

Nouveau réseau, nouvelles habitudes

Mobilité des seniors Depuis décembre dernier, les trains du Léman Express relient la Suisse et la France dans la région genevoise. Cette extension du réseau a demandé quelques apprentissages – notamment pour les seniors – que l'ATE s'est engagée à accompagner.

Par Paola Nagel Petrucci



© Lundi 13 / Nicolas Righetti

Les cours organisés par l'ATE invitent les personnes âgées à se familiariser avec les nouveautés du Léman Express dans la région genevoise.

Le développement des transports publics est toujours une bonne nouvelle, pour autant qu'il se conjugue avec l'accompagnement adapté de ses utilisatrices et utilisateurs. Pour aider en particulier les personnes âgées, le Bureau romand de l'ATE a mis en place de nouveaux cours «Être et rester mobile» spécialement dédiés au Léman Express.

Ces moments d'échange et d'expérimentation permettent également de mettre le doigt sur des améliorations possibles. L'ATE les a transmises à Mario Werren, directeur général de Lémanis, la société créée par les CFF et la SNCF pour coordonner le Léman Express. Il a notamment répondu à trois questions soulevées lors des cours «Être et rester mobile».

Mario Werren, comment le public senior a-t-il été pris en compte dans l'élaboration du projet Léman Express?

La flotte de trains est complètement neuve et particulièrement adaptée aux personnes âgées ou à mobilité réduite – notamment grâce aux portes plus larges et aux toilettes facilement accessibles. Il était important d'assurer une bonne communication. Nous avons ainsi organisé de nombreuses séances d'information auxquelles les seniors ont volontiers participé. Nous bénéficions également de la contribution des associations, comme l'ATE, qui mettent en place un précieux accompagnement pour les usagères et usagers du Léman Express.

Le Léman Express

Inauguré le 15 décembre dernier, le Léman Express est un réseau ferroviaire reliant Genève et son agglomération transfrontalière. Constitué de six lignes, il dessert 45 gares pour 230 kilomètres de voies. Son développement est progressif: à terme, le Léman Express s'étendra sur un périmètre recouvrant les cantons de Genève et de Vaud ainsi que les départements français de l'Ain et de la Haute-Savoie, ce qui en fait un réseau unique en Europe.

«Être et rester mobile»

Les prochains cours débuteront au mois d'avril. Informations, dates et inscriptions prochainement en ligne sur www.mobilitesenior.ch.

L'automatisation des services est un vrai problème pour les seniors. Il est aujourd'hui difficile de prendre le train sans l'aide d'un smartphone.

Je suis convaincu qu'on ne remplacera pas l'humain par le digital. C'est pour cette raison que nous avons des aides en gare, comme les agents CFF souvent présents aux distributeurs. Dans la plupart des gares, il y a des écrans d'information – auxquels il faut évidemment s'habituer. Nous savons qu'il y a encore des améliorations à faire, mais le recours aux supports digitaux est indispensable pour y recenser l'entier de l'offre du Léman Express.

Lors des cours, nous avons remarqué qu'il faut beaucoup marcher et qu'il n'y a pas beaucoup de bancs pour se reposer...

Pour une fois, nous n'avons pas construit de façon minimaliste. Les gares sont grandes, parce qu'elles devront faire face à la croissance démographique. Nous avons déjà reçu de nombreux retours – notamment au sujet des bancs – et nous les avons transmis aux CFF car les gares ne sont pas de notre ressort. Le projet Léman Express est en constante amélioration. Nous sommes partis de zéro. Nous avons de nouveaux trains, de nouveaux rails, de nouveaux tunnels, etc. Nous avons encore besoin de rodage et le retour d'expérience des utilisatrices et des utilisateurs est central pour nous permettre d'améliorer le service. ■

Paola Nagel Petrucci est chargée de projets pour le bureau romand de l'ATE, à Genève. Elle travaille principalement sur les campagnes dédiées à la mobilité des personnes âgées.