs sont peu confortables car fait de métal.

En dehors des périodes très chargées de la rentrée, de longues files d'attente se forment aussi régulièrement avec des durées d'attente de 10 à 30 minutes. Par exemple, depuis quelques mois il n'est plus possible d'acheter des cartes de bus dans les kiosques lausannois, car les tl n'ont pas renouvelé leur contrat avec ces kiosques. Les Lausannois n'ont donc pas d'autre option que d'acheter ces cartes aux centres clientèles des tl. Cela a généré un accroissement des files d'attente. L'absence d'un service de tickets et l'impossibilité de pouvoir supporter l'attente assis pèjore les usagers, notamment les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite et les adultes accompagnés d'enfants en bas âge.

La mise en place d'un service de tickets pour la gestion des files d'attente est de nos jours facile et de nombreuses entreprises proposent des machines à cet effet. A Lausanne, on trouve de tels dispositifs aux bureaux des CFF, de la poste, des banques ainsi que dans de plus petits commerces (p. ex. pharmacie 24 à Montchoisi, restaurant Vapiano) ».

Préambule

Comme relevé par l'interpellatrice, de début août à mi-septembre, la rentrée scolaire est un moment particulier pour les centres clientèle des tl puisque la fréquentation est multipliée par vingt par rapport au reste de l'année. En effet, dès début août, près de 12'000 écoliers et jeunes de l'agglomération lausannoise, de la 7p à l'âge de vingt ans, reçoivent un bon de leur commune pour acquérir un abonnement Mobilis.

Pour faire face à cet afflux massif concentré sur une période limitée, les tl ont pour objectif de limiter autant que possible le temps d'attente au guichet, notamment en :

- augmentant la capacité d'accueil durant la période de la rentrée; le nombre de guichet passant de quatre à six au Flon et de trois à quatre à Haldimand. Les augmentations temporaires d'effectif se font en transférant des collaborateurs du service clientèle, déjà au fait des prestations Mobilis, aux guichets. L'accent est mis sur la polyvalence des collaborateurs-trices pour faire face aux périodes d'affluences dans les centre d'accueil ;
- en différenciant les flux par la réservation d'un guichet pour les clients qui ne sont pas concernés par les abonnements scolaires. Du personnel auxiliaire est engagé pour orienter les clients vers l'une ou l'autre file d'attente.

Afin de préparer au mieux la rentrée scolaire 2017, les tl ont planifié les actions suivantes :

- la multiplication des possibilités de renouvellement des abonnements : avec le système de la carte Swisspass en cours d'introduction, les usagers pourront dorénavant renouveler leur abonnement en ligne sur le « tl shop ». Par ailleurs, il est à nouveau possible d'acheter un abonnement dans les kiosques¹. Finalement les futurs distributeurs de billets, dont l'installation se fera dès fin 2017, offriront également une telle prestation. Ces nouveaux canaux permettront de décharger les points de vente et ainsi de raccourcir l'attente des bénéficiaires de bons de réduction pour lesquels le passage aux points de vente reste nécessaire ;
- une information des usagers à l'amont : les jours où la situation est la plus critique sont les vendredis et samedis précédant la rentrée ainsi que le lundi de la rentrée, particulièrement en début et fin de journée. Pour la rentrée prochaine, la lettre accompagnant les bons sera complétée d'une mention incitant les bénéficiaires à utiliser les nouveaux canaux mis à disposition, à se rendre aux guichets aux moments les moins chargés et à ne pas oublier le centre clientèle de la rue Haldimand, traditionnellement moins chargé que celui du Flon.

Ainsi, vu les diverses améliorations en cours, les tl n'envisagent pas d'installer un système de ticket, notamment parce qu'un tel système comprendrait l'inconvénient de ne plus permettre de distinguer les clients ordinaires des clients « scolaires » et de les orienter.

En ce qui concerne les sièges installés dans les centres clientèles, ils sont très peu utilisés, car durant une journée standard il y a rarement plus de cinq personnes qui attendent leur tour. Par ailleurs, grâce à la polyvalence du personnel, les tl modulent le nombre de guichets ouverts au cours de la journée afin de faire face aux variations de fréquentation.

Réponses aux questions posées

La Municipalité répond comme suit aux questions posées :

Question 1 : La Municipalité peut-elle approcher les tl par le biais de ses représentants au conseil d'administration des tl pour demander l'introduction d'un système de tickets numérotés dans tous les centres clientèle de la ville ?

Sur la base des éléments présentés ci-dessus, la Municipalité ne juge pas nécessaire d'intervenir dans le cadre du conseil d'administration des tl pour réduire le temps d'attente aux guichets à la rentrée scolaire, car il apparaît que les tl mettent en œuvre les améliorations nécessaires.

Question 2 : La Municipalité peut-elle approcher les tl par le biais de ses représentants au conseil d'administration des tl pour demander l'installation de sièges en nombre suffisants dans ces mêmes centres clientèles ?

Etant donné que le besoin de sièges supplémentaires semble être temporaire, la Municipalité souhaite être en mesure de dresser un bilan de la rentrée 2017 avant d'envisager une telle demande.

¹ L'interruption de la vente des cartes prépayées dans les kiosques était liée à des changements indépendants de la volonté des tl. En effet, les kiosques ont changé de propriétaire et différents changements ont également eu lieu parmi leurs distributeurs. Ainsi durant une période limitée, les kiosques n'ont plus pu être approvisionnés dans cartes prépayées. La situation est aujourd'hui rétablie.

Question 3 : La Municipalité peut-elle approcher les tl par le biais de ses représentants au conseil d'administration des tl pour demander que la vente de tickets dans les kiosques soit réinstaurée ?

La vente de tickets dans les kiosques étant rétablie, cette question n'est plus d'actualité.

La Municipalité estime avoir ainsi répondu aux questions de Madame l'interpellatrice.

Ainsi adopté en séance de Municipalité, à Lausanne le 30 mars 2017.

Au nom de la Municipalité :

Le syndic :
Grégoire Junod

Le secrétaire :
Simon Affolter

